

## EMOTIONAL LABOUR AT WORK

### **Feminist participatory action research, emotional labour, and method elaboration**

ANNA LUNDBERG

#### **Keywords**

Feminist participatory action research, interactive theatre, theatre for children and youth, emotional labour, Arlie Hochschild, feminist method, health

#### **Summary**

This article is based on a research project carried out at a theatre for children and youth. The project focus was interactive children's theatre, a format that allows the audience to interact with the actors in improvised stage art. This format is highly interesting from an artistic point of view: it gives the young audience opportunities to influence the theatrical flow and to experience a mixture of fiction and reality, thus enabling audience members to reflect over issues and ideas through acting and participation. However, from the actors' point of view improvised interaction with different young subjects also entails unpredictability, and with this comes emotional stress. The children's individual reactions on the theatrical situation varied from sheer happiness, to a lack of interest, and even to violence and self-destructive behaviour. This range of unpredictable reactions, and the responsibility that comes with interacting with children, caused the actors stress. This article accounts for a method designed by the actors in cooperation with the in-house researcher to help the actors cope with and understand the various encounters with their young audience.

Methodologically, the article is based on feminist participatory action research. Theoretically, the article draws on the concept of emotional labour as presented by Arlie Hochschild in her groundbreaking work *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (1983/2003). Emotional labour was also the starting point for developing the method accounted for in the article.

Feministisk interaktiv aktionsforskning, intersektionalitet, känslorarbete och frågor om betydelse, mening och makt vävs samman och analyseras genom interaktiv barnteater. I artikeln tas vi med på en explorativ resa genom hanteringen av den arbetssituation som uppstod till följd av att den interaktiva formen medförde oro, osäkerhet och stress bland skådespelarna.

## JOBBIGA KÄNSLOR PÅ JOBBET

### Feministisk aktionsforskning, känslorarbete och metodutveckling

ANNA LUNDBERG

Stressrelaterade sjukskrivningar bland förvärvsarbetande i kvinnodominerade så kallade kontaktyrken, har under senare tid stadigt ökat (Försäkringskassan 2014). Med kontaktyrken menas yrken där nära möten med människor utgör en viktig del av arbetet. I dessa yrken spelar känslor, upplevda och kommunicerade, både hos den förvärvsarbetande och hos den hen möter, en central roll. Skådespelaryrket är ett sådant yrke där känslouttryck i möten med människor utgör själva grunden till yrkesutövningen. Även om förutsättningarna för skådespeleri på flera sätt skiljer sig från andra kontaktyrken, exempelvis omvårdnadsyrken, kan skådespelaryrket lite tillspetsat beskrivas som det känslobaserade kontaktyrket *par excellence*: en skådespelares arbete går ut på att just väcka känslor, gärna starka känslor, i mötet med andra människor och att i det arbetet använda sig själv, fysiskt och mentalt, som arbetsredskap (Bergman Blix 2010, 2015; Hurley 2010). Likväl saknas enligt Eva Torkelson och Jitka Lindén (2001) en tradition inom skådespelaryrket vad gäller att reflektera över känslor och känslorarbete kopplat till arbetssituationen och aspekter av hälsa och ohälsa. Gun Leander (2001) menar att det länge talats tyst om arbetsmiljöfrågor och stress inom ramen för professionell konstnärlig verksamhet. Hon ställer frågan: Vilka faktorer kan skydda mot skadlig stress hos scenartister? Töres Theorell (2001) pekar på balansgången i skådespelares

arbetssituation mellan å ena sidan de krav som ställs och å andra sidan möjligheter att påverka den egna situationen som en viktig del i arbetet med att främja hälsoeffekter. Enligt Theorell är detta någonting som diskuteras i mycket liten utsträckning. Särskilt lite diskuteras kollektiva åtgärder.

Mot en sådan bakgrund blir det projekt som här ska beskrivas relevant. Artikeln bygger på ett interaktivt forskningsprojekt där Arlie Hochschilds (1983/2003) begrepp *emotional labour* (på svenska känslöarbete) togs som utgångspunkt i ett metodbaserat arbete för att förebygga och hantera arbetsrelaterad negativ stress bland skådespelare i interaktiv teaterverksamhet för barn och unga. Den forskning, och den metod som skapades och som här ska beskrivas, är feministisk och interaktiv. Den utgår från skådespelaryrkets specifika förutsättningar, men kan likväl vara relevant i interaktiv forskning om andra kontaktyrken, i andra sektorer exempelvis inom vård och omsorg eller utbildning och service, där känslöarbete spelar en viktig roll. Syftet med den här artikeln är att relativt detaljerat beskriva och diskutera den process och den utarbetade metod som kom skådespelarna och deras arbetsplats till gagn (se även Kunze och Möller Jensen 2014; Källström och Lundberg 2014; Lundberg 2014). Även om projektet tog sin utgångspunkt i Hochschilds feministiska teori om känslöarbete är artikelns syfte alltså primärt empiridrivet med fokus på den metod som utvecklades. Förhoppningen är att projektet över tid ska kunna gå i dialog med interaktiv feministisk forskning fokuserad på metodinriktat arbete i relation

till andra kontaktyrken och professionella sammanhang.

Artikeln utgår från ett aktionsforskningsprojekt som ägde rum mellan åren 2012 och 2013 på ung scen/öst, Östgötateaterns scen för barn- och ungdomsteater, där jag som genusforskare aktivt deltog i arbetet med två teateruppsättningar. Aktionsforskningsprojektets övergripande syfte var att ur ett intersektionellt perspektiv undersöka förhandling om betydelse, mening och makt i interaktiv scenkonst för barn och unga. Interaktiv barnteater bygger på interaktion mellan skådespelare och den unga publiken. Barnen/ungdomarna är, tillsammans med skådespelarna, medskapande i den scenkonst som tar form (Vanhoutte och Wynants 2010; Broster 2012; Machon 2013). Det innebar att föreställningarna inom projektet var relativt öppna, med en dramaturgi som till stor del bygger på improvisationer och där interaktionen mellan skådespelare och den unga publiken i hög grad styr det sceniska händelseförloppet. En grundläggande dramaturgisk ram är lagd, men inom den ramen förändras spelet beroende på de medverkande barnen/ungdomarnas idéer, aktioner och reaktioner.

Den här artikeln fokuserar en avgränsad del av forskningsprojektet som handlar om den arbetssituation som uppstod till följd av att den utpräglat interaktiva formen medförde oro, osäkerhet och stress bland skådespelarna, samt hur situationen hanterades genom interaktivt och metodfokuserat forskningsarbete med utgångspunkt i begreppet känslöarbete. Utöver att redogöra för forskningsprocessen och dess

resultat diskuteras i artikeln metoden feministisk interaktiv forskning, samt vad som händer med ett begrepp som Hochschilds känslöarbete då det färdas mellan teori och yrkespraxis. Det empiriska material som behandlas består dels av inspelade möten och intervjuer med olika medarbetare i teaterhuset, dels av den interaktiva gruppens och forskarens anteckningar och diskussioner via mail.

Här nedan kommer Hochschilds begrepp känslöarbete samt metoden interaktiv forskning presenteras och diskuteras. Därefter beskrivs den empiriska bakgrund och situation som ledde fram till det metodinriktade arbetet. Sedan följer en relativt ingående redogörelse för det praktiska metodarbetets framväxt, process och design. Slutligen diskuteras projektets resultat i termer av metodarbetets relation till Hochschilds teoretiska ramverk. Artikeln avslutas med en redogörelse för tentativa slutsatser baserade på projektets resultat.

### Känslöarbete

I sin forskning om känslöarbete beskriver Arlie Hochschild (1983/2003, 2003, 2009) en typ av förvärvsarbete där arbetstagaren, i mötet med andra människor, exempelvis kunder, vårdtagare och publik, förväntas reglera och använda känslor i professionellt syfte. I dessa möten har arbetstagaren genom sitt agerande i uppgift att väcka olika typer av känslor och reaktioner hos den hen möter. Hochschild ställer den viktiga frågan: Vad händer med känslor och känsloreglering när de underkastas arbetsmarknadens logik av försäljning av varor och tjänster? I Hochschilds banbrytande studie

*The Managed Heart: Commercialisation of Human Feeling* (1983/2003) studeras främst yrket flygvärdinna och de sätt på vilka flygvärdinnor instrueras av sina arbetsgivare i att bete sig på ett sådant sätt att resenärer känner sig trygga och komfortabla under flygresan. Det innebär att den anställda förväntas ge uttryck för en viss sorts känslor, såsom värme, tillmötesgående och tjänstvillighet, men också undertrycka andra känslor, såsom irritation, ilska, stress och oro. Den behagliga framtoningen ska enligt arbetsgivarens instruktion framföras oövertygat och naturligt, som om känslöarbetet utförs av fri vilja. Hochschild skriver inledningsvis i *The Managed Heart* att känslöarbete utförs i många olika sektorer och yrken såsom serviceyrken, försäljning och omsorg, och hon beräknar att en tredjedel av den amerikanska arbetskraften, och hälften av alla yrkesarbetande kvinnor, utför känslöarbete. Hochschild har också i senare studier gått vidare och studerat andra yrkeskategorier utöver flygvärdinnor (2003, 2009). Vidare har en internationell kader av forskare, inklusive svenska forskare, tagit utgångspunkt i, men också vidareutvecklat Hochschilds begreppsapparat (se exempelvis Bolton och Boyd 2003; Petersson McIntyre 2003; Weibull 2012; Mulinari 2014). Enligt Hochschild innebär känslöarbete att arbetsgivaren utövar makt och inflytande över hur, och vilka känslor arbetstagaren ska ge uttryck för, detta genom mer eller mindre detaljerad instruktion och övervakning. Arbetsgivaren kan alltså sätta upp regler kring hur/vilka känslor som ska användas och ger också instruktioner i hur arbetstagaren ska syn-

kronisera sitt inre känsloliv med sin professionsutövning. Exempelvis instrueras flygvärdinnorna i Hochschilds studie att tänka på oförskämda resenärer som om de vore barn, och därmed förmå sig att mildra sina känslor av irritation, och istället agera omhändertagande. Känslorarbete handlar således om en arbetssituation där arbetsgivaren ställer krav på arbetstagaren gällande vilka känslor som ska uttryckas, att arbetsgivaren har rätt att mot betalning ta arbetstagarens känslor och dess uttryck i bruk, och att relationen är utpräglad hierarkisk. Samtidigt understryker hon att utförande av känslorarbete påverkar olika socioekonomiska grupper på olika sätt.

I diskussionen om känslorarbete skiljer Hochschild (1983/2003, 2009) mellan två olika tillvägagångssätt. Med inspiration från sociologen Erving Goffman (1959) beskriver hon å ena sidan iscensättning av fejkade känslor, *surface acting*. Här spelar alltså arbetstagaren trevlighet, intresse, engagemang et cetera. Med inspiration från skådespelarteoretikern (och teaterpraktikern) Konstantin Stanislavskijs (1936) skådespelarmetod beskriver Hochschild å andra sidan det hon kallar *deep acting*; hur arbetstagaren i utövandet av känslorarbete kan modifiera sina känslor så att de ligger i linje med det hen förväntas ge uttryck för. När flygvärdinnan får lära sig att tänka på kabinen som sitt vardagsrum, och på den oregerliga resenären som ett frustrerat barn, ska det innebära att flygvärdinnans avslappnade trevlighet och omsorg om den oregerliga resenären inte är spelad, utan baserad på genuina känslor av hemhörighet och omsorg. Spelade känslor orsakar enligt

Hochschild mer stress, känsla av dränering och arbetsrelaterad ohälsa, medan att synkronisera inre känsloliv med agerandet utåt sägs göra känslorarbetet lättare. Enligt Hochschild handlar den upplevda stressen om grad av känslomässig dissonans mellan upplevda och förväntade känslouttryck (Hochschild 1983/2003; Kruml och Geddes 2000). I *The Managed Heart* betonar Hochschild främst alienerande och dränerande aspekter av känslorarbete och kritiserar den arbetsmarknad som tar arbetstagares känslor i anspråk på ett ohållbart sätt. I senare arbeten (se exempelvis Hochschild 2009) har hon emellertid på ett tydligare sätt lyft fram det berikande i att utföra känslorarbete, men fortsätter dock att kritisera de organisatoriska arbetsförhållanden som leder till att känslorarbete skapar stress och emotionell utarmning. Inte minst betonar hon hur professionellt känslorarbete av god kvalitet kräver tidsmässigt utrymme. Som den här artikeln kommer att visa blev både den dränerande och den berikande sidan av känslorarbete påtaglig för ensemblen vid ung scen/öst.

### **Feministisk interaktiv aktionsforskning: makt och möjligheter**

Forskningssamarbetet på ung scen/öst var alltså interaktivt och gruppbaserat, där jag som forskare bjudits in av den konstnärliga ledaren Malin Axelsson för att medverka i konstnärliga arbetsprocesser i anslutning till två uppsättningar. Interaktiv forskning är en typ av aktionsforskning där forskningen betraktas som en gemensam läroprocess, att en grupp lär tillsammans, och att forskarens kunskaper, liksom

de kunskaper som finns bland övriga involverade, tas tillvara och värderas på ett likvärdigt sätt. Förutsättningen för att samarbetet ska fungera är att alla i gruppen vill bedriva forskning. Kunskap tas fram i samverkan byggd på förtroende, frivillighet och engagemang. Forskarna och de övriga deltagarna måste dela uppfattningen att forskningen som bedrivs är någonting värt att satsa på och till gagn för verksamheten och dess medarbetare. I interaktiv och gruppbaserad forskning samexisterar teoretiska resonemang och praktisk tillämpning på ett extraordinärt sätt, detta då deltagare med olika kompetens och bakgrund arbetar kollektivt och jämlikt mot praktiska och användbara resultat och nya förståelser. Ewa Gunnarsson (2016) kallar det interaktiva forskningssammanhanget en *kommunikativ plats* där forskare och övriga deltagare utbyter kunskaper och erfarenheter på lika villkor. Forskningen bedrivs ofta i syfte att skapa kunskap som genererar social förändring, och ofta i relation till arbetslivet. Deltagarna bidrar till processen med sina olika typer av expertis som i synergi skapar nya positioner och ny kunskap. Forskaren kan exempelvis bidra med yrkeskompetens i hantering av data, med teoretisk kunskap, med att organisera lärandeprocesser och relatera arbetsprocessen till befintlig forskning, samt med att ta etiska aspekter i beaktande (Herr och Anderson 2006; Nielsen och Svensson 2006). Andra medarbetare kan bidra med kunskap om en specifik organisation, ett sakområde, en arbetsmetod eller med annan kunskap. Samtliga deltagare är involverade i hela

forskningsprocessen, från problemformulering till analys och utvärdering av resultat (Larsson 2006).

En sådan forskningsdesign ger en annan typ av resultat än de resultat som genereras då en forskare ensam står för problemformulering och analys. Detta då perspektiv, frågeställningar, analys och diskussion är ett resultat av att ett flertal sammanvägda aktörer förhandlar. Forskningen bygger sålunda sammanfattningsvis på samarbete mellan deltagarna som förutsätter jämlikhet, dialog, respekt och en positiv inställning till skillnad. Det senare innebär att olikheter vad gäller exempelvis perspektiv, erfarenheter och argumentation betraktas som en tillgång i och förutsättning för forskningsprocessen, snarare än som ett problem. Om inte dessa förutsättningar vad gäller maktfördelning och kunskapsproduktion föreligger blir det svårt att förstå de sammansatta sociala scenarier som ofta utgör empiriskt fokus, men framför allt blir det svårt att skapa verktyg och metoder som är förankrade i olika typer av erfarenhet, perspektiv, och roller i verksamheten.

Mer precist bygger projektet på feministisk interaktiv aktionsforskning (*Feminist Participatory Action Research*). I projektet möts Hochschilds feministiska teori med en metod som omvärderar traditionell vetenskaplig kunskapsproduktion. Som Frisby, Maguire och Reid (2009) betonar är det viktigt att undersöka hur feministisk teori kan få bäring i praktiken, detta genom att den operationaliseras i metoden feministisk interaktiv aktionsforskning. Feministisk interaktiv forskning är ett växande internationellt forskningsfält (Frisby,

Maguire och Reid 2009). Det är emellertid svårt att avgränsa eftersom också genusvetenskaplig interaktiv forskning, som inte benämns som feministisk, men som likväl baseras på feministisk teori, omfattas. För en introduktion av fältet, se Maguire (2001). Som Ewa Gunnarsson (2006) påpekat överlappar feministisk forskning och interaktiv forskning varandra på en rad sätt. Båda fälten är baserade i emancipatorisk demokratisk strävan. Båda kritiserar forskning baserad på exkluderande verksamhet, tillgänglig för ett fåtal, och förespråkar istället en inkluderande och förändringsinriktad forskningsansats som öppnar upp för deltagande, samarbete, inflytande och förankring i en bred och mångfacetterad erfarenhetshorisont. Ett sådant scenario borgar för en robust och brett förankrad samhällsvetenskaplig forskning och kunskapsproduktion där den kunskap som lyfts fram utgör ett alternativ till normer i rådande vetenskaplig produktion (Gunnarsson 2006, 2016; jämför Spivak 1999).

Kunskapsproduktion, makt och jämlikhet, vem som har möjlighet och agens att gå in i förhandling om betydelse och värdering av kunskap, har diskuterats inom genusforskning och feministisk forskning under många år (Harding 1986; Haraway 1991). I feministisk interaktiv forskning blir frågan akut och konkret: vems kunskap, vems röster och perspektiv tas in arbetet med att ta fram ny kunskap och nya metoder? Medvetenhet och kunskap om makthierarkier och ojämlikhet är därmed en grundläggande aspekt av feministisk interaktiv aktionsforskning (Frisby, Maguire och Reid

2009). Gunnarsson (2006) understryker vikten av grundlig reflektion över hur dessa icke-hierarkiska relationer ska komma till stånd. Ett icke-hierarkiskt och demokratiskt samarbete kräver dedikerat arbete för att upprätthållas, organisationer och arbetsplatser rymmer ofta både implicita och explicita maktordningar. Likväl är strävan mot jämlikhet inom gruppen helt grundläggande för att interaktiv aktionsforskning och dess fokus på social förändring ska fungera. Omedvetenhet om och tystnad kring hierarkiska maktrelationer i interaktiva sammanhang kan leda till att de negligeras just eftersom den interaktiva forskningssituationen förväntas existera på just jämlika premisser (Gunnarsson 2006). Frågan om makt och inflytande måste alltså konkret upp på bordet. Vem äger processen? Vems handlingar, röst och position spelar roll för hur projektet utvecklas? Vems/vilken typ av kunskap värderas? Vilka hierarkier finns bland dem som ska delta? En jämlik och brett förankrad forskningsdesign utgör således grunden till ett lyckat forskningsprojekt. En forskares perspektiv och kunskap kan inte *i sig* förändra situationen för deltagare i ett projekt (Larsson och Nordmark 2016). Däremot kan den *sammantagna insatsen* av interaktiv forskning tydliggöra och skapa olika former av kunskap och erfarenheter förankrade i en grupp, och därmed också mer levnadsdugliga i termer av social förändring. Slutligen, för att interaktiv forskning ska bedrivas framgångsrikt krävs tid att etablera tillit och ärlig dialog mellan gruppens deltagare, samt att etablera genuint engagemang (Larsson och

Nordmark 2016). Samtliga dessa aspekter togs i beaktande under arbetet på ung scen/öst. I kombination med Hochschilds teoretiska ramverk skapades studiens tillämpning av metoden feministisk interaktiv aktionsforskning.

### **Känsloarbete och interaktiv forskning på ung scen/öst**

En av de spännande och utmanande aspekterna av interaktiv aktionsforskning är att processen inte sällan tar oförutsägbara vändningar som leder samarbetet och gruppen in i nya verksamhetsområden och ny kunskap. Forskningsplanen kan föreskriva ett visst fokus, men projektets utveckling kan ställa krav på omorientering, detta då nya, oförutsägbara behov uppstår. Dessa omorienteringar visar sig ofta vara produktiva synvändare, när ett behov av ny kunskap och nya metoder identifieras. De kan också stoppa eller fördröja forskningsprocessen, vilket gör aktionsforskning till ett riskfyllt projekt. Den här typen av händelser, där aktionsforskningens drag av ovisshet och öppenhet möjliggör ny och oväntad kunskap har lett till betydande forskningsresultat (Westlander 2006).

Det var vad som hände i forskningsprocessen vid ung scen/öst, när ensemblen började uppleva de interaktiva mötena med den unga publiken som en källa till oro och stress. Det ska förstås mot bakgrund av en rad faktorer: Den interaktiva scenkonsten som form innebär att fiktion och verklighet glider samman i ett svårgripbart och laddat gränsland. Varje föreställning innebär nya möten, med nya grupper och individer. Den

improviserade formen och det interaktiva mötet med publiken innebär ett stort mått av oförutsägbarhet. De vuxna skådespelarna bär ett omfattande ansvar i relation till den unga publiken och dess reaktioner och upplevelser. Medan många barn tycktes leka sig igenom föreställningarna, såg andra dessa möten som ett tillfälle att berätta om svåra och smärtsamma erfarenheter och problem. En del barn blev oroliga och arga, och riktade sin ilska och frustration mot skådespelarna, eller mot andra barn. Sammantaget öppnar den interaktiva barnteaterformen upp för olika och oförutsägbara sociala processer, vilka gör att arbetsituationen för skådespelarna här skiljer sig från den traditionella föreställningens, som ofta är mer förutsägbar, följer ett pjäsmanus och har ett väl definierat avstånd mellan scen och salong. De specifika förutsättningarna i interaktiv teater, dess konstnärliga potential, men också dess risker var någonting det konstnärliga teamet var medvetet om från början.

Under projektet arbetade vi i gruppen med att skapa trygghet för såväl skådespelare som publik. Viktigt var att tydliggöra för publiken att interaktionen byggde på frivillighet. Inget barn skulle tvingas till interaktion. Vi arbetade också för att skapa en trygg situation för skådespelarna, bland annat genom att berätta för publiken om vilken sorts föreställning som väntade, att samverkan var frivillig och byggde på respekt för varandra, och hur barnen kunde göra om de ville lämna lokalen. En publikvärd var aktiv och närvarande vid varje föreställning. Trots detta förebyggande arbete innebar det interaktiva formatet



en upplevelse av tungt ansvar för skådespelarna, de professionella personer som de facto och med sina kroppar interagerar med barnen, tar ansvar för barnens möte med scenkonsten, men också för deras känsla av trygghet och säkerhet. Känslan av att bära ett svårgripbart ansvar, och inte vara säker på hur detta skulle hanteras, blev för skådespelarna med tiden en källa till stark negativ stress, oro och osäkerhet. Många föreställningar skapade fantastiska möten och magisk scenkonst, med en publik sugen på interaktion. Men dramaturgin öppnade simultant upp för oväntade, plötsliga och oförutsägbara uttryck för oro och aggressivitet, vilshenhet, nedsättande kommentarer och rörelser bland barnen. Det skapade känslor av kontrollförlust och skyddslöshet hos skådespelarna, som ställde frågor kring sin roll, sitt ansvar och sin kompetens inom ramen för föreställningen: Vem bär ansvaret, och vilken typ av ansvar? Är det ett pedagogiskt, medmänskligt, eller konstnärligt ansvar? Vad gör jag när ett barn slår ett annat under en föreställning? Vad gör jag när ett barn anförtror sig, berättar om svåra saker? Vad gör jag när en grupp/individ går in för att medvetet sabotera för resten av publiken? När de faller sexistiska kommentarer? Känslan av kontrollförlust, och ett ifrågasättande av kompetens och utbildning återkom i skådespelarnas samtal: Har jag rätt kompetens för att genomföra detta? Den frustrerande upplevelsen av att inte kunna vila i sitt professionella kunnande, sitt skådespeleri, återkom och undergrävde självkänsla och professionellt välmående.

Den påfrestande arbetssituationen för

skådespelarna som arbetade med den första av de två interaktiva föreställningarna var uppenbar för alla som arbetade med projektet. Vi som arbetade med uppsättningen såg problemet växa fram, och det stod klart att den interaktiva formen krävde nya metoder, nya sätt att arbeta inför den andra av de två interaktiva föreställningarna. Därmed tog sig forskningsprojektet en delvis ny riktning. När problemet med skådespelarnas upplevelse av stress och oklart ansvar diskuterades inför kollationeringen av nästa föreställning lades förslaget fram om att ta utgångspunkt i Arlie Hochschilds begrepp känslorarbete. Det fanns mycket i den interaktiva skådespelarsituationen som påminde om den professionella situation som beskrivs av Hochschild. Även hon tar i sin beskrivning av flygvärdinnornas arbetssituation upp det krävande i att yrkesmässigt hela tiden ta ansvar för relationer till nya individer och grupper, detta i en extraordinär situation som till del är oförutsägbar och som hos en del skapar rädsla och obehag (Hochschild 1983/2003). I samband med de interaktiva uppsättningarna på ung scen/öst blev det också tydligt att, så som Hochschild beskriver, arbetsgivaren genom instruktion styrde skådespelarnas känslorarbete. I projektplanen till den första föreställningen kallad *Vad ska vi göra?* finns instruktioner kring vilka känslor skådespelarna förväntades iscensätta och väcka. I jämförelse med flygvärdinnornas instruktioner i känslorarbete, som ofta är specifika i Hochschilds beskrivning, var instruktionerna på ung scen/östs emellertid relativt vaga:

[S]kådespelarna ”visar inte upp” och de upprepar inte något repeterat. Att bli ”tittad på” är vanligtvis så viktigt på teatern, men inte i vår upplevelse. Här skapar skådespelarna något tillsammans med deltagarna och förändrar och förändras tillsammans med sin publik. Vi vill skapa samarbete, gemensamt flöde, snygga övergångar och feeling, känslan av att det rullar på med lätthet, känslan av att ”wow! vi blev ett vi tillsammans.” (Projektplan, *Vad ska vi göra?* 2012)

Att det konstnärliga arbetet genomsyrades av olika typer av hierarkier i termer av makt och inflytande stod således, trots vaga formuleringar klart, där visioner artikulerade av teaterns konstnärliga ledare och regissör intog en viktig plats. I passusen ovan uttrycks den konstnärliga visionen om att skapa teater i gränslandet mellan fiktion och verklighet, där skådespelarnas gestaltande arbete delvis sattes åt sidan. De förväntades förändra, men också förändras, tillsammans med sin publik. De förväntades skapa en gemensam känsla av flöde. Med utgångspunkt i Hochschilds beskrivning är detta just en instruktion i hur känslor arbete ska bedrivas, och på vilka premisser. En beskrivning som är konstnärligt spännande i det att den utmanar stora delar av traditionell scenkonst och skådespeleri, men som också kan leda till arbetsrelaterad osäkerhet och stress.

Överlappningarna mellan Hochschilds teori och vår scenkonstnärliga praktik var slående, och i egenskap av tvärvetenskaplig genusforskare blev jag tillfrågad av den konstnärliga ledaren om jag under kollationeringen inför projektets andra föreställning kunde presentera begreppet känslor arbete och hålla i en diskussion kring skådespelarnas erfarenheter från arbetet med den tidigare föreställningen *Vad ska vi göra?* Jag beskrev Hochschilds forskning, och ställde också ett antal frågor till det konstnärliga teamet: Hur ser arbetet med känslor arbete ut i vårt sammanhang? Vad är svårt? Vad är roligt och givande? Hur ska vi lägga upp den här dimensionen av arbetet? Vad görs, och vad kan göras annorlunda?

Skådespelarna kände igen beskrivningen av känslor arbete som ett centralt drag i sitt arbete, och medlemmarna i det konstnärliga teamet och teaterns ledning var angelägna om att hitta sätt att arbeta professionellt med de problem som uppstod under den tidigare spelperioden. Sålunda beslöts att skådespelarna tillsammans med forskaren skulle bilda en grupp som arbetade med dessa frågor. Tillsammans utarbetade gruppen en metod där vi omsatte de teoretiska beskrivningarna av känslor arbete i yrkespraktik.

### **Känslor arbete i teori och praktik**

Ur feministiskt interaktivt aktionsforskningsperspektiv var teaterns arbete med begreppet känslor arbete högst intressant eftersom Hochschild i sin teoretiska beskrivning tar utgångspunkt i just rolltagande och skådespeleri. Dock gör hon

så utan att empiriskt förankra sina påståenden i själva skådespelaryrket. Snarare gör Hochschild tydlig åtskillnad mellan skådespelares känslorarbete och det som utförs av exempelvis flygvärdinnor. Skådespelarens känslorarbete beskrivs som spännande och hedervärt, någonting annat än känslorarbete mot ersättning och som därmed inte berörs av de negativa konsekvenser som beskrivs (se till exempel 1983/2003: 54–55). Vad skulle då hända när skådespelarna på ung scen/öst tog sig an Hochschilds teoretiska begrepp, baserat på en abstrakt (och möjligen något romantiserad) förståelse av det egna yrket, som utgångspunkt för hands-on, praktiskt arbete i syfte att hantera svåra situationer i arbetslivet? Forskningssituationen gav därmed vid handen en empirisk prövning av känslorarbete som teoretiskt begrepp.

Det praktiska arbetet med att ta fram en metod för att hantera interaktiviteten med den unga publiken inleddes med att en plattform för diskussion skapades, ett forum för samtal om skådespelarnas känslorarbete. Denna till synes enkla åtgärd visade sig bli avgörande för det arbete som följde. Baserat på Hochschilds (1983/2003) medvetenhet om den hierarkiska maktfördelningen mellan arbetsgivare och arbetstagare, beslutade gruppen från början att varken konstnärlig ledare och regissör, eller teaterns producent och personalchef skulle delta i gruppen. Detta var ett beslut som fick stöd i teaterledningen. Därmed skapades det som Larsson och Nordmark (2016) kallar ”ett eget rum”, ett forum där deltagarna relativt tryggt kan sätta egna ord på händelser och erfarenheter och som värnar deltagarnas integritet. I detta forum för känslorarbete

diskuterades initialt det kommande arbetets syfte och form. Under ett antal möten, och i diskussioner genom långa e-mail mellan skådespelarna och forskaren utvecklades de problemformuleringar, forskningsfrågor, fokus och metoder som helt baserades på skådespelarnas erfarenheter och idéer om yrkesmässiga behov.

Ett tydligt syfte med grupparbetet formulerades: att skapa en konkret metod i form av ett skydds nät eller en verktygslåda, för att kunna hantera känslor av kontrollförlust och utsatthet i mötet med den unga publiken i interaktiv teater och dess specifika förutsättningar, men också att skapa metoder för att hämta kraft och kunskap ur det energigivande i dessa möten. Att kunna använda känslor i scenisk improvisation och må bra efteråt. Alla svårigheter, problem och komplikationer som togs upp av gruppens medlemmar skulle mötas med konstruktiva och konkreta förslag till gagn för ensemblen. Dessa förslag skulle baseras på en gemensam diskussion och i teoretisk och praktisk kunskap och erfarenhet. Ett grundläggande kriterium var också att alla förslag på lösningar som togs fram genom gruppens diskussioner skulle vara möjliga att omsättas till scenisk praktik. Alla lösningar skulle vara spelbara, alltså förenliga med skådespelarnas professionella uppgift: att gestalta och agera på scen. Fem nivåer identifierades, vilka alla var relevanta för de problem och situationer som diskuterades: den enskilda skådespelaren, ensemblen, regissören, organisationen, forskaren/forskningsprojektet. Projektets teoretiska utgångspunkt utgjordes främst av Hochschilds texter om känslorarbete.

Med tanke på skådespelarnas tidigare erfarenheter av hur stress kan uppstå i utövandet av känslorarbete, och med utgångspunkt i hur fördelningen av makt i professionella organisationer diskuteras av Hochschild (1983/2003, 2003) formulerade gruppen fem strategier:

1) Vikten av att hålla ihop som ensemble, att stötta och backa upp varandra i det dagliga arbetet och dess utmaningar. Hochschild har i olika sammanhang tagit upp vikten av kollegialt stöd i skeden då känslorarbetet upplevs som tungt. Den aktiva handlingen att erbjuda stöd lyftes därmed både i relation till det gemensamma arbetet med att skapa metoder för att hantera stress i relation till känslorarbete, men också som ett sätt att förstärka det konstnärliga arbetet. Ett sådant dubbelt fokus på ensemblen som sammanhållen grupp, och på den konstnärliga processen betraktades av medlemmarna som en styrka för gruppen, men också för de individuella skådespelarna, inte minst i relation till arbetsgivaren, tillika teaterns ledning.

2) Vikten av att utforma ett handfast metodologiskt ramverk. Eftersom det praktiska känslorarbetet präglas av interaktion mellan känsloliv och professionsutövning, och ibland av känslomässig dissonans och alienering, situationer och företeelser som inte helt lätt låter sig beskrivas, var gruppen överens om att arbetet med frågan måste vila på en robust infrastruktur. Upplevda vagheter skapade behov av att formulera en terminologi, att tydligt kunna sätta ord på situationer och reaktioner.

3) Utvärdering, genomgångar och justeringar av det dagliga arbetet med föreställningen, men också med metoden, skulle genomföras regelbundet genom hela projektet. Hur hanterar gruppen de känslomässiga utmaningar den ställs inför? Fungerar metoden som ett stöd i relation till hur arbetssituationen utvecklar sig, eller behöver den justeras? Detta var frågor som gruppen insåg att den behövde återkomma till under arbetets gång, varför regelbunden utvärdering framstod som en god idé.

4) Vikten av att synliggöra och erkänna deltagarnas arbetsinsats. I denna del av strategin betonades att det var likaledes viktigt med medvetenhet och erkännande av de känslomässiga konsekvenserna av utfört känslorarbete. Hochschild påpekar just hur känslorarbete ofta tas för givet, blir osynligt i brist på erkännande i termer av professionella insatser, och att arbetet måste uppvärderas.

5) Vikten av tydlig ansvarsfördelning. Vaghet och osäkerhet kring arbetsinstruktion och ansvarsfördelning var en av de saker som i samband med den tidigare uppsättningen genererade negativ stress. Sålunda skulle gruppen sträva efter klarhet vad gäller fördelning av ansvar, roller och arbetsuppgifter, inte minst i relation till teaterns ledning. Det framhölls vara av vikt att ta problem vidare till ledningen, i de fall då lösningen och ansvaret hörde hemma där.

Efter ett antal inledande möten där metodens ramverk och praktiska delar

diskuterades, beslutade gruppen att införa en enkel rutin för att hantera känslorbetet i det dagliga arbetslivet: Efter varje föreställning skulle ensemblen hålla en samling; ett "EL-möte" (som i Emotional Labour-möte). Forskaren skulle regelbundet ta del av dessa möten, dock ej varje dag. Det dagliga mötet hölls kort: 30 minuter. Det följde också en mycket strikt dagordning. Varje dag utsåg gruppen en deltagare som förde anteckningar, en annan som höll reda på tiden. Mötesanteckningarna sparades på en virtuell plattform, tillgänglig för alla gruppmedlemmar. Att hålla reda på tiden var viktigt, av flera skäl; både för att åstadkomma jämn fördelning av taltid, men också som ett sätt att hålla uppe energin, hålla kvar fokus på samtals omsättning i scenisk praktik, och för att undvika att tappa fokus på rörelse framåt, mot gestaltning, mot sceniska lösningar och förslag. Att hålla tiden var också av vikt för att passa in det dagliga mötet i skådespelarnas digra schema. Om gruppen hade gått med på att tillåta individuella longörer skulle inte metoden varit hållbar.

Varje möte började med en runda: Utan att bli avbruten fick var och en av de sex skådespelarna en och en halv minut för att ge uttryck för intryck och erfarenheter från dagens föreställning och dess specifika interaktion med publiken. Rundan sammanfattades därefter av den som förde anteckningar. Samma person föreslog också, utifrån sin sammanfattning, två eller tre punkter för mötet att fokusera. Om flera aktörer delade samma upplevelse, eller om någon av dem hade en erfarenhet som krävde akut stöd, valdes dessa ofta ut som

fokuspunkter för resterande diskussion. Svåra situationer, där deltagare i publiken varit fientliga, ledsna eller försökt sabotera den övriga publikens teaterupplevelse, eller om en skådespelare upplevt att en eller flera medlemmar i publiken hade blivit försummade, marginaliserade eller utfrysade, eller om kränkande kommentarer uttrycktes av publiken, eller när ensemblen förlorade kontrollen över spelsituationen och tvingades bryta, är exempel på erfarenheter som valdes ut till fokuserad diskussion. Gruppen diskuterade noggrant och detaljerat publikens handlingar och reaktioner, men också skådespelarnas: Vad hade hänt i mötet? Vilken roll spelade ensemblen i de situationer som uppstod? Vilka alternativa sätt att möta publiken fanns? Vilka känslor var svåra, vilka var förbjudna? I formuleringen av metoden uppmanades deltagarna att vara så specifika, detaljerade och konkreta som möjligt i sina beskrivningar av situationer, känslor och problem, och att i sin beskrivning försöka ta sig bortom det allmänna och generaliserbara och istället fokusera det specifika som ägt rum och så exakt som möjligt beskriva de känslor situationen inbegripit. Om en situation exempelvis upplevdes som svår eller negativ skulle skådespelaren försöka identifiera vilken typ av negativ känsla situationen genererat: handlade det om skam, rädsla, ilska, osäkerhet, irritation eller vad? Och vad är det som specifikt genererar denna känsla av att vara rädd/skamsen/arg/osäker/irriterad? Relaterar känslan till någon tidigare upplevelse? Syftet med att vara specifik och uppmärksam handlade också om att identifiera gräzonen mellan professionellt

och privat: När uppstår den? Varför? Vad händer? Hur hantera? Hur gå vidare? Vad testa?

Femton minuters intensiv diskussion av de tre fokuserade områdena följde. Syftet här var att kollektivt brainstorma kring de situationer som hade ägt rum och att föreslå och uppmuntra nya vägar att genomföra föreställningen och dess olika scener. Praktiska förslag och lösningar presenterades. Dessa skulle också prövas under nästa dags föreställning. En strategi för att möta svåra situationer var att gruppen kollektivt bytte position och ingångsläge i relation till föreställningen och publiken. Uppgifter formulerades som gemensamt skulle provas dagen efter, exempelvis ”idag ska vi vara jättepå och uppsökande”, eller ”idag ska vi vara avvaktande och låta publiken söka upp oss”, detta för att experimentera med att ta med sig olika energier in i mötet och observera vad som hände.

Det dagliga EL-mötet avslutades med att gruppen myntade ”dagens citat”, yttanden hämtade från den interaktiva publiken. Detta blev ett sätt att lyfta fram de oförutsedda och fantastiska aspekterna av den interaktiva scenkonsten. Publikens reaktioner och kommentarer var ofta överrumplande, roliga eller kloka. På detta sätt avslutades ofta EL-mötet med positiv energi och lust. Med konkreta spelförslag vid handen kunde skådespelarna ofta med tillförsikt möta nästkommande föreställning.

Utöver dessa dagliga möten hölls en mer omfattande sammankomst med några veckors mellanrum där ensemblen och forskaren tillsammans utvärderade processen och vid behov kalibrerade metoden och

ställde frågor som: vad behöver vi? Vad kan vi utveckla konstnärligt? Vilka problem och frågor behöver vi ta vidare till teaterns ledning? Under dessa möten fanns tid att mer ingående diskutera specifika utmanande situationer och möten, självkritiskt granska uppsättningens egna inneboende normer och hierarkier, och identifiera återkommande mönster kring vad som upplevdes som svårt, som kunde förbättras, men också mönster kring strategier och situationer som fungerade väl, samt om dessa mönster delades av gruppen eller var individuella. Genom processen bidrog forskaren med olika typer av forskningsbaserad kunskap som hon menade kunde komma till användning. Innehållet i Hochschilds bok *The Managed Heart* (1983/2003) diskuterades, liksom Stina Bergman Blixs avhandling *Rehearsing Emotions* (2010), som just analyserar skådespelaryrket utifrån bland annat Hochschilds begreppsapparat.

Gruppen pratade också om Aaron Antonovskys (1987) teori om behovet av en *känsla av sammanhang*, och olika förståelser av copingstrategier (Antonovsky 1979). I relation till publiken diskuterades forskaren Kerstin Norlanders (2012) text om empatisk läsning, vilken bland annat innebär att lägga ansenlig tid och möda på att försöka förstå det avsändaren (i det här fallet publiken) kommunicerar och ger uttryck för innan man går vidare, tolkar, drar slutsatser eller kritiserar. Utifrån begreppet empatisk läsning skapade gruppen en uppsättning om tre läsarter för att skapa en gedigen förståelse av den interaktion som ägde rum: *faktisk läsning*, som i detalj handlade om den specifika händelsen och dess rumsliga förutsättningar,

*strukturell läsning*, om hur händelsen kunde tolkas mot bakgrund av övergripande maktstrukturer i form av exempelvis kön, etnicitet, sexualitet, klass, samt *empatisk läsning*, som handlade om att förstå de mekanismer som låg bakom ett specifikt handlande. Detta format, med korta dagliga och regelbundna fördjupande möten blev sedan det ramverk som ensemblen upprätthöll under hela spelperioden.

### Projektets resultat

Syftet med den här artikeln har varit att relativt detaljerat beskriva och diskutera den process och metod som kom skådespelarna och deras arbetsplats till gagn. För att beskriva artikelns och projektets resultat vill jag peka på hur samarbetet kan förstås utifrån beskriven teori och metod, och hur arbetet med känslor i det här projektet både skiljer sig och överlappar med Hochschilds beskrivning.

Ett första resultat handlar om relationen mellan arbetsledning och skådespelare. I arbetet på ung scen/öst upplevde skådespelare såväl som teaterns ledning ett akut behov av att hantera den problematiska situation som uppstått. Det i sig gjorde att projektet framstod som angeläget och att initiativet till forskningsprojektet kom från medarbetarna på teatern och stöttades genomgående av ledningen, bland annat genom teaterproducentens ansträngning i att möjliggöra mötena genom schemaläggning. Här finns en viktig skillnad mellan å ena sidan den situation som beskrivs av Hochschild (1983/2003), där ledning och anställda styrs av olika intressen, och där känslorarbetets problem från ledningens sida inte problematiseras

i termer av arbetshälsa, och å andra sidan arbetet vid ung scen/öst, där det fanns ett gemensamt intresse av att skapa en hållbar arbetssituation där känslorarbetet diskuterades och erkändes både av ledning och av medarbetare, som ett problem som måste hanteras. Erkännandet av problemen följdes också senare av erkännande av ensembles kompetenta sätt att hantera dem. Det här engagemanget beskrivs i interaktiv forskning ofta som avgörande. Engagemanget yttrade sig också i en vilja, både hos ensemble och ledning, att arbeta vidare med metoden, vidareutveckla den och sprida den. Skådespelarna uttryckte också vilja och lust att själva inta forskarrollen; att det framstod som roligt, viktigt och möjligt att olika medlemmar i ensemblen kunde inta rollen och uppgiften att ”höja diskussionen”, peka på, belysa, reflektera, syntetisera, inhämta kunskap, närläsa anteckningarna, peka på det som kunde fördjupas och leda till ny kunskap, och att forskarrollen kunde ambulera inom gruppen.

Ett andra resultat handlar om vikten av att organisationen erbjuder en funktionell arena för reflektion, och att den arenans trygghet, autonomi och inbördes jämlikhet värnas. Vid en tillbakablick framstår processen vid ung scen/öst som mycket kunskapsstätt, en kommunikativ plats (Gunnarsson 2016) där deltagarna tog sig an kunskapsproduktionen med omfattande koncentration och intensitet. Under spelperiodens gång gav deltagarna i ensemblen på ung scen/öst uttryck för den typ av utmattning som Hochschild (1983/2003, 2009) kopplar till känslorarbete. När de beskrev sin dagsform använde de ibland uttryck

såsom urlakad, urmjölkad, ur balans, tom. I dessa skeden användes EL-mötet till att hitta ny energi, ny input, ny kunskap som kunde bidra till att ge arbetet innebörd och sätta det i ett sammanhang, detta genom gemensam och fokuserad diskussion av problem och möjliga lösningar. Här blev det alltså tydligt hur det som Hochschild beskriver som känslorbetets benägenhet att dränera arbetstagaren, kan hanteras genom att de som arbetar inom ett kontaktyrke kontinuerligt får möjlighet att tanka, ladda om, få nya perspektiv, ny kunskap, ny energi, och med hjälp av den ta sig an de utmaningar som kontaktyrken ofta innebär, samt att det, som Hochschild framhåller, är viktigt att sätta ord på, och ge erkännande för utfört arbete. Viktig var också den kontinuerliga kopplingen mellan problematiserande diskussion och konkret omsättning i praktik. Skådespeleri är ett materiellt, fysiskt yrke, där tankar och känslor måste kunna omsättas i uttryck ”på golvet”. Denna vilja hos skådespelarna, att omsätta diskussionerna om känslorbet i olika praktiker, är också ett exempel på hur metoden gjordes levande och relevant. Den röda tråden i metoden utgjordes därmed av närgången analys/diskussion –konkret förslag – test på golvet – återkoppling.

Ett tredje resultat visar på ytterligare en skillnad, där skådespelarna vid ung/scen öst genom projektet erhöll den makt och det inflytande över känslorbetet som Hochschild (1983/2003, 2009) förespråkar, och som flygvärdinnorna inte hade, en begränsning som bidrog till flygvärdinnornas upplevelse av stress och emotionell dränering. Förhandlingen av makt och inflytande fortgick genom hela projektet. Liksom många organisationer och arbetsplatser präglas teatern av hierarkier där skådespelarnas placering ofta är underordnad exempelvis regissör och konstnärlig ledning (Lagercrantz 1995). Skådespelarna diskuterade också under processen skådespelares oro över att uppfattas som ”besvärlig” i en bransch där konkurrensen är överväldigande och de trygga anställningarna försvinnande få (Theorell 2001). Det gör att utrymmet att på ett systematiserat och organiserat sätt ventiler svårigheter är begränsad. Utifrån en sådan beskrivning framstår det som ägde rum på ung scen/öst som anmärkningsvärt, inte för att arbetsplatsen saknar makthierarkier, utan för det sätt på vilket dessa förhandlades. Under utvärderingarna och i intervjuer återkommer de olika aktörerna till det mått av makt och inflytande över den konstnärliga arbetsprocessen som skådespelarna erhöll under arbetet med produktionen. I en intervju kommenterar teaterns producent Helena Källström maktaspekten i projektet:

**Anna:** Emotional labour-begreppet handlar ju bland annat om att belysa maktrelationer mellan arbetsgivare och arbetstagare. Vad kan arbetsgivaren ställa för krav på arbetstagaren? Hur ser du på det här?

**Helena:** Det är en enorm fråga, och en snårig fråga. Men jag tänker att i och



med att samtalen har utvecklat skådespelarnas förståelse för vad de gör, och även utvecklat föreställningen konstnärligt så utvecklas även teatersynen på vår teater, hur den här nya teaterformen ser ut och vad som krävs för att göra den. Malin [regissör och konstnärlig ledare] är en nytänkare, hon bryter ny mark. Det låter som en klyscha, men ny mark är inte alltid bekväm när den bryts. I arbetet med det här tror jag inte det har varit helt bekvämt för skådespelarna, men jag tror inte heller att det har varit helt bekvämt för Malin. Men jag vill påstå att dessa samtal har hjälpt skådespelarna att hantera ansvaret att spela och utveckla föreställningen. Att få utveckla något är en frihet och jag tror det var bra för skådespelarna.

**Anna:** Du menar att det gav skådespelarna någonting professionellt?

**Helena:** Ja. Samtalen gav dem en möjlig väg att gå, som innebar utveckling av föreställningen. Känslan av frihet, känslan av möjlighet att påverka sin situation.

/---/

Om man ska hålla emotional labour-samtal, så måste man från arbetsgivarhåll vara beredd på att man lämnar över ett ganska stort mått av makt till skådespelarna, varför jag inte tror att det är supermöjligt att implementera det här på alla institutionsteatrar i Sverige och världen.

**Anna:** För den viljan kanske inte finns?

**Helena:** Det här får ju direkt konstnärliga konsekvenser, och det är inte säkert att regissören tycker samma sak som skådespelarna [skratt]. Emotional labour-arbetet förutsätter att skådespelarna ska kunna påverka.

Ett fjärde och sista resultat handlar om känsoarbete och gruppkohesion. Mot bakgrund av projektet vid ung scen/öst blir det möjligt att omtolka Hochschilds uppdelning i ytligt och djupt förankrat utövande av känsoarbete (1983/2003, 2009), där hon skriver att den senare, baserad på Konstantin Stanislavskijs (1936) skådespelarmetod, borgar för bättre förutsättningar för att arbetet ska kännas meningsfullt och givande. Ingen av de två uppsättningar som ingick i projektet på ung scen/öst baserades på Stanislavskijs metod för skådespeleri. Det konstnärliga uttrycket byggde på andra former för gestaltning, baserade på metoder för improvisation och devising (processkapad, kollektiv teater) (Frost och Yarrow 1990). Därmed måste skådespelarnas upplevelse av ökad trygghet och meningsfullhet i den senare föreställningen förklaras utifrån andra premisser. Det här diskuterades under gruppens interna utvärdering av arbetet. En medlem i ensemblen beskrev skådespelaryrket som hyperindividualiserat, och att de svårigheter som uppstår också förväntas lösas av den enskilde skådespelaren. Det gruppbaseade stöd som arbetet med Hochschilds begrepp genererat beskrevs därmed som någonting avvikande och

gott. Flera konstaterade att de dedikerade diskussionerna under EL-mötena utgjort det kollegiala stöd som lett till att processen fungerat. En deltagare beskrev hur gruppen utvecklade ett ”kollektivt perifert seende”, där de tog ansvar för varandra på scen. Diskussionen om individ och grupp lägger en ny dimension till kunskapen om känslor, där stödet i gruppen här var det som gjorde att arbetsituationen bar, snarare än en djup individuell förankring av känslor. Även här uppstår en skillnad mellan arbetet på ung scen/öst och det som beskrivs i *The Managed Heart* (Hochschild 1983/2003). Även om Hochschild beskriver hur medarbetare söker stöd hos varandra när känslor upplevdes som svårt finns i hennes studie ingen beskrivning av hur organiserat kollegialt stöd kring känslor tar sig uttryck (Hochschild 1983/2003, 2003).

### **Lyckan över att lyckas: tentativa slutsatser**

En tentativ sammanfattande slutsats utifrån de resultat som beskrivits är således: I professionsutövning inriktad på känslor, i kontaktyrken, med det ansvar det innebär, bör de yrkesutövande tillskrivas ett stort mått av agens och möjlighet att inte bara reflektera över arbetet, utan också ha inflytande över dess konkreta utformning. Viktigt är också att arbetsorganisationen tillhandahåller ett forum där ett sådant utvecklingsarbete bedrivs, och att detta forum också ska betona vikten av gruppkohesion och organiserat kollegialt stöd. En annan slutsats är att utgångspunkten i Hochschilds teoribildning, eftersom den så tydligt pekar ut känslorarbetets hierarkier och

maktordningar, i sig möjliggjorde att tala om makt och inflytande. Här spelade alltså den teoretiska utgångspunkten en avgörande roll.

Slutligen, vad gäller feministisk interaktiv aktionsforskning: Larsson och Nordmark (2016) framhåller vikten av att interaktiva forskningsprocesser måste få ta tid för att förtroende ska etableras. Slutsatsen jag drar utifrån arbetet vid ung scen/öst är att det är av vikt, för att inte säga avgörande, att forskaren tillsammans med övriga deltagare arbetar med och utför de arbetsuppgifter som ska lösas. Att forskaren är väl insatt i verksamhetens art och dess olika praktiska detaljer. En situation där forskare och övriga medverkande arbetar sida vid sida ger forskaren förtrogenhet med arbetets art, dess detaljerade vardag, men det ger också de övriga deltagarna en förtrogenhet med forskaren och dennes närvaro i sammanhanget, hans perspektiv. Deltagarna kan så bilda sig en uppfattning om huruvida forskaren är en person att lita på, värd att satsa tid och engagemang på. Det gäller inte minst i de sammanhang där känslor utgör en del av arbetet, såsom är fallet i de kvinnodominerade kontaktyrken där stressrelaterade sjukskrivningar ökar (Försäkringskassan 2014). Generaliserbarheten i den här slutsatsen är oprövad. Min analys är dock att den här praktiska aspekten av interaktiv forskning kring känslor, att forskaren utför arbetsuppgifterna tillsammans med projektdeltagarna, det må vara skådespelare, undersköterskor eller servicepersonal, bidrar väsentligt till robust förankrade forskningsresultat.

Arbetet med känslor på ung scen/öst utvärderades i flera omgångar, både av

arbetsgruppen (skådespelarna tillsammans med forskaren) och av teaterorganisationen som helhet. Utvärderingarna var genomgående överväldigande positiva, vilket gjorde oss som arbetat med projektet lyckliga och stolta. Inte minst jag som forskare var mycket tillfreds med att ha fått medverka i ett projekt där feministisk teori omsattes i praktik, som så konkret gjorde skillnad, och vars resultat värderades så högt av medarbetarna. Uppgiften hade varit svår, problemen omfattande och det var långt ifrån säkert att vårt arbete skulle resultera i användbara metoder. En skådespelare beskrev under utvärderingen processen och den utarbetade metoden: ”Vi hade inget facit när vi började, vi visste inte vad det skulle bli. Vi har skapat den här formen utifrån vilka vi är, så då är det vi som besitter den kompetensen [flera i gruppen skrattar]”. Metoden används fortfarande, i olika utsträckning och på olika sätt, av ensembler vid ung scen/öst.

### Tack

- till skådespelarna Ashkan Ghods, Maria Granhagen, Ellen Norlund, Jenny Möller Jensen, Linda Kunze, Martin Waerme, producent Helena Källström och konstnärlig ledare Malin Axelsson. Alla som deltagit i forskningsprojektet har erbjudits att läsa och kommentera den text som skickats till tidskriften.
- till anonyma granskare och gästredaktörer vid TGV, som bidragit till förbättringar av artikelmanus.

Det tvååriga projektet finansierades av Vetenskapsrådet, Konstnärlig forskning och utveckling.

### Referenser

- Antonovsky, Aaron (1979) *Health, stress, and coping*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Antonovsky, Aaron (1987) *Unraveling the mystery of health. How people manage stress and stay well*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bergman Blix, Stina (2010) *Rehearsing emotions: the process of creating a role for the stage*. Stockholm: Acta Universitatis Stockholmiensis.
- Bergman Blix, Stina (2015) Professional emotion management as a rehearsal process. *Professions & Professionalism* 5(2):1-15.
- Bolton, Sharon och Boyd, Carol (2003) Trolley olly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's *Managed heart*. *Work, Employment & Society* 17(2): 289-308.
- Broster, David (2012) Being there: an examination of how children respond and interact to an immersive theatre environment. Maguire, Tom och Schuitema, Karian (red) *Theatre for young audiences. A critical handbook*. London: IoE Press.
- Dubé, Laurette, Ferland, Guylaine och Moskowitz, D.S. (red) *Emotional and interpersonal dimensions of health services: Enriching the art of care with the science of care*. Montreal: McGill-Queen's University Press.

- Frisby, Wendy, Maguire, Patricia och Reid, Colleen (2009) The 'f' word has everything to do with it. How feminist theories inform action research. *Action Research* 7(1): 13-29.
- Frost, Anthony och Yarrow, Ralph (1990) *Improvisation in drama*. Basingstoke: Macmillan Education.
- Goffman, Erving (1959) *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.
- Gunnarsson, Ewa (2006) The snake and the apple in the common paradise. Aagard, Nielsen, Kurt och Svensson, Lennart (red) *Action and interactive research. Beyond practice and theory*. Maastricht: Shaker publishing.
- Gunnarsson, Ewa (2016) Can action research strengthen democratic dimensions in gender mainstreaming processes? Gunnarsson Ewa, Hansen, Hans Peter, Nielsen, Birger Steen, Sriskandarajah, Nadarajah (red) *Action research for democracy. New ideas and perspectives from Scandinavia*. New York/London: Routledge.
- Försäkringskassan (2014) *Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser. En studie av Sveriges befolkning 16-64 år*. Socialförsäkringsrapport 2014:4. Stockholm: Försäkringskassan.
- Haraway, Donna (1991) *Simians, cyborgs, and women. The reinvention of nature*. London: Free Association Books.
- Harding, Sandra (1986) *The science question in feminism*. Milton Keynes: Open University Press.
- Herr, Kathryn och Anderson, Gary (2006) *The action research dissertation. A guide for students and faculty*. Thousand Oaks/New Delhi/London: Sage.
- Hochschild, Arlie (1983/2003) *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, Arlie (2003) Behind every great caregiver: the emotional labour in health care.
- Hochschild, Arlie (2009) Invited commentary: Can emotional labour be fun? *International Journal of Work Organisation and Emotion* 3(2):112-119.
- Hurley, Erin (2010) *Theatre and feeling*. New York: Palgrave Macmillan.
- Kruml, Susan och Geddes, Deanna (2000) Exploring the dimensions of emotional labor. The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly* 14(1): 8-49.
- Kunze, Linda och Möller Jensen, Jenny (2014) Att erövra arbetsprocessen. Gerge, Tova (red) *Att delta på djupet - interaktion i scenkonst för och med barn och unga*. Linköping: ung scen/öst.
- Källström, Helena och Lundberg, Anna (2014) Emotional labor ur teaterproducentens perspektiv. Gerge, Tova (red) *Att delta på djupet - interaktion i scenkonst för och med barn och unga*. Linköping: ung scen/öst.
- Lagercrantz, Marika (1995) *Den andra rollen: ett fältarbete bland skådespelare, regissörer och roller*. Stockholm: Carlsson.
- Larsson, Ann-Christine och Nordmark, Sofia (2016) Empowering dialogues: A way to democratise knowledge production? Gunnarsson, Ewa, Hansen, Hans Peter, Nielsen, Birger Steen, Sriskandarajah, Nadarajah (red) *Action research for democracy. New ideas and perspectives from Scandinavia*. New York/London: Routledge.
- Leander, Gun (2001) Förord. Liljeholm Johansson, Yvonne (red) *Artisters hälsa och arbetsmiljö*. Stockholm: Akademitryck.
- Lundberg, Anna (2014) Emotional labor. Gerge, Tova (red) *Att delta på djupet - interaktion i scenkonst för och med barn och unga*. Linköping: ung scen/öst.

Machon, Josephine (2013) *Immersive theatres. Intimacy and immediacy in contemporary performance*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Maguire, Patricia (2001) *Uneven ground: feminisms and action research*. Reason, Peter och Bradbury, Hilary (red) *Handbook of action research: Participative inquiry and practice*. London: Sage.

Mulinari, Paula (2014) *Känslor och moral i arbetslivet*. Lundberg, Anna och Werner, Ann (red) *Genusvetenskap, politik och samhällsengagemang*. Göteborg: Nationella sekretariatet för genusforskning.

Nielsen, Kurt Aagard och Svensson, Lennart (2006) *Action research and interactive research*. Aagard Nielsen, Kurt och Svensson, Lennart (red) *Action and interactive research. Beyond practice and theory*. Maastricht: Shaker publishing.

Norlander, Kerstin (2012) *Empatisk läsning. Om konsten att läsa en text på dess egna villkor*. Lundberg, Anna och Werner, Ann (red) *Genusvetenskapens pedagogik och didaktik*. Göteborg: Nationella sekretariatet för Genusforskning.

Petersson McIntyre, Magdalena (2003) *Identitetsföreställningar. Performance, normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday*. Göteborg: Mara.

Spivak, Gayatri Chakravorty (1999) *A critique of postcolonial reason. Toward a history of the vanishing present*. Cambridge och London: Harvard University Press.

Stanislavskij, Konstantin (1936) *An actor prepares*. New York: Theatre Arts.

Theorell, Töres (2001) *Inledning*. Liljeholm Johansson, Yvonne (red) *Artisters hälsa och arbetsmiljö*. Stockholm: Akademityck.

Torkelson, Eva och Lindén, Jitka (2001) *Skådespelaryrket - dröm och hård verklighet*. Liljeholm Johansson, Yvonne (red) *Artisters hälsa och arbetsmiljö*. Stockholm: Akademityck.

Vanhoutte, Kurt och Wynants, Nele (2010) *Immersion*. Bay-Cheng, Sarah, Kattenbelt, Chiel, Lavender, Andy och Nelson, Robin (red) *Mapping intermediality in performance*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Westlander, Gunnela (2006) *Researcher roles in action research*. Aagard Nielsen, Kurt och Svensson, Lennart (red) *Action and interactive research. Beyond practice and theory*. Wharton: Shaker publishing.

Weibull, Louise (2012) *Emotion matters. Emotion management in Swedish peace support operations*. Karlstad: Karlstad universitet.

### **Opublicerat material**

Projektplan, *Vad ska vi göra?* ung scen/öst 2012

## **Nyckelord**

Feministisk interaktiv aktionsforskning, interaktiv teater, barn- och ungdomsteater, känslorarbete, Arlie Hochschild, feministisk metod, hälsa

### **Anna Lundberg**

Tema Genus

Linköpings universitet

581 83 Linköping

E-post: [anna.a.lundberg@liu.se](mailto:anna.a.lundberg@liu.se)