

Udviklingen af Emotional Labor

Kandidatspeciale 2024



AALBORG UNIVERSITET

Forfatter og studienummer: Maja Jørgensen Bruun, 20176499

Specialets omfang: 167.000 tegn (med mellemrum & fodnoter)

Svarende til 69.6 normalsider

Vejleder: Thomas Borchmann

10. Semester Psykologi, Speciale

Aalborg Universitet, 09. August 2024

Abstract

This thesis explores the evolution of the concept of emotional labor, from its inception by Arlie Hochschild in 1979 to the present day. Utilizing a hermeneutic approach, I aimed to integrate my understanding of this phenomenon through a dynamic interplay between its original conception and contemporary interpretations. By oscillating between Hochschild's foundational definition and newer perspectives, I sought to trace the development of emotional labor theory over time. The primary objectives of this project are to illuminate key developments in: 1) the definition of emotional labor and its intended applications; 2) the dimensions employed to operationalize the concept in research; 3) the evolving understanding of emotional labor and emotion regulation strategies, including the extension to other forms of regulatory strategies; and finally, 4) the implications associated with the performance of emotional labor.

The concept of emotional labor was first introduced by Arlie Russell Hochschild in 1979, who emphasized the significance of emotional work in fulfilling service roles and meeting customer expectations. Through her seminal case study of flight attendants, Hochschild effectively argued that emotion management is as critical to job performance as cognitive and physical tasks. Emotional labor is defined as the effort to regulate emotions in order to display organizationally desired feelings in exchange for a wage. Hochschild's theory remains relevant today and can be seen as a precursor to the affective revolution, which has integrated emotions as a central focus of research within work and organizational studies. Since then, emotional labor has emerged as a pivotal topic in examining employee well-being and stress.

This thesis demonstrates that the concept of emotional labor has evolved and expanded in various ways. The definition has assumed different forms, and the focus of the theory has shifted from solely emotion regulation to encompass additional aspects of the construct, such as performance dimensions and demands. Furthermore, the understanding of the consequences of emotional labor has been refined and broadened.

Despite these advancements, structural ambiguity persists, highlighting the need for a more unified understanding of the term.

Forord

Jeg er dybt taknemmelig for at have haft muligheden for at kunne fordybe mig, i et emne jeg finder så relevant. Min nysgerrighed og interesse for emnet har ført til mange interesselimer og sene aftener, brugt på afdækning af vidensområder og forskning. Det har været svært at skære ind til benet og acceptere en mætning af materialet, da der er meget mere at berette om. Med den store mængde teoretiske empiri, har det derfor også til tider været svært at danne overblik. Ligesom jeg har følt at jeg blev klogere, erfarede jeg, at min viden stadig kun omfattede én snæver niche ud af mange hundrede, Jeg føler at jeg har levet Aristoteles ”Des mere du ved, des mere bevidst om egen manglende viden er du”.

Gennem specialeskrivningen er jeg også blevet udfordret ad flere omgange, mest ift. hvordan strukturen for specialet ville være bedst, for at kunne formidle udviklingstendenser. Strukturen har mange gange måtte tage form, for at tilpasse sig de udvidede forståelser og nye perspektiver jeg har fundet. Det har været til stor ærgrelse, da afsnit har måtte omskrives og gentænkes ad flere omgange, eller helt slettes.

Jeg vil gerne rette en særlig tak til min vejleder Thomas Borchmann, der har hjulpet mig med at holde sporet og det essentielle i fokus. Tak for den konstruktive kritik der har været særlig hjælpsom ift. mine udfordringer ift. opstilling og strukturen. Desuden tak for at rumme mine frustrationer og hjælpe mig med at se fremad og få lagt nogle planer.

En stor tak skal også lyde til min familie, og særligt min mand Frederik. Jeg var ikke kommet igennem, uden deres opbakning og evige støtte. Specialet har unægteligt optaget en stor del af min tid og mentale overskud. Uden forståelse, anerkendelse af mine læsevaner, hjælp og fleksibilitet, havde jeg ikke haft mulighed for at kunne fortsætte med at læse, når jeg var i en god rytme. Eller være væk fra børn uden dårlig samvittighed. Også tak til min mor, som har hjulpet til med pasning af børn og støtte. Og tak til min søster for at hjælpe mig med motivationen, og med at få luft til hovedet, med indlagte gåture og pauser. Endelig skal der også lyde en tak til mine færdiguddannede psykolog-veninder Natalina og Emma, der har hjulpet mig, når jeg har været usikker på egne evner, eller kunne støtte mig i processen.

Maja Jørgensen Bruun August 2024

Indholdsfortegnelse

1 Om Specialet.....	1
1.1 Specialets emne og problemformulering.....	1
1.2 Specialets relevans.....	2
1.3 Fremgangsmåde i specialet.....	3
1.4 Videnskabsteoretisk orientering.....	4
2 Emotional Labor introduktion.....	6
2.1 Emotional Labors ophav.....	7
2.2 Kommercialiseringen af følelserne.....	9
2.3 Følelsesregler.....	11
3 Udvikling af begrebet.....	15
3.1 Definitioner.....	16
3.2 Dimensioner.....	18
3.3 Tiltag til forenkling af dimensionerne.....	23
3.4 Metodeudvikling.....	24
3.5 Opsummering.....	27
4 Udvidelsen af Emotional Labors arenaer.....	29
4.1 Intern kontekst vs. ekstern kontekst.....	30
4.2 Display-reglers eksplicite fremsætning, relative vægtning & håndhævnning.....	33
4.3 Motivation bag udførelsen af emotional labor.....	36
4.4 Aktører, på individ og gruppe -niveau.....	39
4.5 Opsummering af udvidelsen af Emotional labor.....	42
5 Emotions reguleringsstrategier.....	45
5.1 Oprindelige strategier.....	46
5.1.1 Surface-acting.....	46
5.1.2 Deep-acting.....	47
5.2 Udvidelser af strategier.....	49
5.2.1 Automatic acting.....	49
5.2.2 Deviance acting.....	52
5.2.3 Deliberativ dissonance acting (DDA).....	53
5.3 Opsummering af emotions reguleringsstrategier.....	55
6 Konsekvenser.....	57
6.1 Performance – udvikling i fokus og fund.....	58
6.2 Helbred – udvikling i fokus og fund.....	61
6.3 Jobtilfredshed og medarbejderengagement.....	63
6.4 Individuelle og relationsmæssige konsekvenser.....	65
6.5 Opsummering af konsekvenser.....	67
7 Konklusion.....	69
Referenceliste.....	

1 Om Specialet

I dette kapitel præsenteres specialets anliggende og problemformulering. Der redegøres også for relevansen af det valgte undersøgelsesforehavende og for fremgangsmåden i specialet. Slutteligt præsenteres specialets videnskabsteoretiske afsæt.

1.1 Specialets emne og problemformulering

Specialet fokuserer på udviklingen af det engelske begreb og teoretiske konstruktion ”*Emotional labor*” (EL), der kan oversættes til dansk som ”*Følelsesmæssigt arbejde*”. Begrebet blev introduceret i 1979 af sociologen Arlie Hochschild, i et forsøg på at skitsere følelsers immanent betydning for udførsel af arbejde.. Teorien opstod i en tid, hvor arbejdsformer ændrede sig til være mere service-orienterede, hvori der indgik flere interaktioner mellem mennesker, herunder arbejdere og kunder. Teorien fokuserede på, hvordan følelser og følelsesfremvisning kunne ses som reguleret af arbejdsmæssige krav, og den indsats, der skulle gøres for at overholde disse, samtidig med at interaktionen med kunden og dens succes sås som performance. Af krav, performance og følelsesmæssige arbejde var Hochschild særlig interesseret i den indsats, det krævede at bruge og vise følelser på en passende måde i arbejdslivet, og de negative konsekvenser, som dette havde for individet.

Siden Hochschild præsenterede begrebet og teorien bag, er der sket en acceleration i forskning omhandlende følelsesarbejde i arbejdslivet. Det kan siges, at Hochschilds teorier i sig selv har givet anledning til og inspireret megen forskning og udvikling af teorier om følelsesarbejde. Mange tilskriver endda Hochschilds teori, som det der antændte, hvad der kan kategoriseres som en ’*affektiv revolution*’ i forskningsverdenen og ligeledes betragtes Hochschild som stamfader til ’*følelsessociologien*’. I dag er der ingen tvivl om, at Hochschilds værk har givet anledning til et større fokus på følelser og deres betydning for både det enkelte individ, men også på et mere strukturelt plan. Hochschilds teori har over de sidste 40 år forgrenet sig og påvirket mange forskellige retninger indenfor forskellige forskningsområder. Der har betydet, at teorien er undergået en udvikling ift. fokusområde, operationalisering, definition mm. Denne opgaves anliggende er derfor at søge at kortlægge disse udviklinger, hvorfor min problemformulering lyder:

Hvordan har begrebet/konstruktionen emotional labor udviklet sig fra dets introduktion til i dag?

Mere specifikt søger jeg med min problemformulering at undersøge udviklingen i henhold til 1) definitioner, 2) udfoldelses arenaer, 3) teoretiseringer af strategier til udførelse og 4) konsekvenser af emotional labor.

1.2 Specialets relevans

Menneskers trivsel og velbefindende på arbejdspladsen, er et flittigt debatteret og undersøgt emne. Hochschilds teori om følelsesmæssigt arbejde er fortsat et element, der inddrages i debatten, og har den dag i dag stadig stor relevans ift. til at forstå og indrette arbejdsmarkedet på måder, der tilgodeser arbejderens velfærd og helbred på en hensigtsmæssig måde.

På trods af teorien er over 40 år gammel, er det f.eks. først i Maj 2023 at Arbejdstilsynet udgav en vejledning for hvordan virksomheder eller organisationer kan og bør være opmærksom på følelsesmæssigt arbejde og dets belastende egenskaber samtidig med præventive indsatsområder. Vejledningen kom i forlængelse af bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, der trådte i kraft november 2020¹. I bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø defineres høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, som et arbejde der indebærer direkte eller indirekte kontakt med eksterne personer, f.eks. borgere eller kunder. Der lægges vægt på, at de hyppige eller langvarige interaktioner mellem arbejder og kunde, stiller høje krav til indlevelsesevne, evne til at rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd, samt at håndtere eller skjule egne tanker eller følelser, eller tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med. På sigt kan disse kvantitative og kvalitative krav til medarbejderen være så stor en belastning, at det påvirker trivslen negativt. Dansk Arbejdsmiljø inkluderede ligeledes delelementer fra teorien om følelsesarbejde i deres screeningsværktøj for psykisk arbejdsmiljø i 2017². Emotional labor er således et vigtigt begreb i forbindelse med belastninger, trivsel og

¹ <https://at.dk/regler/at-vejledninger/hoeje-foelelsesmaessige-krav-4-2-1/#id-1158404699>

² Dansk Arbejdsmiljø:

<https://nfa.dk/vaerktoejer/spoergeskemaer/dansk-psykosocialt-spoergeskema-dpq-et-spoergeskema-om-det-psykiske-arbejdsmiljoe/spoergeskemaet-psykisk-arbejdsmiljoe-og-trivsel/>

arbejdspladser, og over tiden er det blevet anvendt til at beskrive og identificere forskellige problematikker på forskellig vis. Ved at være opmærksom på både implikationer men samtidigt også de positive effekter, som følelsesarbejde kan bibringe, kan der arbejdes hen mod et bedre arbejdsmiljø.

Der synes dog at være en uklarhed forbundet med udviklingen og konceptualiseringen af følelsesarbejde i arbejdslivet, hvor Hochschilds teori er blevet anvendt og integreret på flere måder inden for forskellige forsknings genrer og forskningsfokus. Dette har medført en uklarhed om, hvad begrebet dækker over samt uenigheder om, hvor langt begrebet kan strække sig ift. til arenaer, som det kan udfoldes over. Der er også uenigheder om, hvilke strategier, der kan anvendes i håndteringen af følelsesarbejde, og hvilke konsekvenser disse kan have. Det bemærkes, at der på stående fod ikke findes en dansk redegørelse for udviklingen af begrebet, hvilket ligeledes begrunder den anlagte forskningsinteresse i dette speciale.

1.3 Fremgangsmåde i specialet

Specialet er opdelt i 7 kapitler. Indeværende kapitel ”1. Om specialet”, har til formål at give et overblik over opgavens bevæggrunde, hensigter og opbygning. For at besvare opgavens problemformulering redegøres der i kapitel ”2. *Emotional labors ophav*”, indledningsvist for teorien bag emotional labor, som den oprindeligt blev præsenteret i Hochschilds klassiske bog ”*The Managed Heart*”. Herefter redegøres der for udviklingen i begrebet/konstruktionen emotional labor i fire etaper. Disse etaper bygger på inddragelse af peer-reviewed forskningslitteratur.³

I første etape ”3. *Udviklingen af begrebet*” analyseres udviklingen i definitioner af begrebet/konstruktionen emotional labor over tid. Første del af afsnittet vil have fokus på forskellige konceptuelle definitioner af begrebet, mens anden del vil have fokus på de dertilhørende dimensioneringer. Endelig præsenteres en redegørelse for udvikling indenfor operationaliseringer i måleværktøjer af emotional labor.

I anden etape ”4. *Udvidelse af emotionelle labor af Arenaer*” analyseres udviklinger i teoretiserede og undersøgte udfoldelsesarenaer, herunder i hvilke professioner og erhverv

³Se Bilag 1. Litteratursøgning

og relationer emotionel labor er blevet undersøgt i, og hvilke skel der er overvundet for at kunne anvende konstruktionen i disse kontekster.

I tredje etape ”5. *Emotionsreguleringsstrategier*” præsenteres forskellige bidrag indenfor den uni-dimensionale opfattelse af fænomenet emotional labor, der har fokus på emotional labors processuelle strategier.

I fjerde etape ”6. *Konsekvenser*” analyseres udviklinger i tematiseringen af emotional labors konsekvenser.

Herefter følger en opsamling og konklusion på specialet i ”7. *Konklusion*”.

1.4 Videnskabsteoretisk orientering

Genstandsområdet for specialet er teorien om emotional labor. Det er mit ønske med specialet at bidrage til et overblik over denne teoris udviklingsbevægelser over tid. Når jeg angiver min forskningsinteresse, definerer jeg samtidig også min *erkendelsesinteresse*. Begrebet erkendelsesinteresse stammer fra Jürgen Habermas og repræsenterer et epistemologisk perspektiv, hvor al erkendelse er underlagt en forskerinteresse, og denne interesse bliver udslagsgivende for udviklingen og produktionen af ny viden (Feilberg, 2014). Med henblik på at skabe en forståelse og overblik over udviklingsbevægelser indenfor emotional labor teorien, søges der at skabe en nomotetisk forståelse for fænomenets udvikling. Dette sker gennem læsning af litteratur fra divergerende forskningstraditioner og deres brug af begrebet EL. Denne motivation for videns dannelse, positionerer sig under Habermas’ praktiske erkendelsesinteresse, idét denne position har forståelse som formål for vidensproduktion (Feilberg, 2014). Den praktiske erkendelsesinteresse relaterer sig til den humanvidenskabelige tradition, hvori hermeneutikken også placerer sig (Feilberg, 2014)(Vedel-Ritter & Bruun, 2020).

Ordet hermeneutik stammer fra græsk og betyder at fortolke eller oversætte. Oprindeligt var hermeneutikken et udtryk for en metodisk disciplin for fortolkning og udlægning af teologiske og juridiske tekster (Katzenelson et al., 2016). I dag bruges hermeneutikken også som et redskab til at skabe forståelse og indsigt i historien, dens udvikling og påvirkning af verden og livet som helhed, hvor dette sker gennem fortolkning

af både tekster, samtaler og observationer (Christensen, 2021). I Hermeneutikken lægges der vægt på *fortolkning* af mening ud fra sprog, symboler og kommunikation, med anerkendelse og fokus af menings-betydning og relative historicitet og virkningshistorie. At teorien har udviklet sig, og kan udvikle sig, skyldes, at mening og konstitueringen af mening og det meningsfulde i relationen mellem den teoretiske konstruktion fortsat er i udvikling.

Fortolkningen sker gennem en dialektisk bevægelse mellem både del og helhed, der tilføjer mening og forståelses for henholdsvis delelement og helhed. Derfor vil fortolkning indebære en bevægelse mellem del og helhed, hvor etablerede fortolkninger eller *forforståelser* kan mødes med nye fortolkninger gennem en horisontsammensmeltning, og igen mødes i sammenhænge, der omstøder eller modificerer disse forforståelser. Denne spiral af vidensdannelse kaldes *den hermeneutiske cirkel*. Den hermeneutiske cirkel repræsenterer forståelsens dannelse som afhængig af forforståelser og fortolkninger, hvorved fortolkning og meningsdannelse aldrig ses som en afsluttet proces, men derimod cirkulær og med konstant udvidelse af egne horisonter såvel som dem, der tolkes. I specialet bruges den hermeneutiske cirkel på den måde, at jeg søger at bevæge mig mellem delene og forstå disse (forskellige bud på udviklinger og fortolkninger af EL) og sætte dem i relation til helheden (et overblik over teoriens forskellige udviklinger og samspil). Denne vekselvirkning mellem del og helhed bidrager med en udvidelse eller horisontsammensmeltning ift. forståelsen af begrebets anvendelsesmuligheder, hvilket bidrager til dannelse af nye forforståelser (Langdridge, 2007).

Forforståelse har spillet en central rolle for specialet, idet specialet tager afsæt i den oprindelige udlægning af en teori og søger at undersøge, hvordan denne teori ellers kan forstås og er udviklet sig over tid. Teorien udlagt af Hochschild har således dannet en teoretisk forforståelse for den videre forståelse af de udviklende og udvidende teorier. I forhold til at sætte mig selv i spil og egne forventninger, har jeg formodet at kunne identificere en progressiv udvikling i begrebets anvendelse.

Delelementer udgøres af litteratur udvalgt fra en narrativ-litteraturgennemgang, ud fra en kombination af *ideal-søgning*, *standard-søgning* og *kernesøgning* (Wohlin, 2014). Denne metode vælges på baggrund af feltets størrelse, og en intention om frit at have mulighed for at udvide feltet (Geddes & Lindenbaum, 2020). Som tiltag til at højne kvaliteten, er der anvendt fremadrettet og bagudrettet snowballing (Wohlin 2014).

2 Emotional Labor introduktion

I det følgende afsnit vil Emotional labor teorien præsenteres med afsæt i Hochschilds klassiske bog "*The Managed Heart*". Dette med henblik på at skabe en dybdegående forståelse af teoriens oprindelige og centrale hensigter, fokuspunkter og tiltænkte anvendelse.

Afsnittet "2.1 *Emotional labors ophav*" vil indeholde en præsentation af teorien og dets ophav. Her vil redegøres for inspiration til teorien samt motivet for at udvikle denne. Emotional Labor begrebet vil da udfoldes både i form af præsentation af centrale antagelser og konstruktioner, såsom hvordan følelser enten reguleres op eller ned.

I afsnittet '2.2 *kommercialiseringen af følelser*', sættes der fokus på teoriens mere kritiske rationale og ønske om fokus på markedets udnyttelse af følelser og mennesket som produkt. Dette kapitel præsenterer også det analytiske skel der anlægges mellem følelsesarbejde, der sker i alle relationer, og det følelsesarbejde, som medarbejdere udfører som en del af deres arbejde, og som arbejdsmarkedet nu profiterer af. I forlængelse heraf beskrives de af Hochschild tiltænkte kriterier for udførslen af EL.

Afslutningsvis vil kapitlet '2.3 *Følelsesregler*' gå i dybden med begrebet følelsesregler, der indgår som en central komponent i ideen om regulering af følelser. Følelsesregler er et begreb, der dækker over de sociale strukturer, der får indflydelse på individets adfærd og forvaltning af følelser i det offentlige rum, og er et begreb, som Hochschild låner fra Goffman.

2.1 *Emotional Labors ophav*

Den kvindelige sociolog Arlie Russell Hochschild er grundlæggeren til begrebet emotional labor og emotion-management teorien, som kan bruges til at belyse forholdet mellem regulering af følelser og følelsesmæssige udtryk, i både en intra- og interpersonel henseende. Samtidig kan følelsernes interaktionelle funktion også forstås ud fra et større strukturelt perspektiv (Vedel-Ritter, & Bruun 2020). Begrebet emotional labor blev introduceret i Hochschilds banebrydende bog *The Managed Heart: Commercialization of human feelings*, tilbage i 1983. Med introduktionen af begrebet, udfyldte hun, i sin øjne, et manglende perspektiv i forskningen indenfor arbejds- og organisationspsykologien; nemlig at en væsentlig del af arbejdet rummer - og indeholder - krav til og forventninger om brug af sociale kompetencer og evner, samt en evne til aktivt at bruge disse kompetencer og i øvrigt egne følelser i udførelsen af arbejdsopgaver.

Hochschild pointerer at arbejde i det postindustrielle samfund grundlæggende er gået fra, at individer interagerer med en maskine, til nu at tale med andre individer (Hochschild 1983). Derfor kan arbejdskrav heller ikke længere alene undersøges med fokus på de fysiske og kognitive krav. Dette blev evident i Hochschild klassiske studie omhandlende stewardessers følelsesarbejde, hvor hun fandt, at en væsentlig del af stewardessernes arbejdsopgaver i højere grad var selve dét at håndtere passagerer og deres følelser, hvorfor de her tilknyttede interpersonelle dynamikker og samspil burde ses som et arbejde snarere end blot ubetydelige interaktioner (Hochschild 1983). Det at regulere egne følelser og rumme andres, forsøges indfanget med begrebet *EW (følelsesarbejde)*, som dækker over de intrapsyriske processer eller det indre arbejde og de eksterne handlinger, som den aktive sociale aktør gør brug af for at håndtere sine følelser. Eller som Hochschild formulerer det:

“ By ‘emotion work’ I refer to the act of trying to change in degree or quality of an emotion or feeling” (Hochschild, 1979, p. 561).

EW kan enten ske gennem følelsesmæssig fremdyrkning eller følelsesmæssig dæmpning. Begge typer af følelsesarbejde forudsætter en kognitiv indsats for at lykkes med at regulere og ændre formen af følelser i det indre såvel som ydre (Hochschild, 1979). Følelsesmæssig fremdyrkning indebærer et bevidst fokus på at frembringe en bestemt følelse i form af enten kvalitativt at ændre typen af følelse, eller ændre intensiteten hvormed følelsen vises. Ved fremdyrkning er der derfor ikke nødvendigvis en følelse til stede indledningsvis, men

denne anlægges eller frembringes. Følelsesmæssig dæmpning indebærer modsat det at regulere en følelse, der allerede opleves. Her anlægges et bevidst kognitivt fokus på at mindske den uønskede følelse (Hochschild, 1979). Ofte har der i forskningen været en tendens til at fokusere på tilfælde, hvor følelser af negativ valens søges dæmpet, mens forskning omhandlende fremdyrkning har været i mindre fokus (Diefendorff et al., 2020). Dette ses f.eks. på den måde fokus anlægges på stewardesser, hvor fokus på EL har været på at ændre og undertrykke følelser såsom irritation, frustration og kedsomhed, mens rolig og professionel attitude fremvises. Eller hos gælds-indsamlere, der er trænet i at være hårde, hvor de undertrykker følelser af sympati eller prosociale følelser som en del af deres menneskelige værdisæt (Hochschild 1983). EW kan udføres overfladisk, hvor emotionernes udtryk kun reguleres, eller det kan ske i det indre, hvor målet er at følelserne stemmer overens med de observerbare emotions udtryk. De to niveauer af emotions arbejde kaldes henholdsvis *surface* og *deep-acting*. De to former for følelsesarbejde bliver behandlet og præsenteret nærmere i afsnit 5.1 og 5.2.

Det gælder for både *surface* og *deep acting*, at der er en bevidsthed om, at der er dissonans mellem hvad individet ønsker og hvad individet reelt og aktuelt føler. Individets ønskede følelse kan være baseret på normativer og dermed individets opfattelse af, hvad det burde føle. Opleves der en diskrepans mellem det ønskede følte og det forventede følte, vil den enkelte, for at undgå det emotionelle ubehag, regulere enten sine indre følelser, de fremviste følelser eller begge dele (Vedel-Ritter & Bruun, 2020). Bevidstheden om følelsesarbejde relaterer sig også til de sociale forventninger og relationelle kontekster. Des dybere båndet er mellem to personer, der interagerer, des mere følelsesarbejde er der, og samtidig er bevidstheden herom mindre. I de mest personlige relationer, er bearbejdningen af følelser derfor oftest stærkest. I fjerne relationer, som fx relationen mellem en stewardesse og en passager, udføres der også følelsesarbejde, men fordi båndet ikke er så stærkt, stiger følelsesarbejdet lettere til bevidsthedens overflade, hvor det kan begribes, forstås og reflekteres (Hochschild, 1983). Når de indre følelser ikke optræder socialt legitime, og dermed skaber emotionel ubehag, medfører det en højere bevidsthed om behov for følelsesmæssig bearbejdning.(Hochschild, 1983).

Ofte hjælpes følelsesarbejde på vej ved at oprette systemer til at hjælpe dette. Disse omtales som; *EW systems*. Her kan EW søges ved at få andre til at hjælpe med følelsesarbejdet. Som for eksempel at forsøge at lægge låg på romantiske følelser for enekstkæreste, ved at fortælle dårligheder til venner om den selvsamme ekskæreste, for

så at vende tilbage til disse venner igen senere, for at få bekræftelse i at eksen var dum og ikke noget værd. EW er derfor ikke begrænset til alene at blive udført af individet og på dets indre selv, af følelser, men kan også udføres af selvet på andre og af andre på en selv. Emotion-work-systemer betragtes også som støtte-systemer (Hochschild 1979).

2.2 Kommmercialiseringen af følelserne

At styre sine følelser eller at udføre emotionel regulering, kalder Hochschild for *EW* (emotionsarbejde/følelsesarbejde). EW er noget der udføres konstant, hjemme og ude, når man er mellem mennesker, og i de fleste interpersonelle interaktioner, for at styre egne følelser eller påvirke andres. Alt arbejde med følelser er en form for følelsesarbejde. Fra et Marxistisk perspektiv påpeger Hochschild (1983) dog, at følelsesarbejde ikke kun udføres i det private, men også på arbejdspladsen, som en nødvendig del af arbejdet. Der sker et skred, en transmutation af følelser, når følelser bliver inddraget som en handelsvare (Hochschild 1979). Hochschild navngiver denne kommercialisering af følelsesarbejde for *EL* (følelsesmæssigt arbejde). EL er en form for EW, men adskiller sig herfra ved, at der tjenes penge på denne ydelse og det dermed har en handelsværdi. Det er altså selve handelsværdien, bytte-værdien, der afgør, hvorvidt EL kan skelnes fra det mere generelle følelsesarbejde, EW. Herved anlægger Hochschild et analytisk skel mellem følelsesarbejde og følelsesmæssigt arbejde som noget, der differentierer sig ift. til henholdsvis udvekslingsværdi og brugsværdi (Hochschild, 1983). Hochschild fremhæver dog også, at selvom der skelnes mellem følelsesarbejde (EW) i en privat eller arbejdsmæssig kontekst, så er det psykologiske følelsesarbejde det samme, uanset om det sker i betalte eller ubetalte interaktioner (Hochschild 1983).

“I use the term emotional labor to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value. I use the synonymous terms of emotion work or emotion management to refer to those same acts done in a private context where they have use-value”.

-(Hochschild, 1983).

Hun sammenligner i denne forbindelse direkte med Marxismens temasætning af fremmedgørelse, hvor Marx angiver, at omkostningen ved at blive et arbejdsinstrument er, at arbejderen bliver fremmedgjort fra sig selv og oplever at blive dehumaniseret. Hochschild mener, at stewardesser og øvrige servicearbejdere har noget til fælles med den

fremmedgjorte fabriksarbejder i det 19. århundrede, idet de begge for at overleve i deres job, måtte løsrive sig mentalt - fabriksarbejderen fra sin egen krop og det fysiske arbejde, og stewardessen fra sine følelser og det følelsesmæssige arbejde (Hochschild 1979). Denne følelsesmæssige løsrivelse kan skabe en følelsesmæssig dissonans, hvilket er en uoverensstemmelse mellem følelser og hvad individet gennem adfærd udtrykker. Des større denne dissonans er, desto mere depersonalisering, dehumanisering og endelig fremmedgørelse vil opleves (Hochschild 1983). Hochschild mente, at lige så naturligt som Marx satte spørgsmålstegn ved, hvor mange timer om dagen det var rimeligt at bruge et menneske som et instrument, og hvor meget løn, der var rimeligt for at være et instrument i betragtning af det overskud, som fabriksejere tjente, burde man forholde sig til arbejde med følelser som primær handelsvare. Hochschild arbejdede videre og satte yderligere spørgsmålstegn ved den manglende kreditering af arbejdernes interpersonelle færdigheder og arbejdspladsens (mis)brug heraf (Hochschild 1983). Den følelsesmæssige dissonans er således en central konsekvens ved brugen af følelser i arbejdet, og dissonans er også det, som Hochschild fremhæver som drænende og essentielt at forholde sig til, så medarbejderen ikke bliver fremmedgjort for sig selv.

Hochschild forholder sig kritisk til den voksende servicesektor og argumenterer for, at en skævvridning af arbejdsliv og følelsesliv vil føre til en transmutation af følelser. Det er desuden problematisk at flere og flere organisationer, særligt de servicerelaterede, har en tendens til at sælge medarbejdernes emotioner som handelsvare for profit, f.eks. ved "*Service with a smile*", hvor de efterlader arbejderen uden kontrol over egne følelser (Hochschild 1989 kap1). Arbejdere uden kontrol har et ringe forsvar i mødet med kunder, hvor arbejderen må tage imod og regulere inden for organisatorisk fremsatte følelsesregler. Der er dog den mulighed, som Hochschild (1983) beskriver ved brug af begrebet 'status-skjold', hvor status kan bruges som et skjold i forsvaret mod andres forskydning af følelser. Status-skjold henviser til en usynlig, men socialt konstrueret beskyttelse, som privilegerede mennesker har i mødet med negative udtryk af andre, samtidig med det reducerer behovet for og/eller kravet om udførelsen af EL (Hochschild 1983). Hochschild fremhæver, hvordan køn kan være et privilegie, der giver et statusskjold. Mandlige stewardesser oplever f.eks. ikke at blive overfuset eller overhældt med negative følelser i samme omfang, som kvindelige stewardesser oplever det, idet de qua deres køn, har en højere social status. Status-skjoldet er ikke udelukkende kønsspecifikt, men relaterer sig også til uddannelse, alder, anciennitet, race, påklædning og fysiske omgivelser.

Hochschild bestræber sig overordnet på at karakterisere begrebet EL på en måde, der giver mulighed for fleksibilitet, og går ind for kriterier, der ikke er alt for rigide. En fællesnævner for arbejde, der kan kategoriseres som værende EL, er forventningen om, at arbejdere besidder:

- 1) ansigt til ansigt eller stemme til stemme interaktion med offentligheden eller andre,
- 2) offentlig inducerer eller påvirker følelser i andre personer, og
- 3) deres følelser bliver kontrolleret af andre for at skabe profit (Hochschild, 1983, p.147).

Det er dog ikke sådan, at alle tre kriterier skal opfyldes endegyldigt for, at man kan betragte det udførte arbejde som indeholdende EL; f.eks. anerkender Hochschild, at der vil være folk i servicebranchen og andre professioner end frontline-arbejdet, som også udfører EL, selvom de ikke honorerer alle kriterier. Ofte vil kun 1 eller 2 af tre kategorier være opfyldt. Nogle arbejdere vil f.eks. ikke være underlagt andres kontrol af følelser, men stadig regulere disse på baggrund af andre motiver. F.eks. vil advokaten overfor en klient selv bestemme, hvordan han er; men han vil forsøge at vække tillid til, at han kan hjælpe klienten ved at anvende teknikker til at fremstå empatisk og kompetent, uagtet hvorvidt han selv mener klienten er skyldig eller ej (Hochschild 1983, p.154). Følelsesarbejdet med at bringe følelser og adfærd i overensstemmelse med den situationelle kontekst, og de normative forventninger der er hertil, er noget som enkeltpersoner kontinuerligt og privat konstant engagerer sig i. Nogle gange har det udvekslingsværdi og andre gange en bytteværdi. Men når de engagerer sig og forsøger at regulere deres følelser i overensstemmelse med den situationelle kontekst, så sker det under hensyn til normer og regler, som de ikke selv skaber - nemlig *følelsesregler* (Hochschild, 1983).

2.3 Følelsesregler

Hochschilds (1983) teori omkring EL tager udgangspunkt i flere dele af Goffmans dramaturgiske teori og interaktionelle tilgang til følelser, hvor især Goffmans begreber om *impression management* og de normative sociale regler for organisering af den sociale samhandlingsorden har influeret Hochschilds model.

Goffmans dramaturgiske model omhandler blandt andet *feelingrules*, altså følelsesregler, som er normative retningslinjer for følelsesmæssig adfærd og eller udtryk. Reglerne

fastlægger, hvilke følelsesmæssige reaktioner og udtryk, der anses for passende i specifikke sociale kontekster. Den sociale aktør forventes at udtrykke sig efter disse forskrifter, ved at tilpasse deres følelsesmæssige tilstande og udtryk hertil. Dette i et forsøg på at undgå at tabe anseelse og fremstå som emotionel afvigende. Dette indebærer at den sociale aktør regulerer sine følelser og måden hvorpå disse kommer til udtryk, i det der kaldes indtryksstyring.

“We feel. We try to feel. We want to try to feel. The social guidelines that direct how we want to try to feel may be describable as a set of socially shared, albeit often latent (not thought about unless probed at), rules. In what way, we may ask, are these rules themselves known and how are they developed”...

- Hochschild (1979)

Hochschild påpeger, at selvom Goffman bidrager med væsentlige perspektiver til forståelsen af det sociale liv, så udgør hans teori ikke en fyldestgørende model. I stedet kritiserer hun Goffmans teori for overvejende at være karakteriseres som *surface-acting*, hvor individet forsøger at kontrollere deres ydre adfærd og den måde de fremstår på, for således at influere andres opfattelse af dem (Jacobsen & Kristiansen, 2015). Hochschild går videre i sin analyse af det sociale liv og fremhæver, at følelsesmæssige '*clues*' er afgørende for sociale interaktioner. Disse clues formidler information om konteksten, på linje med øvrige sanser såsom hørelse og syn, og tjener som en kognitiv signalfunktion, der hjælper os med at tilpasse vores forventninger til den aktuelle situation (Hochschild, 1979;1983; Vedel-Ritter & Bruun, 2020)

Hochschild fremhæver desuden, at individet hverken er passiv over for ukontrollerbare følelser i sociale interaktioner eller uafhængig af sociale processer i sit arbejde med følelser. Hun understreger, at følelser ikke kun er noget, der påvirker individet eller som individet situeret udsættes for, som Goffman mener, f.eks. ved opståen af forlegenhed. I stedet skal individet betragtes som en social aktør, der aktivt håndterer og forholder sig til eget følelsesliv. Hvor Goffman fokuserer på den iscenesatte '*front-stage*' performance, som ifølge Hochschild kan sidestilles med *surface-acting*, ligger fokus i hendes teoretiske udlægning på individets *deep-acting*, hvor de bevidst former deres følelser efter sociale normer. Hun kritiserer Goffman for at overse følelsernes forankring i individets psyke og i samfundets strukturer på makro-niveau, og i stedet henfalde til

forsimplet at fokusere på situationelle øjeblikke og ansigt-til-ansigt interaktioner fra et mikrosociologisk perspektiv (Hochschild, 1979).

Hochschild forsøger især at sætte fokus på følelsesreglernes betydning for individets arbejde og håndtering af følelser. Følelsesregler konstrueres gennem normative forventninger om, hvordan individet bør føle sig i bestemte sociale settings. Derved bidrager følelsesregler med en usynlig ramme for, hvilke følelser der er socialt acceptable i forskellige kontekster samt intensiteten, den følelsesmæssige valens, og varigheden heraf. På samme måde som følelsesreglerne kan sætte en grænse for upassende adfærd og følelser, kan følelsesregler underbygge vores egen opfattelse af berettigelse til at være følelsesmæssigt påvirket i nogle situationer. Ofte er disse regler latente kontekstuelle i den henseende, at de kan variere både inden for grupper, og grupper imellem, og desuden varierer i omfang af eksterne- og intern-rettede regler (Vedel-Ritter & Bruun, 2020; Hochschild 1983). Derved bliver de også vejledende for de forpligtelser, der er, og også i forhold til, hvordan følelser og udtryk af følelser bør vurderes fra andre. Hochschild beskriver samtidigt dette som en form for latent følelsesmæssig social kontrol, idet det oftest først bliver tydeligt, at noget ikke stemmer overens, når der sker brud mellem følelsesregler og forventning og den udtrykte følelse. Bevidstheden herom kan også ske når individet metakognitiv reflekterer over egne følelser, for at forstå sig selv. Dette kan ske gennem undren over; *Hvilken følelse oplever jeg? Hvor kommer denne følelse fra? Hvad burde jeg føle?* (Hochschild, 1983). Hvis de sociale spilleregler brydes, er der behov for en korrektion af adfærden. Dette kan ske gennem henholdsvis interpersonel eller intrapersonelle irettesættelser. Den interpersonelle irettesættelse kan komme til udtryk i form af verbale udsagn fra andre, såsom "Det var ikke din fejl, så du behøver ikke føle dig skyldig", eller "din reaktion har ingen berettigelse". Det kan også være i form af kritik af legitimiteten af adfærden, et forlangende om en forklaring på den viste følelse, eller på anden vis en måde at udtrykke en afstandtagen til, hvorvidt det er en berettiget følelse. Sanktionerne kan også indtage en anden form, f.eks. kan der være tavse og kropslige gestuser, undgående eller afvisende adfærd og/eller hån (Vedel-Ritter & Bruun, 2020). Disse eksempler kan også ses som en del af emotion-work-systemer, der hjælper individet med at regulere sine følelser. Interpersonelle irettesættelser relaterer sig til en indre kritik af egne følelser. Den indebærer en selvkritisk stillingtagen til indre følelser, såsom. *"jeg burde føle mig mere lykkelig over at have fået børn"*. Derudover kan den indre kritik også omfatte skyldfølelse, angstelighed eller skam, når de subjektive følelser er i

uoverensstemmelse mellem hvad der anses som værende socialt acceptabelt i den pågældende kontekst. Ofte ender det socialt acceptable med at blive idealiseret, hvormed det idealiseres at føle, hvad følelsesreglerne foreskriver er forventeligt i den specifikke situation. Eksempelvis forventes det at man er ked af det og er i sorg i tilfældet af et nærtstående dødsfald (Hochschild, 1983; Vedel-Ritter & Bruun, 2020).

Trods følelsesregler kan der opstå dissonans mellem, hvad vi føler og hvad vi tænker vi burde føle. Et eksempel kunne være undertegnede's umiddelbare forventning til at afleveringen og forsvaret af mit speciale vil resultere i glæde og følelser af positiv valens, men i stedet oplever en mere eksistentiel angst og sorg over at forlade studiet og træde ind i voksenlivet (Hochschild, 1979).

Opsummeret tilbyder Hochschild en gennemarbejdet teori med fokus på sammenhæng mellem de tre konstruktioner: Følelsesregler, Emotional labor og Performance. Følelsesregler dikterer nogle forventninger og krav til medarbejderen, og emotionssarbejde forstås som de processer der anlægges for at ændre følelser (som hun kategoriserer som EL under visse betingelser), og performance ses som noget der afhænger af om arbejderen efterkommer følelsesreglerne og autenticiteten i denne. Hochschild fokus er de negative konsekvenser, som EL fører med sig.

3 Udvikling af begrebet

I det følgende afsnit vil den centrale udvikling i brugen af EL blive redegjort og analyseret. Afsnittet vil have fokus på forskellige konceptuelle definitioner af begrebet og hertil hørende dimensioneringer og forsøg på operationaliseringer i måleværktøjer. Afsnittet er bygget op på baggrund af gennemgang af relevant peer-reviewed forskning, teori og meta-reviews.

Afsnittet "3.1 *Definitioner*" vil indledningsvis skitsere udviklingen af definitioner af begrebet EL over tid. Dette med fokus på opfattelsen af EL. En konceptuel forståelse er vigtig at præsentere, idet forståelsen af fænomenet også dikterer fokus og operationalisering af det.

I afsnit "3.2 *Dimensionerne*", fokuseres på dimensioner af emotional labour, og udviklingen heri.

Afslutningsvis præsenteres der i afsnit "3.3 *Metodeudvikling*" en redegørelse for udvikling af kvantitative operationaliseringer inden for forskningsområdet.

3.1 Definitioner

Den første redefinering eller specificering, som begrebet underlægges, omhandler brugen af begrebet følelsesregler i den kommercielle kontekst. For at understrege at følelsesregler i den organisatoriske og kommercielle kontekst er forskellige fra det oprindelige begreb lånt af Goffman, redefineres følelsesregler i organisatoriske sammenhæng til såkaldte *'display rules'* (Rafaeli & Sutton, 1989 ; Brotheridge & Grandey 2002). Disse display-regler refererer til, hvorvidt det at frembringe eller dæmpe følelser, betragtes som værende en del af jobbet. Følelsesregler indenfor arbejdsmarkedet fik sin relevans, da forskning kunne påpege at positive display eller følelsesfremvisninger, såsom det at smile eller at være imødekommende og venlig, var positivt korreleret med vigtige mål for kundetilfredsheds, herunder f.eks. loyalitet, ønsket om at vende tilbage; At ville anbefale virksomhed til andre; og opfattelse af den generelle service (Parasuraman et al., 1985; Pugh, 2001). Display-reglerne, der fremsættes af organisationen, fjerner en følelsesmæssig autonomi fra arbejderne og organisationer indfører typisk disse regler ud fra et formål om ensretning for enten at opnå 1) kundetilfredshed, 2) vedligeholde intern harmoni og 3) at støtte op om medarbejders trivsel (Cropanzano et al., 2003). Display-regler sidestilles derfor ofte også med standardisering af følelsesarbejde (Diefendorff et al., 2010). Slutproduktet for følelsesarbejdet blev initialt blot omtalt som den emotionelle følelsesfremvisning eller observerbare adfærd, men blev ligesom følelsesregler konkretiseret og udspecificeret for at understrege den organisatoriske kontekst for begreberne. Herved blev følelsesfremvisning substitueret med *'display'* og i nogle henseender også *performans* (Rafaeli & Sutton, 1989). Ved brug af de nye teoretiske greb, involverer EL det at håndtere følelser og følelsesmæssige displays, på en måde, der er i overensstemmelse med de organisatoriske display-regler, defineret som forventninger til passende emotionelle udtryk (Glomb & Thews, 2004).

Det første tiltag, der udvider Hochschilds definition, tilfalder Ashforth & Humphrey (1993). De definerer EL som *“arbejdet i at kunne fremvise passende følelser , altså være konform ift. displayregler”*, og anser således ikke EL som karakteriseret ved – eller betinget af - en diskrepans mellem display-regler og indre følelser. Dette sker med henblik på at inkludere en anden dimension; genuine følelsesarbejde, og samtidig gøre op med Hochschild hidtidige ensidigt negative fokus på EL. I tillæg hertil fremhæver denne

definition, modsat Hochschilds definition, også performance; altså hvor fokus er mere på udførelsen af den reelle adfærd, end følelsesarbejdet.

Morris & Feldman(1996, 1997) har også været centrale i udviklingen af EL, hvor de med deres definition: *“indsatsen, planlægning og evner påkrævet for at kunne udtrykke organisatorisk tilønskede displays”*, var med til at lægge fokus på både niveauet af indsatsen, de kognitive vurderinger af situationer og evne til at være socialt velfunderet, samt den kontrol eller styrken af krav, der stilles ifm. Display-regler. Derudover tog de spadestikket med den kvantitative forskning, og gentænkte EL i fire dimensioner. Denne gentænkning af EL har gentagne gange fået kritik for sin funktion som en job-karakteristik, idet den måske snarere indfanger, hvor meget eller hvorfor der udføres EL, snarere end hvad EL i sig selv er (Kruml & Geddes, 2000). Morris og Feldman (1996) argumenterer dog for at netop hyppig og langvarig brug af varierende og stærke følelser kunne konstituere følelsesarbejde.

Steinberg & Figart (1999b) mener at forskere tager fænomenet for givet, og giver det for meget plads, at arbejdet skal associeres med oftest kvindelige erhverv og servicearbejde. De definerer i stedet EL som *”det at regulere egne og andres følelser, for at opnå en performance der er normal i forhold til det respektive job”*. Deres definition fremhæver EL's multiple funktioner i forhold til arbejdet, herunder at EL ikke behøver at være det primære produkt, for at være EL. Med reference til Leidner (1993) fremhæves det, hvordan EL, ligesom servicearbejde, bør undersøges adskilt fra produktet – og i stedet også ses som at være en del af processen. Deres definition og samtidige tilskyndelse til at undersøge EL bredere får skudt EL forskningen i en mere vovet og udvidende retning. Samtidig åbner Steinberg & Figart (1999b) op for at inkludere normer eller forventninger som årsag til reguleringen, frem for de mere eksplicitte display-regler eller eksterne reguleringer.

Kruml & Geddes (2000) går tilbage med et fokus på selve emotionsreguleringen i forståelsen af EL, og fremhæver, at EL er *“det medarbejdere gør, for at leve op til krav om at føle eller i det mindste fremvise et udtryk af følelser, for at kunne arbejde*. Her lægger de vægt på displays-reglernes eksplicitte krav og forholdet til at performe.

Diefendorff & Gosserand (2003) definerer i stedet EL som en proces der indeholder: *1) eksplicitte følelsesregler (display-regler) og b) brugen af anstrengende strategier for at*

imødegå / indfri disse følelsesregler. Med denne definition lægges der vægt på, at EL kræver tilstedeværelsen af display-regler og samtidig indebærer emotions-reguleringsstrategier, der kræver energi. Herved fastholdes en opfattelse af surface-acting og deep-acting som primære håndteringsstrategier.

En anden definition er *‘det at håndtere følelser, der er nødvendig for at udføre arbejdet’*. Denne definition er med til at sætte fokus på EL’s ofte sekundære rolle ift. udførelsen af arbejdsopgaver: eksempelvis er selve arbejdsbeskrivelsen at sikre tilfredse og glade kunder, ved at yde god service. Den primære opgave er selve det at agere sælger og få kunder til at købe produkter, men den sekundære opgave, det der muliggør et godt resultat af den primære opgave, og til tider også er forudsættende herfor, er da at spejle kundens følelser og give dem en god følelsesmæssig oplevelse, der sørger for at kunden får tillid til sælgeren, og dermed køber produkterne (Zaph et al, 2021).

En nyere feministisk definition har også set dagens lys: *“EL er dét unge piger og kvinder trænes i, før noget andet. De lærer at regulere deres følelsesmæssige udtryk for at være rummelige overfor andres følelser og højne disse”* (Hackman, 2023). Denne definition vender tilbage til Hochschilds udgangspunkt, idet teorien blev anvendt til at betragte det arbejde, der oftest blev betragtet som værende feminint.

3.2 Dimensioner

Eksisterende forskning har på trods af at have haft 40 år til at blive enige om en udvikling af Hochschilds definition og dimensionering stadig til gode at nå til enighed om en fælles operationalisering og dimensionering af begrebet. Hochschild startede med at dimensionere EL ud fra de strategier medarbejderen tog i brug for at håndtere egne følelser i overensstemmelse med displayregler i organisationen, hvorved hun indtog en unidimensional tilgang til at undersøge fænomenet. Hochschilds dimensioner indebar således en entydig og kategorisk tilgang til EL, som bestående af en af to strategier til at udføre følelsesarbejdet med: nemlig surface-acting og deep-acting. Den unidimensionelle tilgang til fænomenet er blevet kritiseret for at være for overfladisk og kategorisk, og der blev derfor sat ind på at undersøge emotionel labor som en multidimensionel konstruktion, ved 1) at undersøge de multiple strategier der kan bruges til at håndtere følelser med, 2) at

undersøge EL i (flere) dimensioner, og 3) at udbrede undersøgelser til flere arenaer end servicesektoren Choi & Kim 2015).

Display-regler blev som det første forsøgt dimensioneret af forskellige veje (Wharton og Ericson, 1993): 1) *Integrative display-regler*, herunder positive, omsorgsfulde og venlig udtryk, 2) *Differentierende display-regler* - krav om at fremvise negative display, for at tydeliggøre en forskel mellem andre, som f.eks. gældsindriver (Sutton 1991), og 3) *Maskerings Display-regler*: hvor der forevises neutrale følelser for at udvise ro, autoritet og objektivitet og rationalitet, som det eksempelvis ses ved kirurger, politifolk mm. (Stenroses & Klainman, 1989; Van Gelderen, 2014b). Den største del af litteraturen har haft fokus på de integrative display-regler, og derfor ses der også mest forskning, der har fokus på det at fremvise følelser af positiv valens samtidig med at negative valens undertrykkes (Diefendorff, Richard & Croyle, 2006). Der er også fremlagt en mere multidimensionel tilgang til display-regler, som tager højde for display-reglernes nuancede baggrund. Her dimensioneres display-regler i typer af følelsesregler, værende kommercielle, professionelle/organisatoriske, og sociale normer (Bolton, 2005).

En anden udvikling, har været relateret til det den følelsesmæssige fremvisning som slutprodukt af EL. Når der ydes følelsesarbejde i forbindelse med display-regler, refereres der ofte til det som en ”*performance*”. Mere specifik konceptualiseres det som ’rolle-performans’, for igen at understrege vigtigheden af de organisatoriske forventninger og sammenhængen mellem følelsesfremvisningen, og servicekvalitet eller kundeoplevelse. Performance er blevet dimensioneret i både dimensionen *rolle-kongruens*, som dækker over, hvor kongruent optræden er med display-regler, og som dimensionen der omfatter den *affektive levering*, der omhandler, hvor autentisk denne optræden fremstår for modtageren (Ashforth & Humphrey 1993). Hochschild beskrev selv problematikken mellem autenticitet og rolle-kongruens i sit stewardesse-studie og kundetilfredshed: "*I worked with one flight attendant who put on a fake voice. . . I watched passengers wince. What the passengers want is real people*" (Hochschild, 1983: 108).

Dimensionen for rolle-kongruens er et kontinuum mellem enten performance (det at indfri og efterleve display-regler), og deviance (det at acte deviently, afvigende eller dissonant ift. displayregler). Dette dimensioneres også som *rolle-kongruens/konsonans*” (Mesmer et al., 2012). Her vil surface-, deep, automatisk og deliberativ dissonans- acting,

alle være ved emotional performance, medens deviance acting vil være i modsatte ende, ved emotional deviance.

Den affektive præstation er undersøgt ad grader af opfattet autenticitet, og omfatter således en sammenhæng mellem håndteringsstrategier på et kontinuum af dissonans mellem følte følelser og viste følelser, og deres relative autentiske fremtræden. Denne dimension har været særlig undersøgt med en organisatorisk interesse in mente, idet virksomheder også har en interesse i at give den bedste kundeoplevelse.

Morris & Feldman (1996) er de tidligste til at konceptualisere EL som en multi-dimensional struktur omfattende fire forskellige dimensioner. Disse er hhv. 1) hyppigheden af passende udtryk 2) opmærksomhed på påkrævede udtryksregler 3) mangfoldigheden af følelser, der kræves at blive udvist 4) den følelsesmæssige dissonans, der genereres som følge af at skulle udtrykke organisatorisk ønskede følelser, som ikke føles genuine. Disse dimensionerne betragtes som fokuserede på arbejdskrav eller omstændighederne i arbejdet. Disse dimensioner indfanger godt nok omfanget af tilstedeværelsen af EL, men ikke hvordan det sker, ligesom surface og deep-acting eksempelvis gør. Processen mangler altså i denne dimensionering (Grandey 2000).

Grandey (2000) foreslår en anden dimensionering, hvor hun undersøger EL ud fra to dimensioner: *emotional indsats* og *emotional dissonans*. Her repræsenterer emotional indsats et kontinuum af aktiv indsats for at ændre indre følelser til at være i overensstemmelse med display-regler, medens emotional dissonans er, hvorvidt der er en inkongruens eller dissonans mellem display-regler og indre følelser. Disse læner sig op ad en anden psykologisk forskning omhandlende generel emotionsregulering (Gross 1998b). For at tydeliggøre at dissonans i denne henseende er en anden end den (emotionelle) dissonans, som Hochschild anvender, foreslår Holman og kollegaer (2008), at navngive denne type dissonans for "*emotion-rule-dissonans*". Emotion-rule-dissonans betragtes ikke som en følelse, men mere som et job-krav. Når denne type dissonans optræder, får det den konsekvens, at arbejderen skal yde mere EL, gennem mere kontrol og regulering af følelser, have en større evne til at regulere, og yde en målrettet og kontekstuel regulering (Holman og kollegaer, 2008).

Hochschild beskrev dissonans mellem følte følelser og udtrykte følelser som emotional dissonans. Emotional dissonans opstår, når der er en diskrepans mellem instinktive eller naturligt forekommende følelser og de følelser, der udtrykkes. Emotional dissonans

hænger derfor også sammen med surface-acting, og ses som en konsekvens deraf. Hochschilds brug af emotionel dissonans, fremstiller således dissonans som en afhængig variabel. Alligevel bruges, defineres, beskrives og optræder dissonans og emotionel dissonans inkonsistent i EL litteraturen. Nogle forfattere behandler dissonans som en dimension af følelsesarbejde (Zapf, 2002; Morris & Feldman, 1996, 1997), nogle ser det mere som en afhængig variabel af EL, altså en konsekvens af surface acting (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993), eller som en stressfaktor (Wharton 1993 ; Pugliesi 1999;). I forbindelse med definitionen af EL, kan dissonans endda ses som en betingelse for, at der er tale om EL (Mann, 1999). Dissonans optræder således som både en komponent af og betingelse for, at der er tale om udførelsen af EL (Glombs & Thews, 2004). Nyere teoretikere foreslår at nuancere opfattelsen af dissonans som værende enten eller, til at være en kontinuert oplevelse, hvorved dissonans skal ses på et kontinuum mellem dissonans vs. konsonans (Mesmer et al., 2012). Set på et kontinuum af meget og lidt emotionel dissonans, vil surface-acting have en høj grad af emotionel dissonans, mens '*automatic acting*' vil være i modsatte ende af kontinuummet og have en lav grad af emotionel dissonans (Grandey 2003; Kruml & Geddes, 2000, Zaph 2021). Når dissonans omtales og undersøges, er det oftest som den psykologiske og emotionelle dissonans.

Steinberg & Figart (1999a) foreslår ligeledes at EL ikke skal ses som ved den unidimensionelle dikotomi, Surface-acting og Deep-acting, men i stedet forstås som noget, der kan have grader af autenticitet. Dette for at kunne inkludere andre håndteringsstrategier, som behandles nærmere i afsnit ”5. Emotionsregulering”. Steinberg & Figart (1999b) præsenterer desuden dimensionerne ”Emotional demands” (Hyppighed, frekvens) og ”EL”, der omfavner brugen af *skills* eller evner i arbejdet, som relaterer til det at regulere eller påvirke andres handlinger eller beslutninger. Disse værende færdigheder inden for kommunikation og relationsarbejde.

Selvom surface-acting over tiden har været set som en strategi bestående af både suppression og fremdyrkning af følelser, begynder flere at undersøge EL ved at kigge på behovet for netop at undertrykke og eller frembringe overfladiske repræsentationer af følelser og forskelle derimellem, hvorved surface-acting også bliver undersøgt i relation til dimensionerne undertrykkelse og ift. den følelsesmæssige valens der enten fremvises eller undertrykkes (Côte, 2005; Lee & Brotheridge 2006 ; Brotheridge & Lee 2011).

En anden måde, EL gennem tiden er forsøgt dimensioneret på, har været ved at undersøge EL i form af 'typer' eller 'profiler'. Fælles for denne form for dimensionering er et fokus på, at brugen af reguleringsstrategier kan være omskiftelig, og at arbejdere vil svinge i brugen af de respektive strategier. Respektive forskere har overraskende gentagne gange fundet, at surface-acting og deep-acting ikke udelukker hinanden eller er modsætninger, men oftere anvendes i samme grad. Det ses idet forskere i deres latent-profil-analyse, får profiler, der repræsenteres ved henholdsvis mest brug af 1) surface acting, 2) deep-acting, 3) ingen acting, 4) lav-acting af begge og 5) høj acting af begge. (Grandey et al., 2014; Fouquereau et al., 2019). Ved brug af denne profilering viser det sig, at uanset brugen af deep-acting, så vil høj brug af både surface- og deep-acting have dårligere udfald ift. jobtilfredshed, arbejdsperformance, emotional udmattelse, søvnproblemer, psykologisk fremmedgørelse, og deviance acting (Grandey et al., 2014).

En helt anden vej som dimensioneringen af EL også er gået, er gennem et konceptuelt fokusskifte og en sammenfletning med mere psykologisk orienterede teorier. Denne gren af EL litteraturen fylder meget, og det er næsten som om EL har udviklet sig mere i to retninger; én der vedbliver at relatere sig indenfor den mere organisatoriske grebsramme ved emotionsreguleringsstrategierne deep acting og surface acting mm., og én anden retning, der går endnu dybere i emotionsreguleringsteorien og dermed den psykologiske retning. Eksempelvis søges Hochschilds teori sammenført med Gross's (1998) emotionsreguleringsteori (se f.eks. Grandey, 2000;2003; Zaph et al., 2020). Her sidestilles Gross (1998) emotionsreguleringsstrategier "*forudsættende-fokuseret*" og "*reaktiv-fokuseret*" med dimensionerne surface-acting og deep-acting, hvor deep-acting sammenføres med forudsættende regulering, i og med det søgte at ændre følelsen, og surface-acting havde konceptuelle overlæg med reaktiv-fokuserede emotionsregulering, hvor kun performance blev reguleret. Denne retning eller gren behandler snarere EL som et begreb eller område indenfor den mere psykologiske emotionsforskning, der rummer teorier om emotionsregulering, men ikke sidestilles med kun at være en emotionsregulering teori (Gabriel et al., 2023). Grenen her var opmærksom på risikoen for at udvande eller strække EL teorien for langt i forsøget på at udbrede EL forskningen ad flere arenaer. Derfor påbegynder denne retning også en helt anden tilgang til at omtale fænomenet på; i stedet for at bruge begrebet 'EL' som hovedfokus, bruges i stedet 'Emotionsregulering på arbejdspladsen'. Denne retning skelner således heller ikke så voldsomt mellem EL og EW, men identificerer snarere belastninger relateret til følelsesarbejdet i relation til en arbejdsmæssig kontekst (Martines-tur 2020, Yang & Chen

2019). Indenfor denne retning, fremhæves det også, hvordan medarbejdere udover følelsesmæssig regulering, anvender mange forskellige håndteringsstrategier, såsom situations selektion og modifikation, samt kognitiv distraktion (Diefendorff, Richard & Yang 2008). Det ses blandt andet at servicearbejderne præventivt eksempelvis undgår besværlige kunder ved enten at foregive at være optaget af en arbejdsopgave eller på anden vis distancere sig til kunden, så de får mere kontrol over situationen og kan gå til eller fra den (Diefendorff, Gabriel, Nolan & Yang 2019) ; Martines-tur. 2020).

3.3 Tiltag til forenkling af dimensionerne:

I ovenstående afsnit blev der fremlagt et væld af forskellige måder, hvorpå begrebet, til stor forvirring til tider, er blevet undersøgt og forsøget forklaret på. I 2002 går Grandey og Brotheridge (2002) sammen om at integrere tidligere forsøg på at dimensionere EL, ved at integrere disse under to paraplykategorier værende: 1) *job-fokuseret EL*, som dækker over jobkarakteristika såsom hyppighed, varighed og intensitet og display-regler (opfattet kontrol over at udtrykke følelser) i forhold til interaktioner med kunder, samt 2) *medarbejder-fokuseret følelshåndtering*, som omfatter håndteringsstrategier, der har fokus på 'hvordan' der arbejdes med følelser, herunder surface-acting og deep-acting.

Zaph og kollegaer (2020) kobler sig på denne dimensionering af EL, med en mindre sproglig ændring af kategorierne; 1) Job-karakteristik dimension, som omfatter en operationalisering af job-relaterede krav til følelsesarbejder, der minder om Morris & Feltman (1996), og er i overensstemmelse med Grandey & Brotheridge dimension. Den anden dimension navngives 2) proces-orienteret følelsesarbejde, og omfavner selve processen, i form af de strategier, der anvendes for at emotionsregulere, så emotionelle udtryk er i overensstemmelse med display-regler (Zaph et al., 2020).

Gabriel og kollegaer (2023) foreslår at udvide ovenstående dimensioneringer og tilføje en tredje dimension med fokus på, at en paraplydimensionering af EL skal relatere sig mere til de konstruktioner, der udgør EL (nemlig Display-regler, Følelsesarbejde og Performance). Derfor foreslår de tre dimensioner at betragte og undersøge EL ud fra: 1) job-krav dimension, som dækker over de tre former for display-regler, der kan fremsættes samt emotionelle krav eller events/episoder, 2) emotionelle indsats (håndteringsstrategier)

og tilføjer en ny tredje taksonomisk dimension kaldet 3) Performance, som omhandler autenticiteten i performance, valensen og intensiteten (flyttet fra job-krav-dimensionen). De to første dimensioner minder om og er sammenlignelige med både Zaph og kollegaers samt Grandeys dimensioner. Den tredje dimension tilføjer her mere specifikt dissonansen mellem performance udtryk og indre følelser, og trækker få elementer fra jobkarakteristika dimensionen over i denne dimension; herunder intensitet (Gabriel et al., 2023)

3.4 Metodeudvikling

Den indledende forskning omhandlende EL har fokuseret på at undersøge og operationalisere to komponenter. Den ene værende relateret til emotionelle jobkrav og den anden relateret til selve emotions-reguleringsdelen af emotional labour processen, om man vil (Brotheridge & Grandey 2002, Zaph et al., 2020, Grandey et al., 2020). De to fokusområder i undersøgelsen af EL er både repræsenteret indenfor kvalitativ forskning (interview, case-studier og dagbogførelse, og kvantitativ (spørgeskemaer, eksperimentelle observationer). Performance er også blevet undersøgt, men først senere, når betydningen af brugen af de forskellige håndteringsstrategier er søgt belyst i relation til performance og outcome (Gabriel et al., 2023).

Efter en række kvalitative artikler, der beskriver konsekvenserne og resultatet af EL i en række forskellige erhvervsgrupper, ofte gennem case-studier eller interviews, blev 1990'erne vidne til et skift mod mere kvantitative konceptualiseringer og operationaliseringer af fænomenet. Morris & Feldman (1997) bragte eksempelvis muligheden ind for at lave longitudinale studier af EL, ved brugen af spørgeskemaer.

Indledende forskning har studeret og undersøgt EL som noget generelt, ud fra generelle kriterier, og som between-subjects. Det ses f.eks. i Glomb & Thews (2004) "Discrete Emotion skala", hvor items undersøges ud fra den generelle frekvens respondenter angiver, at de oplever en given følelse. Det ses også, at forskning har anset brugen af håndteringsstrategier som generelle, hvor surveys undersøgte selvrapporterede opfattelser af forventninger til display-regler (Brotheridge & Lee, 2002). Herved blev EL generaliseret som mere stabile karaktertræk, frem for mere kontekstuelle træk. Display-regler er over tiden blevet undersøgt på flere niveauer; hvor den mest gængse er som en individuel

opfattelse af arbejdskrav. Meta-review kæder display-regler sammen med personlighed, relationen til mål for emotionsregulering og de kontekstuelle og specifikke situationer (Kammayer-Mueller et al., 2013). En anden måde at undersøge display-regler på er ud fra et enhedsperspektiv - dette for at kortlægge, hvorvidt forventningen om display-regler var individuelle perceptioner, eller kunne betragtes som mere rigide og generelle. Display-regler er også undersøgt på gruppe og organisationsniveau, hvor der undersøges for fælles opfattelser af krav til emotions fremvisning, enten i forhold til valensen (Diefendorff et al., 2011) (Christoforou & Ashforth, 2015) eller autenticiteten (Grandey et al., 2012). Display-regler er også undersøgt mellem professioner, ved at sammenligne individuelle forventninger inden for faggrupper, for at sammenligne disse med andre erhverv (Grandey, et al., 2020). Begrundelsen for at studere emotionelt arbejde på gruppeniveau er, at opfattelsen af jobkrav i forhold til emotionelt arbejde påvirkes af, hvordan den enkelte fortolker sin jobfunktion og hvilke personlige karaktertræk den besidder (Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff et al., 2006; Grandey & Gabriel, 2015). Derved er der mindre bias ved undersøgelse på gruppeniveau (Diefendorff et al., 2011).

En anden metodologisk udvikling blev indledt omkring 2010, hvor feltet påbegyndte en udvidelse og refleksion over hidtidige måleredskaber (Judge et al., 2009). Her påbegyndtes en interesse i at undersøge og se på EL som with-in-person, altså begyndte man også at se på forskelle og fluktuationer i brugen af håndteringsstrategier som forskellig for personen over tid. Judge og kollegaer (2009) kunne vise, at der på daglig basis var fluktuationer af brugen af henholdsvis deep-acting og surface-acting, som påvirkede humøret eller 'mood'. Dette kunne bruges til også at forklare, hvorfor medarbejdere kunne svinge fra dag til dag i forhold til graden af udmattelse og jobtilfredshed (Judge et al., 2009). Denne forståelse af, at følte emotioner både påvirker valg af håndteringsstrategi, men at der også er en følelse efter brugen af emotionsregulering, bidrager med et perspektiv, der understreger vigtigheden af, at følelser ikke blot ses som en forudsætning for, hvad der skal reguleres, men også som et resultat, der igen danner grundlag for en ny regulering (Gabriel et al., 2023). Dette fremhæver også vigtigheden af klimaet i organisationer, da omsorgsfulde og affektive klimaer giver bedre forudsætninger for hensigtsmæssig regulering, og derfor generelt har bedre trivsel. Dertil viste denne nye bølge af forskning, hvordan håndteringsstrategier varierer alt efter kontekst, interagerent, event og tid og tidspunkt (Scott & Barnes, 2011, Scott et al., 2012). Andre måder hvorpå daglige fluktuationer af EL

kan undersøges, kunne være ved dagbogsførelse, der relaterer sig til specifikke events, eller manipulerede eksperimentelle undersøgelser.

Et andet metodologisk tiltag er anerkendelsen af den bias, der ligger i selvrapportering. En måde at undgå bias f.eks. i forhold til undersøgelsen af job-krav eller display-regler, er ved at undersøge fænomenet mere objektivt. Det har forskere forsøgt siden da, ved dels at kigge display-regler fra et enhedsperspektiv (Niven 2016), og dels ved at kigge på display-regler for arbejdsopgaver, ved at tilgå jobdatabaser, for at se jobkrav der fremsættes. Her har eksempelvis Grandey, chi & Diamond (2014) undersøgt den offentlige jobdatabase "O*net" (www.onetonline.org/). Display-reglers indflydelse på brugen af håndteringsstrategier og deres outcome er også undersøgt eksperimentelt ved manipulation i laboratorie, hvor deltager kan få stillet til opgave at skulle udvise henholdsvis positive eller negative følelsesmæssige udtryk (Bono & Vey, 2007) eller at udtrykke autonomi (Goldberg & Grandey 2007). Et andet forsøg på mere objektiv undersøgelse af EL er gennem en standardiseret undersøgelsesprotokol (Jakobsen et al., 2016).

En anden udvikling, der er sket, omhandler tiltag for at reducere bias i forskningen. Metodologisk bias er forsøgt undgået ved at forsøge at skabe en mere generel matrix, hvor forskellige faggrupper differentieres ift. hvorvidt de betragtes som værende et fag med meget eller lidt EL (Wieclaw et al., 2008). Denne metode kritiseres dog for at være en overfladisk og upræcis estimering af det faktiske følelsesarbejde, der udføres, og desuden kan resultere i en non-differentiel klassificering, hvor der ikke tages højde for kvalitative forskelle i følelsesarbejde (Rugulies, 2012). Metodebias er også søgt undgået på anden vis, f.eks. mere specifikt ifm. undersøgelse for sammenhæng mellem depression og EL, ved ikke at undersøge depressive tendenser ved selvrapportering ved spørgeskema, men i stedet undersøge for diagnoser eller medicinering fremfor et spørgeskema omhandlende depressive tilstande eller hospitalsbehandling (Madsen et al., 2010; Wieclaw et al., 2006; 2008). En anden måde at undersøge for sammenhænge på uden at få metode-bias sker ved at anvende alternative og mere objektive mål for det, der ønskes sammenhæng mellem. En af de nyeste udvidelser omhandler måder at undersøge konsekvenser på, herunder blandt andet emotional burnout og stress, der er blevet søgt målt vha. rent kvantificerbare målinger, i form af måling af kortisol-koncentrationer i både spyt og hår (Qi et al., 2017).

3.5 Opsummering

Siden Hochschilds definition af EL, er der kommet flere bud på andre definitioner heraf. De forskellige bud, der er præsenteret kan ikke placeres lineært, men mere på forskellige udviklingsretninger af teorien. Disse udviklingsretninger betragter EL som værende henholdsvis 1) Arbejdskrav, 2) Display-performance og 3) EL som fortsat en følelses-håndteringsproces. Arbejdskrav synes at være hovedfokus for sociologisk forskning (eg. Lively & Powell, 2006), medens EL som display performance, synes at være fokus indenfor organisationsadfærd (Rafaeli & Sutton, 1987). Endelig synes EL som følelseshåndtering proces, hvor fokus er på de intrapsyriske processer, at være hovedfokus for den psykologiske forskning (eg. Grandey, 2000). De forskellige udlægninger af "EL" har bidraget med et større fokus på andre elementer end blot surface-acting og deep acting.

Blandt forskere, der undersøger EL som en mangefacetteret konstruktion, er der stadig uenighed om hvilke og hvor mange dimensioner, der bør undersøges. Forskellige dimensioner indfanger forskellige vinkler og perspektiver af EL. Nogle er tilhængere af, at der kan undersøges forskellige facetter af EL, så en undersøgelse af eksempelvis krav-dimensioner, vil ikke udelukke, at EL også omfatter andre facetter. Under den indledende fase, hvor EL konceptet blev udviklet, var meget fokus på unidimensionelle forståelser. Som konceptualiseringen skred fremad, fandt forskere, at udover udvidelsen af mængden af strategier, at EL burde ses som en mere multidimensionelle konstruktion, hvor EL ikke blot skulle anskues som værende enten eller, men også undersøges i grader af eksempelvis; mængde og frekvens, display-reglers styrke og omfang, som en kompetence eller evne, svingninger af valens ift. følelsesmæssig display, og samtidig differentiering ift. det at skjule følelser eller fremvise følelser og valensen heraf.

Der er også åbnet op for, at der kan være fluktuationer i brugen af emotionsregulering strategier i løbet af dagen, hvilket har ført til et fokus på at kunne generalisere profiler. Umiddelbart optræder der kun profiler ift., hvor meget, der bruges EL på tværs af faggrupper. Derudover er også dissonans-dimensionen udvidet eller redigeret ift., at den dækker over tre former for dissonans. Nemlig de tre kategorier: emotional dissonans, emotion-rule-dissonans og som rolle/acting dissonans.

Der er forsøgt at lave tiltag, der indfanger og forsimples de mange divergerende fremstillinger af EL, og her er der blandt andet fremlagt en overordnet paraplydimensionering. Denne tilgang søger at rumme og indfange forskellige definitioner og dimensioner, der tidligere har været adskilt som forskellige tilgange til EL. Denne konceptualisering synes at være velanset og repræsenteret, og danner grundlag for videre forskning og teoretisering indenfor feltet (Grandey et al., 2020). Denne udvikling tillægger andre fokuspunkter lige meget værdi, hvilket adskiller sig fra Hochschilds, der fremhævede vigtigheden ved at fokusere på følelsesarbejdet i undersøgelses sammenhænge.

De forskellige definitioner har ført til forskellige dimensioner og måder at operationalisere EL på. Dette har medført et skred fra den videnskabsteoretiske tilgang til at undersøge fænomenet på; EL studeres således ikke længere kun kvalitativ gennem cases, interviews mm, men studeres også kvantitativ, hvor værktøjet er blevet operationaliseret til at indfange forskellige dimensionerne af EL. Det værende dimensioner af dissonans, autenticitet, humor, indsats, display-regler mm. Metoderne lægger vægt på at afsøge og afdække forskellige dimensionerne af displayregler. Det tegner sig dog et billede af, at der forefindes 5 forskellige håndteringsstrategier som bekræftes på tværs af videnskabelige studier. Heraf er Hochschilds to strategier, deep- og surface-acting, fortsat underbygget i nyere forskning, samtidig med det er udvidet til at omfatte de tre andre strategier. Det er også blevet testet om disse strategier blot er teoretiske konstruktioner, der deduktivt kan bekræftes, eller om de kan forefindes induktivt. Det viser sig, at induktive tilgange og faktoranalyser bekræfter eksistensen af disse typer af følelses håndteringsstrategier (Alabak et al., 2023).

4 Udvidelsen af Emotional Labors arenaer

Hochschild differentierede mellem det mere generelle følelsesarbejde (EW) og så det mere organisatorisk funderede følelsesarbejde, følelsesmæssigt arbejdet (EL). Ved denne differentiering afskrev hun en række arenaer eller arbejdsformer fra at kunne betragtes som udførende EL. Indeværende kapitel vil have fokus på at belyse de skel-overskridende og arena udvidende anvendelser af begrebet EL. I kapitlet vil der sættes fokus på, hvilke skel, der er søgt udvidet eller ændret, ift. at udvide EL konceptet. Dette sker med afsæt i den tidligere præsenterede distinktion Hochschild anvendte mellem EL og EW, som omfatter de tre kriterier: at følelser anvendes til at skabe en bestemt oplevelse eller performance i overensstemmelse med organisatoriske forskrifter, for en ekstern eller offentlig interagent, for at skabe profit (løn til arbejderen og profit til virksomheden).

I afsnit ”4.1 *Intern vs Ekstern kontekst*”, vil udvidelser blive præsenteret med afsæt i et skel mellem en intern og en ekstern kontekst, der tager over for Hochschilds skel mellem den offentlige og private sfære. Der argumenteres for, at sociale interaktioner er en ressourcekrævende indsats, uagtet hvem den er rettet mod. I forlængelse heraf vil det fremhæves, hvordan den mere interne del af EL arbejdet adskiller sig fra det eksterne emotionelle labor. I tillæg hertil behandles også, hvordan relationer differentierer sig i kvalitet og kvantitet i hhv. en intern og ekstern kontekst.

I afsnit ”4.2 *Display-reglers vægtning*” fremstilles et opgør med skellet om eksplicite emotionelle krav til arbejderen, hvor display-reglers udvikling ift. at inkludere implicite følelsesregler gennemgås.

Dette fører til afsnit ”4.3 *Motivationen bag*”, der omhandler forskelle i motivationer for at performe i henhold til display-regler, og repræsenterer således en kritisk refleksion over Hochschilds tese om, at al arbejde er motiveret af et økonomisk incitament og udføres lønnet.

Slutteligt præsenterer afsnit ”4.4 *Individ – gruppeniveau*”, et perspektiv, hvor forskere har flyttet følelsesarbejde fra udelukkende at være undersøgt på et intra- og interpersonelt niveau til at blive undersøgt på gruppeniveau.

4.1 Intern kontekst vs. ekstern kontekst

Hvor den initiale definition af EL blandt andet indebar et fokus på de transaktionelle erhverv, altså i mødet mellem en kunde, en klient eller en patient, har senere forskere forsøgt at udvide konceptet EL til andre arbejdsformer end bare servicearbejdet (Iszatt-white & Lenney 2020). Nytænkningen af organisationsstrukturen, og brugen af teamorganisering i større og større grad, har medført et naturligt fokus på det interne samarbejde. Brotheridge og Grandey (2002) var de første til at sammenligne hyppigheden, hvormed ledere og servicearbejdere bruger EW. De fandt, at ledere udførte EW i samme omfang som salgs- og kundeservicemedarbejdere, hvilket klart understøtter det videnskabelige belæg for, at EL ikke alene er til stede i servicearbejde med en interaktion med udefrakommende, men også kan være i andre professioner gennem interaktioner ansatte imellem. Forskning har bekræftet brugen af intern emotionel labor, hvor EL bruges i samme grad eller endda mere end ved ekstern interaktion med kunder eller klienter (Glasø & Einarsen, 2008). Allerede i 1993, da definitionen og udviklingen af begrebet EL var i sin spæde start, argumenterede Ashford & Humphrey (1993) for, at EL ikke bare optræder i servicearbejdet, men i en lang række af andre arbejdsroller:

“Given that roles are essentially bundles of social expectations and that emotions are inevitably experienced in the performance of roles, it is difficult to imagine an organizational role to which display rules would not apply at various points”

- (Ashforth & Humphrey, 1993, pp. 109–110)

På trods af den massive underbyggelse af brugen af følelsesarbejde i det interne arbejde, gik der dog længe før, at det interne arbejde blev anset som EL, fordi det ikke kunne betragtes som et offentligt arbejde (Grandey & Melloy, 2017). Mange forfattere underbyggede derfor forskningen indenfor dette område ved at undersøge samme ud fra emotionsregulering teori frem for som EL (eg. Grandey 2000). Andre forsøgte stædigt at overkomme og redefinere skellet mellem følelsesarbejde, som noget der foretages i henholdsvis en offentlig og privat sfære. Iszatt-White & Lenney (2020) foreslår, at i stedet for at betragte EL som noget specifikt og aflønnet, bør det mere ses som følelsesarbejde i en arbejdsmæssig kontekst. Det er mere hensigtsmæssigt at sammenføre bytte- og brugsværdi-aspekterne og anvende dem til at konceptualisere og empirisk undersøge emotions work i arbejds kontekst. Denne tilgang overkommer problemet, at EL ikke altid og ikke kun udføres, fordi det er betalt for, når der indtages et brugs-værdi og nytteværdi

skel. Zaph og kollegaer (2021) har endvidere søgt at forfine, hvad der menes med en arbejds kontekst – de fremhæver nemlig, at EL kan være den primære opgave i arbejdet, men den kan også udføres som sekundær arbejdsopgave, der muliggør løsningen af den primære opgave. Zaph og kollegaer (2021) argumenterer derfor også for, at EL betragtes og værdsættes i langt højere grad, da en lang række jobs, hvis ikke næsten alle, er afhængige af interpersonelle emotionsudvekslinger, der stiller krav til arbejderne om at regulere deres følelser.

Steinberg & Figart foreslog i 1999b, hvordan emotionelt arbejde kan betragtes og undersøges i flere arenaer, end blot inden for servicesektoren. De opstillede en differentiering af arenaen, hvor EL kunne udspille sig; henholdsvis internt på arbejdspladsen, eller eksternt mellem arbejdsplads og verden. Hermed skabtes et nyt skel til at anse servicebranchens emotionelle labor som en del af en ekstern arbejdsindsats, eller som en internt rettet arbejdsindsats, nemlig mellem kollegaer, mellem ledere, hjemme- eller omsorgsfulde aktiviteter (Steinberg & Figart 1999a). EL udføres således både i forhold til eksterne organisation interessenter; herunder kunder, klienter eller gæster, samt i forhold til interne organisations-interesser herunder imellem medarbejder og leder (overordnede), eller medarbejdere internt imellem (Gopinath 2011).

I forhold til de interessenter, der er eksterne, ligger der en forventning om, at arbejderen i mødet eller interaktionen gennem indtryksstyring, kan skabe, berige eller give en bestemt oplevelse, der honorerer følelsesregler på en tilfredsstillende måde. Følelsesarbejdet indebærer således også en implicit forventning om, at arbejderen gennem intra-regulering af egne følelser, er i stand til at inter-regulere kunders følelse. Dette kan ske grundet følelsers emotionelle spejling (Robbins & Judge, 2019). Tilfredsstillende følelsesarbejde indebærer evnen til at forvalte følelser på en måde, der er i overensstemmelse med forventninger til og standarder for kundeservice. Tilsigtede emotionelle reaktioner hos kunden kan typisk være tilfredshed, en oplevelse af glæde eller sågar taknemmelighed (Pugliesi, 1999).

I relation til de interne interessenter i en organisation, foretages EL ikke altid kun i forbindelse med interaktioner, der forekommer under udførelsen af en afgrænset bestemt arbejdsopgave. I stedet er følelser en integreret del af alle sociale relationer i organisatoriske kontekster, hvor medarbejdere håndterer både andres og egne følelser.

Ofte, når det kommer til arbejdsrelaterede interaktioner, er det implicitte eller latente forventninger fra samfundet, der vejleder følelses-reglerne (Bondarenko et al. 2017). Følelser og følelsesarbejde er et nøgleaspekt af alle sociale interaktioner, som både sker på arbejde eller andre arenaer og domæner i livet. Ja, alle sociale interaktioner er styret af sociale latente normer, som fører til en styring af det følelsesmæssige udtryk, der fremvises, når vi interagerer med andre. Og da burde sådanne regler også gælde for alle interaktioner på arbejdet (Zaph et al., 2020). Med denne opfattelse kan EL mellem kolleger opstå, når medarbejderen aktivt styrer deres følelser for at imødekomme kollegers følelsesmæssige forventninger og behov. Dette kan indebære regulering af ens følelser for at; give udtryk for empati og støtte, at kunne give konstruktiv feedback, at kunne bidrage til en god stemning, kunne udtrykke uenighed (Stephens & Carmeli, 2016) samt opretholdelse af en positiv holdning, selv i udfordrende situationer eller over for kollegaer man ikke er glad for (Tschan et al., 2005). Det indebærer ofte undertrykkelse af personlige følelser for at skabe et positivt og harmonisk arbejdsmiljø med kolleger (Gopinath 2011). I interne relationer er den fremviste følelse oftere mere autentisk, hvorved der ses højere forekomster af deep-acting og emotional deviance (Tschan et al., 2005).

Ifølge Gutek og kollegaer (1999) kan interne relationer i organisationen have en større betydning for individet end de eksterne relationer, da disse er baseret på langvarige relationer samtidig med, at der indbefattes en langvarig reciprocitet. Reciprocitet (gensidighed) er en vigtig social- og psykologisk mekanisme, som regulerer interaktioner og dermed relationer mellem mennesker. Det indebærer en udveksling af positive eller negative handlinger mellem individer, hvor handlingerne er gensidigt forpligtende og forventes at blive gengældt. I alle sociale interaktioner spiller reciprocitet en central rolle; det værende hvad angår samarbejde eller sociale dybere relationer (Gutek et al., 1999).

For at etablere dybe og stærke relationer, kræves det, at der i relationen indgår positive interaktioner eller at der udveksles og induceres positive emotioner. Herved dannes der display-regler for kollegiale interaktioner om, at disse skal indebære en fremvisning af positive emotioner (Argyle & Hendersen, 1985). Dertil er ærlighed også afgørende for at bevare en sund og bæredygtig relation. En anden forudsætning for at styrke relationen, er ved at styrke tilliden imellem, da ærlighed danner grundlaget for tillid i vores relationer. Når ærlighed praktiseres, opbygges der tillid og troværdighed, især i personlige relationer. Derfor opstår også der også et paradoks i forventningen til relationens dynamik; det

forventes nemlig, at de indre, de sande eller genuine følelser også vises (Argyle & Hendersen, 1985). Ved ikke at optræde autentisk eller oprigtigt i interaktioner, undermineres fundamentet for relationer med mistillid. Det kan derfor tænkes, at en årsag til, at der anvendes mere deep-acting i interne-relationer, og at ansatte er mere autentiske i deres følelses-fremvisning skyldes et ønske om at være autentisk og dermed opbygge en god relation til kollegaer (Tschan et al., 2005). Dertil kan den øgede forekomst af emotionel deviance skyldes, at surface-acting medfører en uoprigtig opførsel, og hvis det opdages, at det er en performance at virke positiv, så vil relationen eller interaktionen fremstå falsk, hvorved intentionen om at skabe en god relation falder til jorden (Tschan et al., 2005). Derved er der en risiko forbundet med surface-acting, samtidig med, at det koster energi at udføre emotionsarbejdet og der er en konsekvens med emotionel dissonans (Zaph et al., 2020).

For at fremstå autentisk, kan en kollega vælge at være ærlig og i stedet for at lave en hvid løgn, udtrykke ens oplevelse eller følelser, uagtet at dette kan fremstå negativt, med den effekt, at den anden ikke bliver glad (Tschan 2005). Heldigvis giver en langvarig relation rig mulighed for at reparere eller kompensere for en uheldig interaktion, hvor mange positive interaktioner kan opveje den ene dårlige. Denne mulighed er der oftest ikke i ekstern-rettede interaktioner med kunder, da disse er enkeltstående kortvarige interaktioner som efterlader et blivende indtryk uden mulighed for kompensation (Gutek, et al., 1999). Kravet eller normen om at fremstå positiv og efterlade et positivt indtryk synes at være det samme internt og eksternt, mens kravet om at undertrykke negative emotioner er varierende, og størst eksternt sammenlignet med internt (Tschan et al., 2005; Diefendor & Greguras 2009).

4.2 Display-reglers eksplicitte fremsætning, relative vægtning & håndhævnning

En anden konceptuel udfordring i forhold til at udbrede EL til andre professioner er, hvorvidt arbejdet kan betragtes som havende display-regler; og hvorvidt disse skal være eksplicitte eller kan være implicitte (Van Dijk & Brown, 2006; Brotheridge & Grandey 2002). Begrebet display-regel antyder, at der findes en formel forventning, der gives eksplicit fra ledelsen til medarbejderne. Omvendt kan man argumentere for, at der i alle

settings er sociale spilleregler at navigere ud fra. Disse kan være velbeskrevet fra organisatorisk side, men da disse ofte er latente og konstant i udvikling, er følelser ofte også styret af ubevidste handlingforskrifter. Mens der findes eksempler på formelt fastsatte følelsesregler i litteraturen med f.eks. studiet af ansatte i Disneyland forlystelsespark (VanMaanen & Kunda, 1989), er disse snarere undtagelsen end reglen (Cropanzano et al., 2003). Oftest har organisationer ingen politikker overhovedet vedrørende følelsesmæssige udtryk, og henviser kun til dem gennem deres arbejdsbeskrivelse, eller antager at samfundsmæssige normer eller professionelle forventninger fører til udvisning af passende følelsesudtryk (Zapf, 2002). I et studie viste Rafaeli & Sutton (1987) også, at display-regler kunne være implicite og træde i kraft gennem kulturen i organisationen. Særlig fremvisningen og styringen af negative følelser kommer til at opleves som værende organisatoriske krav snarere end uformelle, da disse har en stor effekt på kvaliteten af interaktionen medarbejdere imellem, såvel som gruppe-processer og produktivitet (Stephens & Carmeli, 2016). Bono & Vey (2007) kunne også beskrive, hvordan ansatte også regulerede kollegaer og lederes følelser, såvel som ledere indtog emotional-regulering rettet mod chefer, mellemledere, eller ansatte eller co-ledere. Dermed var EL ikke kun at finde i kunde-klient relationer, på trods af manglende officielle display-regler.

Tolich (1993) foreslog at kravet om display-reglers eksplicite eller organisatoriske ophav skulle nuanceres, ved at betragte display-regler som henholdsvis værende autonomt eller reguleret følelsesarbejde. Autonom følelsesmæssig styring af følelsesmæssige udtryk sker, når medarbejderne selv uden ekstern kontrol regulerer deres følelser og svarer til Hochschild skel mellem 'EW'-begrebet, mens reguleret følelsesarbejde henviser til medarbejdernes følelsesmæssige udtryk, der kontrolleres af andre, som svarer til EL. Her ville implicite display-regler betragtes som betydende autonom følelsesregulering.

Hochschild er klar over, at eksplicite organisatoriske krav ikke altid er fremsat forud for, eller nødvendige for at udøve EL; men det er der ofte. Manglen på en klar politik og brugen af uformelle metoder til at kommunikere forventninger til udtryk, rejser spørgsmål om, hvilket omfang display-regler faktisk opfattes af arbejdstagerne som en del af deres job. Diefendorff et al., (2006) undersøgte netop forekomsten af latente følelsesregler på arbejdspladser, og hvorvidt disse følelsesregler betragtes som værende en del af de 'formelle job-krav'. De fandt, at adfærd i overensstemmelse med følelsesregler, blev betragtet som påkrævet i arbejdet, og at både medarbejdere og deres ledere anså disse implicite følelsesregler som en del af jobbet. Adfældsregler såsom at "opføre sig venligt

over for andre” eller ”undertrykke irritation, jeg føler på arbejde”, blev betragtet som formelle jobkrav af de fleste medarbejdere (og deres ledere) fra forskellige service- og ikke-serviceerhverv.

Grandey et al., (2009) udførte desuden et studie for at sammenligne opfattelser af formelle og implicite job-krav i form af enten emotionelle displays krav (in-role) eller identificering og initialisering af arbejdspladsens mål (extra-role) (eng: citizenship), hvor der udføres opgaver udover formelle job-indhold, der hjælper organisationens helhed. De fandt, at opfattelsen af emotionelle display som værende en implicit forudsætning for arbejdet, var størst indenfor sundhedsvæsenets arbejdere, dernæst i kundeservice og sidst indenfor salgs-branchen. Desuden var der indenfor sundhedssektoren et implicit krav om at udøve omsorg udover det forventelige eller foreskrevne (det at yde service citizenship). Når der blev undersøgt for det samme, men internt i virksomheden, skiftede opfattelsen af graden af in-role og ekstra-role-opgaver blandt erhvervene. Her oplevede ledere betydelig flere krav til deres fremvisning af følelser og ekstra arbejde. Interessant nok fandt de også at display og opgaver udover det forventelige, når det kom til kollegaer, var lavest for lærere og undervisere, som ellers havde en høj opfattelse af følelser og service til elever var en in-role opgave (Grandey et al., 2009)

De uformelle krav til individet i organisationen stiller store krav til, at individet er i stand til at observere og tillære sig og indordne sig under de sociale regler og normer (Zaph, 2020). Den emotionelle labor i professionerne er således præget af et krav om at udvise et bredere spektrum af følelser (Humphrey et al., 2008) og der er samtidig større krav til egenhændigt at vurdere hvordan den emotionelle labor skal udføres, således den får den bedst mulige effekt i relationen (Harris, 2002). Ovenstående forskning understreger desuden vigtigheden i at kunne navigere mellem officielle arbejdsopgaver og implicite forventede opgaver af arbejdet, der måske ikke italesættes (Grandey et al., 2010).

Udover at display-regler fremsættes som stammende organisk eller direkte fra arbejdsgiver, får det betydning for, hvor strengt display-reglerne forventes at blive fulgt. Dette defineres som *emotion-work-control* (Zaph, 2020). Emotion-work-control kan beskrive rigiditeten, hvormed display-regler håndhæves, og dermed også hvor stærkt afvigelser fra display-regler sanktioneres. Forskning tyder på, at der er et større spænd eller spændvidde, ift. hvor stringent display-regler skal følges over for interne relationer, altså mellem

kollegaer, kontra mod eksterne relationer (Kruml & Geddes, 2000). En anden måde at se det på er ved, at display-reglerne kan betragtes som værende svagere, når de konstrueres i kollegiale fællesskaber (Morris & Feldmand 1996). De større krav til display-regler ved servicearbejde betyder også, at hvor eksternt rettet EL oftere medfører en emotionel dissonans, vil intern EL have en højere forekomst af deviance acting (Tschan et al., 2005). I interaktioner mellem kollegaer, hvor der er nogle specielle forventninger til det emotionelle udtryk, sker det altså oftere, at der vælges ikke at leve op til display-regler, hvorved der udføres emotional deviance. I det overordnede viser studier, at display-regler er mindre strikse for kollega-interaktioner, hvorfor uønskede eller socialt uacceptable følelser oftere får lov til at komme til udtryk (Tschan et al., 2005; Diefendorff & Greguras, 2009).

Siden display-regler ofte bliver normaliseret eller internaliseret, tjener display-regler også som mål for regulering af arbejdsadfærd. Hvis medarbejderes indre følelser ikke stemmer overens eller er kongruent med display-regler, er de i højere grad indstillet på at efterkomme disse, ved at regulere deres udtryk (Diefendorff & Gosserand 2003). Denne motivation medieres særlig af, hvorvidt der er praksisser, hvis formål er at højne motivationen for at være kongruent ift. display-regler – disse praksisser kan f.eks. være belønning eller konsekvenser (Gosserand & Diefendorff 2005). Virksomheder kan også forsøge at håndhæve eller styrke kravet om at efterkomme display-regler ved f.eks. at a) hyre selekteret ("hyre smilende ansigter"), b) gennem træning (en håndbog der fremhæver "kunden har altid ret, eller forestil dig du er på en scene) og c) job-evaluering, hvor netop performance jf. display-regler evalueres (Diefendorff & Gosserand, 2003).

4.3 Motivation bag udførelsen af emotional labor

Der kan være forskellige motiver og bevæggrunde for at udføre EL. Men hvor der i EL litteraturen initialt var et fokus på organisationens emotionelle og eksplicite følelsesregler, er der i forlængelse af en udvidelse af arenaerne, behov for at revidere motivationen for at udføre EL, når det ikke er et direkte jobkrav. Der mangler en forklaring på 'hvorfor', med fokus på de internt organisatoriske konstruerede display-regler, og hvad der motiverer følelsesarbejde herfor, hvis ikke det er penge eller mere instrumentelle motiver (Kyed, 2017). Her kan Boltons (2005) typologi bidrage med indsigter i sammenhængen mellem

implicitte og eksplicitte følelsesregler og motivationen heraf, og udvide med en nuancering af forståelsen af de private vs. offentlige følelsesregler (Kyed, 2017).

Bolton (2005) argumenterer for, at følelser og følelsesregler i en organisation, ikke bør ses som en unidimensionel konstruktion, men i stedet tilgås som et multidimensionelt fænomen (Bolton, 2005). Hochschilds indledende skildring af følelsesregler i organisationer, bliver derfor kritiseret som en forsimpning af et nuanceret fænomen.

Bolton (2005) søger med sin teori at kunne gøre rede for motivationen for udførelsen af EL, for at honorere både de implicitte og eksplicitte følelsesregler. Samtidig redegøres der for, hvordan håndteringen af forskellige følelsesregler på baggrund af forskellige motivationer påvirker aktørerne.

Ifølge Bolton (2005) bør individet betragtes som en velinformeret og kompetent aktør, der aktivt og reflektivt kan vælge måden, hvormed de ønsker at konstituere og forvalte organisationens implicitte såvel som eksplicitte regler på, samtidig med, at de selv har indflydelse i udformningen deraf. I Hochschilds teori fremstår aktørerne som passivt underlagt offentlige og kommercielle regelsæt og de fremstår næsten 'forkrøblede', men der mangler et element af agency (Bolton & Boyd 2003). Medarbejdere genforhandler nemlig aktivt de organisatoriske regler, qua deres aktive konstituerende rolle i meningsskabende fællesskaber. Bolton indrammer dette ved at introducere fire forskellige sæt følelsesregler, der indrammer hvordan følelsesregler kan være styret af forskellige normer, retningslinjer, hierarkiske ønsker, sociale spilleregler og filantropiske motiver. Bolton kategoriserer disse følelsesregler som værende forankret i; *kommercielle*, *professionelle/organisatoriske*, og *sociale normer* (Bolton & Boyd 2003, p.3). Hvad Bolton søger at gøre her, er at videreføre Hochschilds brug af Goffmans 'multiple selv', hvorved aktører kontinuert kan skifte mellem at anvende multiple følelsesregler, ift til at matche deres følelser med forskellige situationer (Kyed, 2017). Herved tydeliggøres den mangesidede natur, som følelsesarbejdet har, og at de forskellige handlingsrationaler, der ligger bag, ikke alle behøver stamme fra en ledelsesmæssig interesse som Hochschilds ellers antog.

Bolton (2005) ønsker med udvidelsen af følelsesregler, at opstille fire idealtypiske typologier for følelsesmæssigt arbejde, henholdsvis: *pecuniary* (økonomisk) følelsesarbejde, *presentational* (præsenterende) følelsesarbejde, *prescripted* (præskriptiv)

følelsesarbejde og *philantropic* (filantropisk) følelsesarbejde. Med sine fire kategorier, ønsker Bolton ikke at være rigid eller definitiv; ej heller skal de ses som permanente. De er mere et udtryk for dimensioner af følelsesarbejdet, der relaterer sig til arbejdstypen eller domænets styring. Formålet er at sætte fokus på de ofte modsatrettede regler, som arbejdere navigerer ud fra. Aktører anvender sjældent kun én form for følelsesarbejde, men navigerer i stedet mellem flere former for følelseshåndtering, i et forsøg på at balancere mellem forskelligartede hensyn og følelsesregler.

Medarbejderne bringer også sig selv i spil, når de træder ind i organisationen – de medbringer personlighed, værdisæt, forforståelser, forventninger samt ideer, der alle kan være motiver eller årsager til bestemte handlemåder. Disse individuelle motiver kan ikke overskrives helt af organisationens disciplinerende krav (Bolton, 2005). Bolton introducerer associerede motiver til at udføre de forskellige typer af følelsesarbejde. Disse værende henholdsvis *instrumentelle*, *status-orienterede*, *ontologiske* og *gavegivnings/altruistiske motiver*. Aktørens motiver kan i samme job derfor være multiple såvel som der kan optræde flere følelsesregler på en og samme tid. De fire typer af EL kan altså udføres på baggrund af forskellige motiver og følge flere forskellige normativer eller følelsesregler.

De fire idealtypiske eksempler deler samme forudsætning for udførelsen af følelsesarbejde, nemlig, at individet må have stor opmærksomhed, nærvær, emotional flair, intelligens eller intuition, for at være i trit med de normative forventninger, der konstant genforhandles (Bolton, 2005). Herved understreger Bolton også vigtigheden af, at aktørerne betragtes som kompetente, vidende og i stand til at balancere mange forskelligartede hensyn og interesser simultant (Kyed, 2017). Samtidig sættes der fokus på individets identitet og primære socialisering. Hvor følelsesarbejde styring af økonomiske normer, kan føre til en kynisk performance med et påtaget selv, kan følelsesregler styret af faglige normer være i harmoni med en professionel identitet. Følelsesarbejde styret af sociale retningslinjer er i tråd med egen-identitet og en oprigtig følelses-præstation (Bolton, 2005).

Hvad Bolton (2005) også gør ved at kombinere de forskellige dimensioner med identitet og konsekvenser er at udfordre Hochschilds anseelse af den sociale aktør, som udelukkende er belastet af EL. Flere studier viser, at automatisk følelsesregulering er forbundet med høj grad af velvære, en følelse af selv udmærkelse og succes. Boltons typologi fremhæver her,

at forskellige følelsesregler og motivationer, kan resultere i ligefrem positive følelser gennem arbejdet; Bolton indfanger nemlig at arbejde i høj grad også er forbundet med vores identitet. Et element Hochschild selv er opmærksom på, når hun f.eks. inddrager Mills i sit arbejde, men her inddrager hun kun det, at medarbejderen låner deres identitet til virksomheden, men undlader at medtænke, at medarbejderen også opnår en identitet og status gennem arbejdet (Hochschild, 1983; Kyed, 2017).

I organisationer er der ofte team-organisering eller faste arbejdsgrupper, hvilket betyder mange faste relationer at begå sig i og interagere med. Her er der en fælles rettet indsats mod komplekse og i stor udstrækning fælles mål, hvor nogle mål er mere kortsigtede og andre langsigtede (Iszatt-White, 2009). Dette større fællesskab og fælles målrettethed, bidrager med at arbejdere i udførelsen af EL, har en tendens til at være mere i overensstemmelse med organisatoriske værdier og dermed værdi-kongruente, og derfor er mindre kommercielt instrumentelt reguleret end i serviceindustrien (Iszatt-White, 2009). Ved at være 'værdi kongruent' forstås det, at der er en større identifikation med de følelser, der ønskes udvist, og desuden en motivation for at handle i overensstemmelse med disse værdier. Dette resulterer typisk i, at arbejdere inden for professionerne er mere tilbøjelige til at anvende deep-acting som en strategi til håndtering af følelser. Med andre ord vil de stræbe efter at fremvise en autentisk præstation, hvor de forsøger at føle det, de gerne vil udtrykke (Bolton og Boyd, 2003) – eller som det også kunne udtrykkes her, at være 'ægte i god tro' i forsøget på at opfylde de følelsesmæssige forventninger eller følelsesregler til deres arbejdsroller (Grandey, 2003).

4.4 Aktører, på individ og gruppe -niveau

Et sidste og vigtigt aspekt, der bør medtages, når fokus flytter sig til at være på interne relationer er, at EL kan ske internt på flere niveauer (Niven, 2012). Indledende har fokus ellers været på det interpersonelle emotionelle labor, medens gruppeniveau har været underbelyst (Ashford & Humphrey, 1995, p.112). I dag udgør teamwork (at arbejde med andre) en stor del af arbejdernes arbejdsdag, hvorved betydningen af effektive interpersonelle processer kun er steget (Diefendorff et al., 2020). Når individer er en del af et team, bliver det ikke længere fyldestgørende at se på EL på individniveau (Rimé, 2009), idet individniveauet simpelthen ikke indfanger den sociale natur og den indflydelse, som

medarbejders emotioner har på deres kolleger (Ashkanasy & Ashton-James, 2005). I takt med, at den gensidige afhængighed inden for organisatoriske grupper eller teams øges, øges også den indflydelse følelsesmæssig fremvisning har på andre (Ashkanasy, 2003). Det vil sige, at over tid bliver kolleger konvergente ift. affektive tilstande (Becker & Crocopanzano, 2015).

En ny måde at se EL på, er således hvordan det påvirker "*agenten*", som udfører det emotionelle arbejde, samt hvordan det påvirker *målet*, for hvem det emotionelle arbejde er rettet, og omgivelserne i øvrigt, og hvilke roller de hver især spiller i denne kontekst (Niven, 2012). Indenfor denne tilgang behandles EL som en emotions-reguleringsteori. Her skelnes der mellem en selv-rettet og interpersonelt rettet emotionsregulering (Pugliesi, 1999). Den selvrettede emotionsregulering varetages af agenten selv, baseret på både egne motiver og organisatoriske eller gruppeinteresser. I forhold til fremvisning af display-regler kan medarbejdere således anvende strategier, der ikke kun retter sig mod egne følelser, men også mod følelserne hos deres interaktionspartnere.

I en undersøgelse af arbejdsenheder med hospitalssygeplejersker fandt Diefendorff og kolleger (2011) at der var en bred enighed om forventningen om at udføre emotionelt arbejde som en del af arbejdet med patienter, mens der var variation mellem forventninger til arbejdet, de forskellige enheder imellem. At der er forskel på opfattelsen af forventet EL imellem grupper, blev også bekræftet i Martine-Inego et al., (2009), hvorved det synes, at display-regler besidder gruppeniveau-egenskaber.

Display-reglerne eller normerne for følelsesregulering er ensartede på gruppeniveau, ikke kun når emotionsreguleringen er rettet mod et mål, som en kunde, klient eller patient. Interaktioner med kolleger og ledere kan også være underlagt konsensuelle forestillinger om følelsesregler på enhedsniveau. Inden for teams konstrueres fælles normer for, hvilke følelser det er passende at udtrykke og fremkalde under interaktioner med andre gruppemedlemmer.

Ud over etablering af normer på enhedsniveau for hvilke følelser, der bør udtrykkes over for eller fremkaldes hos andre, kan der også udvikles fælles normer for, hvordan disse følelser fremkaldes eller vækkes på arbejdspladsen (Niven, 2012). I en undersøgelse af sundhedspersonale viste det sig f.eks., at der herskede en norm for brugen af humor som interpersonel følelsesreguleringsstrategi (Niven, 2012). Enheder kan også co-regulere et

mål, f.eks. hvis et gruppemedlem følelsesreglerne i enheden, hvorefter hele enheden forsøger at regulere denne adfærd for at sikre ensartet adfærd. Dette kan ses i situationer, hvor teams afholder interventioner for gruppemedlemmer (Niven, 2012). Samlet set kan agenten, der udfører emotionsregulering, både konceptualiseres som et individuelt medlem af en gruppe og som en gruppe i sig selv.

På samme måde kan '*målet*' for emotionsregulering konceptualiseres meningsfuldt både på individ- og gruppeniveau. Her bør målet betragtes som en aktiv del af den emotionelle arbejdsproces, hvor interaktionen mellem agent og modtager bliver interaktiv (Martínes-Tur, 2020). I visse interaktioner kan der endda være en forventning om, at følelsesarbejdet spejles eller gengældes reciprocalt (Lively, 2000). Sociale og organisatoriske interaktioner er sjældent enkle og unidimensionelle, men involverer ofte flere iterationer, hvilket betyder, at følelsesmæssige episoder konstant opstår. Emotionelt arbejde er heller ikke en "engangsproces", hvor en medarbejder engagerer sig i følelsesregulering i nærvær af eller rettet mod et passivt mål (Martínes-Tur, 2020). I stedet er både medarbejderen og målet aktivt involveret i følelsesmæssig selvregulering og interpersonel følelsesregulering, hvor begge parter regulatoriske bestræbelser og udtrykte følelser gensidigt påvirker deres egne følelser og følelserne hos den anden part. Eksempler på, hvordan agenten kan påvirke gruppeniveauet, inkluderer situationer, hvor en leder forsøger at fremme optimisme eller entusiasme blandt medarbejderne, eller når en medarbejder forsøger at forbedre arbejdsmiljøet ved at reducere negative emotioner.

Endelig kan der også være '*tredjeparter*', som kan forstås både på individ- og enhedsniveau. Tredjeparter, som står udenfor den primære emotionsregulering mellem agent og mål, kan blive involveret ved at overvære interaktionen, ved at høre om den f.eks. på teammøder eller i fortrolige samtaler, eller som passive elementer i agentens interpersonelle emotionsregulering. Selvom disse tredjeparter initialt kan være passive i denne interaktion, indtager de ofte en aktiv rolle. Dette kan ske ved, at de hjælper en kollega med at regulere sine egne følelser (socialt støttesystem) eller overtager den interpersonelle regulering af en vanskelig kunde, der påvirker kollegaen. Kan også være chefen der har fået tilskrevet ansvaret fra den sure klagende kunde. Tredjeparter kan også internalisere agentens forsøg på selvregulering, f.eks. ved at efterligne deres reguleringsudtryk.

Samlet set er interpersonel emotionsregulering en kollektiv proces, der involverer forskellige niveauer af aktører og omgivelser, hvor både det psykologiske arbejde, målene og omgivelserne spiller en aktiv rolle (Niven, 2012)

4.5 Opsummering af udvidelsen af Emotional labor

Siden Hochschilds introduktion til EL teorien, som en teori om at belyse facetter af servicearbejdet, er emotionel labor blevet udvidet i forhold til arenaer, og således blevet undersøgt indenfor andre sektorer end blot den tiltænkte servicebranche. Disse værende først de mere beslægtede menneskelige-service erhverv, men også indenfor professionerne, eller fagområder. Hvad forskere har peget på og argumenteret for i denne overskridelse og udvidelse af arenaer, bygger på et argument om, at arbejde som helhed indebærer den kommercielle tilegnelse af kravet om at overholde socialt accepterede følelsesregler, og anerkender forskellige måder at opnå de ønskede følelsesmæssige udfoldelser i form af enten surface- eller deep-acting strategier (Schiopu, 2014).

Udover at udvide anvendelsen af EL til at belyse andre former for arbejde end servicearbejdet, er EL også blevet brugt til at belyse emotional belastning i interne interaktioner i organisationerne og virksomhederne. Herved er EL teorien blevet udvidet til også at inkludere emotional arbejde horisontalt og vertikalt internt i organisationen, det vil sige mellem kollegaer eller mellem kollegaer og ledere. Denne sondring overskrider Hochschilds initiale formodning, at EL udelukkende sker i den eksterne og offentlige del af arbejde. Forskning bakker dog op om værdien i også at kunne belyse interne-relationer og interaktioner ved brug af EL teorien, idet der ses at EL er eksisterende i det interne arbejde, og som nyere forskning fremhæver, kan følelsesarbejde være en essentiel og nødvendig del for at kunne løse andre mere primære opgaver for og i organisationen. Hvad forskningen mere interessant peger på er, at der er variationer af kvalitativ og kvantitativ i oplevelsen af typen af følelsesarbejde. Eksempelvis er der varierende display-regler for behovet for at undertrykke følelser af negativ valens. Forskning peger derfor på, at selvom EL kan udbredes, skal der være rum til nuanceringer og videreudvikling heraf. På sigt vil en forståelsesrammen anlagt indenfor andre erhverv, kunne bidrage med vigtige perspektiver og forståelser af følelsernes brug i arbejdet.

Hochschild anførte også et skel mellem en ydre og organisatorisk kontrollant ift. at regulere, definere og kontrollere det følelsesmæssige arbejde, der kunne være en del af arbejdet og et mere blødt og socialt defineret regelsæt, ift. at skelne mellem EL og EW. Forskningen har dog kunne påvise, at implicitte display-regler kan være lige så betydningsfulde som eksplicite regler på organisatorisk såvel som individuelt plan. Derfor argumenteres der for, at implicitte display-regler også bør anerkendes som en del af de emotionelle job-krav. Display-reglerne kunne således være både eksplicit og implicit forankret i kommercielle, professionelle/organisatoriske, og sociale normer. Forskningen viste også, at medarbejderes sociale tilhørsforhold og gruppenormer var lige så vigtige og determinerende for medarbejdernes adfærd, som de direkte udstukne retningslinjer og display-regler for medarbejderne, hvilket understreger at Hochschilds skel kan kritiseres som værende en forsimpning af de dynamikker der også spiller ind i indretningen og strukturen af arbejdspladsen.

Der ses forskellige grader af styrke ift. display-reglerne, hvilket blev begrebsliggjort ved ”*emotion-work-control*”. Emotion-work-control er blandt andet forskellige, fordi engagementet til at efterkomme en eller måske flere display-regler, kan være forskellig grundet den bagvedliggende motivation for at efterleve disse display-regler. Til tider kan flere display-regler være eksisterende simultant, og disse display-regler kan endda optræde modsatrettet, eller tjene modsatrettede interesser. Dette medfører at individet prioriterer individuelle, sociale og udefrakommende følelsesregler og normer og foretager en prioritering i forhold til hvilken display-regel og dermed performance der er vigtigst. Denne udvikling fremhæver, at EL kan være begrundet i ’det lønnede arbejde’, men det nuancerer, at der findes mange begrundelser for at udføre følelsesarbejde. Herved er Hochschilds oprindelige kriterium om, at følelsesarbejdet skulle ses som motiveret af et rent økonomisk incitament blevet kritiseret og nuanceret til at have øje for, at drivkraften eller motivationen for at udføre arbejdsopgaver, kan bunde i faglige, identitetsmæssige eller idealistiske standarder. Motiver til at være display-kongruente findes blandt andet at kunne kategoriseres som værende *instrumentelle*, *altruistiske*, *status-orienterede*, *ontologiske* og *gavegivnings motiver*.

Som et ekstra tiltag for at udvide Hochschilds teoretiske konstruktion, er tilgangen nu at anskue EL som mere end en dyadisk interaktion mellem to aktører. Hochschild har givetvis selv fokus på strukturen omkring, der rammesætter interaktionen, men hun glemmer, at udefrakommende bliver en aktiv del af den kultur, der forsat konstituerer og som tidligere

nævnt får effekt på emotion-work-kontrol. Et vigtigt og relativt nyt udvidende perspektiv forsøger således at se Hochschild teori, som noget der kan anlægges på individniveau, gruppeniveau samt på den setting, som interaktionerne finder sted i.

5 Emotions reguleringsstrategier

Indeværende kapitel vil fokusere på de processuelle aspekter af EL, dvs. de måder, som individet regulerer følelser på (Zaph et al., 2020). I Hochschild oprindelig udlægning af EL, var der fokus på to former for EL strategier. Der er dog sket en udvikling på området, hvor der også er blevet tilføjet andre strategier. Det kommende kapitel vil derfor præsentere fem underkapitler fordelt som henholdsvis værende oprindelige eller tilføjede strategier.

I Afsnit ”5.1 Oprindelige strategier” præsenteres Hochschilds oprindelige strategier: *surface-acting* og *deep-acting*. Strategierne præsenteres og nuanceres ved at tilføje udviklinger, såsom nuancering af strategierne ift. display-regler og valensen af følte følelser og fremviste følelser.

I det efterfølgende afsnit ”5.2 Udvidelser af strategier”, præsenteres tre nye håndteringsstrategier: ”*Automatic acting*”, ”*Devient acting*” og ”*Deliberate dissonans acting*”. De to første strategier er anerkendt af Hochschild, men dog forsømte strategier. ”5.2.3 *Deliberate dissonans acting*”, præsenterer en femte håndteringsstrategi; Denne strategi betragtes af nogle som en udvidelse eller nuancering af *surface-acting* relateret til bevidsthed og intentionalitet (Zaph, 2002).

5.1 Oprindelige strategier

Oprindelig præsenterede Hochschild to strategier til følelseshåndtering; henholdsvis surface-acting og deep-acting. Ifølge Hochschild (1983) var de dimensioner der kunne undersøges indenfor EL teorien, brugen af de to unidimensionelle strategier.

5.1.1 Surface-acting

Surface-acting er, når der forevises falske følelser eller ikke-følte følelser, eller når andre følelser undertrykkes, og dermed ikke vises. Surface-acting karakteriseres altså ved at være en strategi, hvor følelser der udtrykkes, ikke stemmer overens med de følelser der opleves. Ved surface-acting fremvises således en følelse, som ikke opleves – der *fakes* eller skjules følelser. Dette sker f.eks. gennem brug af gestikulationer, verbale udtryk eller toneleje. Dermed opstår der dissonans mellem de subjektive følelser og de præsenterede følelser udadtil. Diefendorff og kollegaer (2005) foreslår således også at surface-acting kan være en kompenserende strategi, når der ikke er genuine følelser, der automatisk kan fremvises.

Surface-acting efterlade de indre følelser intakte, idet medarbejderne skjuler deres upassende følelser og udviser falske følelser, som stemmer mere overens med de organisatoriske display krav til jobbet (Meanwell et al., 2008; Grandey and Melloy, 2017). Surface-acting krediteres således også med ‘acting-in-bad-faith’ (Grandey, 2003). En nyere fremstilling af surface-acting søger at fremstille surface acting som et arbejde udført med henblik på at hjælpe andre med at få det bedre (Hackman, 2023)

Surface-acting består mestendels af at forstærke og fremvise positive følelser, mens negative følelser søges dæmpet, så et positivt display vil følge. Dette er selvfølgelig kontekstuel, idet følelsesregler dikterer i hvilke situationer, følelserne forventes forevist med en positiv valens. Ofte er sociale interaktioner dog præget af en forventning til et behageligt møde, hvilket forudsætter oplevelsen af positive valenser i interaktionen. I andre situationer kan negativ valens være påkrævet (Zaph et al., 2020).

Surface-acting kan være en hensigtsmæssig strategi i situationer, hvor en medarbejder ikke har anden mulighed for at regulere egne følelser eller situationer. Studier viser at der ofte anvendes surface-acting, når den initiale stimuli eller interaktion er negativt ladet. Dette da det ofte er svært at blive glad i negative situationer (Zaph et al., 2020). Der er sammenhæng mellem, hvorvidt der er display-regler at følge eller ej. Des stærkere display regel, des mere vil der søges at bruge surface-acting (eller andre strategier til at efterkomme display-regler). Det kan være problematisk, hvis det anvendes i interaktioner,

hvor der er en forventning om en mere autentisk følelse. F.eks. i situationer mellem kolleger, hvor det forventes, at man lytter interesseret i anekdoter om kollegaens liv, fordi det forventes man er følelsesmæssigt interesseret og engageret i sine medmennesker, og ikke blot arbejder sammen på grund af det lønnede arbejde (Hochschild, 1983; Zapf, 2002). Generelt forbindes surface action med rutineprægede processer og interaktioner – og nogle hævder endda at selve følelsesarbejde med at ændre udtryk, kan blive så rutineret, at følelsesarbejdet udføres uden bevidsthed herom. Som var det en umiddelbar ubevidst reaktion, aktiveret som som respons på stimuli (Zaph et al., 2020)

5.1.2 Deep-acting

Deep-acting involverer en indsats i oprigtigt at føle de følelser, der skal fremvises for at udtrykke sig i overensstemmelse med display-regler (Wharton, 2009). Deep-acting går altså skridtet videre end blot at performe i overensstemmelse med display-regler, men faktisk være i et stadie af overensstemmelse mellem udtrykte følelser og oplevede følelser. Deep-acting henviser således til arbejdet med at bearbejde og regulere indre følelser. Derfor krediteres Deep-acting også med ‘acting-in-good-faith’ (Grandey, 2003). Modificering og regulering af følelser kan ske gennem en bred vifte af (proaktive) strategier (Tschan et al., 2005). Regulering af følelser omtales normalt som emotionsregulering, hvor følelser referer til det oplevede indtryk af krop og tanker, og emotioner mere henviser til fysiologisk arousal og kognitive komponenter, hvorfor deep-acting i emotions-reguleringsteori også modificerer gennem forskellige teknikker der fører til fysiologisk arousal eller kognitive skift (Brotheridge & Grandey, 2002). Hochschild beskriver tre teknikker, der generelt kan anvendes under udførelsen af EW og deep-acting, altså teknikker der kan anvendes til at emotionsregulere; en kognitiv, en kropslig og en ekspressiv teknik. I praksis anvendes disse oftest simultant eller på skift med hinanden. (Hochschild, 1979).

Den kognitive teknik er, når man prøver at ændre sine følelser ved at omtænke eller omforme sine tidligere mentale forestillinger og tanker som om fx oplevelser, andre mennesker og tidligere events, der er forbundet med følelser. Det er et fokusskifte (refocusing) eller omfortolkning (re-appraisal) (Tschan, 2005). Denne teknik låner fra Lazarus (1966) stress-model, der indebærer en kognitiv appraisal. Her er den kognitive teknik i høj grad svarende til Lazarus’ definition af den sekundære reappraisal, hvormed denne teknik også kan indeholde kognitiv re-appraisal. (Robbins & Judge 2019). En anden

strategi er at bruge fantasi, til at genkalde tidligere begivenheder eller forestillede begivenheder, som har eliciteret den følelse, der ønskes fremvist (Humphrey et al., 2015). Det er f.eks. også denne teknik som er blevet mainstream ved populariseringen af eksempelvis NLP og positiv psykologi (Kyed, 2017).

Den kropslige teknik er et forsøg på at ændre somatiske symptomer på følelser. Her påvirkes kroppen fysisk med det formål at påvirke følelser i en bestemt retning. Dette kan fx gøres ved at ved at drikke kaffe og søge koffein-kicket eller at dyrke motion med udløsningen af endorfiner, der biologisk ændrer den emotionelle oplevelse eller ved eksempelvis blot at tage nogle dybe indåndinger for at aktivere det parasympatiske nervesystem, hvorved nerver beroliges.

Den tredje og ekspressive teknik omhandler det at benytte (ekspressive) gestusser såsom fx at smile i forsøget på at modellere indre følelser. Fx vil personen, der ønsker at opnå glæde forsøge at smile mere for at inducere dette (Hochschild, 1979). Denne teknik adskiller sig fra simpel surface-acting, idet den er rettet mod at ændre en indre følelse – og ikke bare instrumentelt udføre en gestus. Og den adskiller sig fra den kropslige teknik ved at individet forsøger at ændre eller forme en eller anden af de klassiske offentlige kanaler til udtryk for følelser. Her kan man rette ryggen, smile og forsøge at selv-inducere en følelse af glæde. Der fremføres altså den følelse, man gerne vil være (Kyed, 2017).

Som beskrevet tidligere, kan arbejderen også vælge at oprette sociale støttesystemer til at udføre og hjælpe med at regulere følelser (Hochschild 1983 ; Niven 2011). Blandt andet ved at søge mennesker omkring sig, som kan hjælpe med at regulere dette. Når kolleger yder emotionel støtte til hinanden, kaldes det for '*reciprocal emotion management*' (Lively, 2000). Diefendorff og kollegaer (2008) fandt, at arbejdere særlig gør brug af andre kollegaer til at hjælpe dem med at emotionsregulere; dette ved at situere sig selv konkret i rum med mennesker, der kan gøre en glad.

5.2 *Udvidelser af strategier*

Selvom Hochschilds model ikke omfattede andre strategier, beskrev hun også situationer, hvor følelser enten kunne opleves som værende automatiske eller autentiske og uden brug af bevidst EW eller som situationer hvori følelsesarbejde slet ikke lykkedes med at fremvise de accepterede display-regler. Hochschild gik ikke i dybden med disse reguleringsstrategier, da hun indtog et Marxistisk perspektiv på arbejdet som drænende, hvorfor hun udelukkende fokuserede på håndteringsstrategier, der krævede en (drænende) indsats (Hochschild 1983; Zaph et al., 2020). Hochschilds teori var således åben for andre håndteringsstrategier og anerkendte også deres eksistens. Som i de tidligere afsnit er interessen i dette speciale at udfolde de udvidelser og re-konceptualiseringer andre teoretikere og forskere er kommet med. Disse teoretikere argumenterer for, at de undladte strategier, som Hochschilds selv anerkender, har sin berettigelse i undersøgelsen og forståelsen af EL.

5.2.1 Automatic acting

I studiet af følelsesarbejde er forholdet mellem automatiske (Zaph 2002), autentiske, eller oprigtige følelser og den rolle, som man spiller i at regulere og udtrykke disse følelser et centralt og komplekst emne. Ved de to forhenværende håndteringsstrategier for EL er der et skel mellem autenticiteten, hvori der fremvises følelser i overensstemmelse med display-reglerne (Steinberg & Fitgert 1999a). Ved deep-acting søges at fremvise autentiske emotioner, hvorimod der ved surface-acting ændres ydre adfærd for at fremvise den forventede eller foreskrevne emotion, men med mangel af autenticitet (Grandey, 2003). Automatiske følelser refererer til de spontane og naturligt følte følelsesmæssige reaktioner (Diefendorff et al., 2005), mens genuine følelser (Ashforth & Humphrey, 1993;) er de ægte og oprigtige følelser, der udtrykkes i overensstemmelse med følelsesregler og organisatoriske krav. At navigere mellem at opretholde disse genuine følelser og at udføre emotionelt arbejde for at matche dem med organisatoriske forventninger kan skabe en intern konflikt for individet og påvirke arbejdsforhold og trivsel. Hochschild (1983) nævner selv noget, der minder om automatisk følelsesregulering, som ikke forudsætter egentligt EW, som hun kalder 'passiv-deep-acting'. Ifølge hende, kan deep-acting tillæres så godt, at det når et punkt, hvor det ikke længere kræver en stor indsats at udføre det

følelsesarbejde (Hochschild, 1983). Flere teoretikere videreudvikler Hochschilds dikotomi om følelsesarbejde, f.eks. forslår Steinberg og Figart (1999a) at den emotionelle labor skal ses udført på et kontinuum, hvor målet er henholdsvis kun at ændre det ydre udtryk (surface-acting) og få det indre selv i overensstemmelse hermed (deep-acting). Kontinuummet kan da ses som grader af autenticitet, hvor den ultimative emotion-work i denne henseende er de automatiske genuine følelser. Zaph (2002) præsenterer ligeledes en konceptualisering, der rummer dette kontinuum af autenticitet. Her omfattes det af dimensionen om emotionel dissonans, som egentlig kan ses som et udtryk for effekten eller konsekvensen af graden af autenticitet. I forlængelse heraf præsenterer de også en anden dimension i deres konceptualisering af EW; nemlig en dimension, der omfatter ”Emotional Effort.” Emotional effort henviser til ovenstående, og graden af indsats der aktivt føres for at regulere og forsøge at skabe kongruens mellem følelser og forventede udtryk. Grandey, (2000) har påvist, at netop disse dimensioner af EW, har en høj grad af korrelationer internt mellem hinanden, og understøtter denne konceptualisering.

Ashforth & Humphrey (1993) taler også for at individet er i stand til at handle og agere i overensstemmelse mellem display, display-regler og følelser uden brug af mentale ressourcer: *“a service agent may naturally feel what he or she is expected to express without having to work up the emotion in the sense discussed by Hochschild. A nurse who feels sympathy at the sight of an injured child has no need to ‘act’* (Ashforth & Humphrey, 1993, 94).

Ashforth & Humphrey (1993) argumenterer for, at selvom automatisk følelsesregulering ikke kræver en bevidst regulering af følelserne, så kræver det en eller anden form for bevidst indsat eller kognitiv kapacitet at sikre, at de genuine følelser er i overensstemmelse med display-reglerne, hvorfor denne stadig bør betragtes som et arbejde med følelser. Med det sagt, så kræves der en mindre indsats for at udtrykke naturligt forekommende følelser end at skulle arbejde med egne følelser for at få dem til at være autentiske som de øvrige strategier indebærer (Zapf al., 2021). Hochschild understreger derfor også vigtigheden af, at arbejdere rekrutteres til arbejdsroller, der drager fordel af deres personlighed; f.eks. vil omsorgsfulde og empatiske mennesker af natur have lettere ved at udføre EL med display-regler om at yde et omsorgsfuldt arbejde, som eksempelvis sygeplejersker (Zapf, 2002 ; Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993, Tzang 2011). Jenkins og kollegaer underbygger dette i deres undersøgelse af call-center medarbejdere, hvor organisationen i

høj grad drager fordel af at have ansat kvinder som var socialiseret til at have kompetencer til at yde godt kundeservis (Jenkins et al., 2010).

Zaph og kollegaer (2021) understreger Hochschilds betragtninger, idet de slutter, at automatisk følelsesregulering sandsynligvis anspores af følelsesregler, der giver mening for arbejderen, og der derfor er en høj grad af betydning, hvilke værdier den enkelte medarbejder har, og hvordan disse stemmer overens med arbejdets mål. Derfor er det også vigtigt, at organisationer evner at gøre den emotionelle labor meningsfulde, ift. at udføre arbejdsopgaver. Zaph og kollegaer (2021), påpeger også, at automatisk følelsesregulering ikke blot sker automatisk, men også kan ske på baggrund af (meget) jobtræning. Dette kan ske gennem træning af tænkte eksempler og indsigt i mulige handlemønstre, en gentagen undersøgelse, tilegnelse, hvor det indlæres til en grad, hvor responsen bliver automatisk (Mauss et al., 2007). Et eksempel på automatisk følelsesregulering er, når dagplejemoderen automatisk trøster og viser empati over for et grædende barn. I dette tilfælde bestemmer medarbejderens følelser ubevidst handlingen og således opfattes processen som værende automatisk og ikke bevidst. I denne tænkte situation vil det følelsesmæssige arbejde forekomme ubesværet.

Som Hochschild også nævner, vil de nærmeste og tætteste relationer ofte være de mest ubesværede, for her er følelserne naturligt fremkomne, og arbejdet med dem bliver da først synligt, eksempelvis når der opleves en diskrepans i følelsesarbejdet. Som eksempelvis en mor, der nemt har været kærlig og omsorgsfuld de første to timer af en putning, og nu med stor indsats forsøger at fremstå rolig og afbalanceret under putning, men i virkeligheden har lyst til at skrigе over den lille ballademager stadig er vågen og sniger sig ud af sengen for 10. gang. Da naturligt fremkomne følelser medfører en automatisk følelsesregulering kan det være svært at påvise eller undersøge, hvormed denne reguleringsstrategi vil være underrepræsenteret i litteraturen, hvilket medfører vigtigheden af øget opmærksom på netop dette i fremtidige studier (Bondarenko et al., 2017). Af de få forskere, der undersøger for brugen af autenticitet, har Scott og kollegaer (2020) undersøgt og sammenligner frekvensen af brugen af de forskellige håndteringsstrategier, hvor de finder, at autentisk display er meget mere anvendte end regulerede displays, såsom surface-acting og deep-acting. Selvom Hochschild teori af mange gange er søgt udvidet og reformeret, synes Hochschild blik for higen efter det autentiske stadig tidsaktuelt

“What seems to have replaced our interest in sincerity is an interest in authenticity.... The more the heart is managed, the more we value the unmanaged heart”

– Hochschild 1983.

5.2.2 Deviance acting

Deviance acting (afvigende skuespil), refererer til situationer, hvor det enten ikke lykkes at fremvise en socialt accepteret følelse, eller at der slet ikke forsøges at ændre indre følelser eller udtryk (Vincent, 2011). Deviant acting er fundet i flere studier, og kategoriseres også som emotional terminering, altså hvor der stoppes med både at ændre på indre følelser, men også ydre adfærd (eg. Yang, Chen & Zhao, 2019), Hochschild (1983) beskriver selv tilstedeværet af sådan adfærd, men bruger ikke mere tid på det.

Emotional deviance indebærer en fremvisning af genuine følelser, som ikke tager hensyn til organisatoriske display-regler. Til tider kan denne håndteringsstrategi være legitim (Holman et al., 2008; Rafaeli & Sutton, 1987). Mens afvigende adfærd som regel betragtes som værende uacceptabelt af både kunder eller organisationer, kan der også være mindre ekstreme og måske endda gavnlige afvigende adfærdsmetoder. For eksempel kan medarbejdere støde på situationer, hvor strategier for følelsesmæssigt arbejde ikke virker (f.eks. ekstremt uhøflige kunder); og i sådanne situationer kan afvigelse vælges for at forhindre fortsat upassende adfærd ved at lade kunderne vide, at deres adfærd er krænkende og uacceptabel (Vincent, 2011). Her udføres deviant acting med et nobelt formål, om at beskytte egne grænser, ved at være selv-beskyttende og anvende assertiv adfærd (Vincent, 2011). Der er imidlertid kun lidt viden om de specifikke afvigelsesstrategier, som medarbejdere kan anlægge som (for)svar på display-regler (Alabak et al., 2023). Studier viser også, at gentagne interaktioner med EL, eller andre-rettet regulering, resulterer i en stagnering i evnen til at regulere sig selv og andre, en *‘depletion of energy’* (Diefendorff et al., 2020). Ogbonna & Harris (2004) anser også deviant acting som en måde at selv-sabotere på. Dette kan ske som konsekvens af emotionel dissonans, der fører til emotionel-udmattelse, der fører til resignation eller nedprioritering af arbejdskrav, såsom at performe i overensstemmelse med arbejdskrav (display-regler) (Schiopu, 2014). Studier viser, at kollegaer internt har lavere work-control-demands ift. display-regler, hvorved det oftere slækkes på. I afsnittet “4.

Udvidelse af arenaer" vil det gennemgås, hvordan der er forskel på brugen af denne håndteringsstrategi i mødet med kunder versus kollegaer. Afvigelser fra de sociale konventioner kan også forklares ud fra andre perspektiver end emotional udbrændthed, emotional depletion og lavere krav til den emotionelle labor. Der kan være individuelle karakteristika, der også er i spil, f.eks. kan en retfærdighedssans resulterer i et afvigende følelsesmæssigt udtryk (Schipou, 2014; Zaph et al., 2021). Vincent (2011) fremhæver også hvordan håndteringsstrategier kan anlægges enten *Presentational* eller *philanthropic*, med formål om at reetablere gode og nærende arbejdsmiljø, selvom selve handlingen måske er i uoverensstemmelse med de mere kommerciel og kapitalistiske interesser. Deviant acting kan således være motiveret af andre mål, end blot organisatoriske. Deviance acting er dermed også et udtryk for en enten manglende identifikation med arbejdet, der bidrager til en lavere compliance (Zapf, 2002), eller en prioritering af modsatrettede displayregler.

5.2.3 Deliberativ dissonance acting (DDA)

Udover automatiserede følelsesregulering og afvigende skuespil findes yderligere strategien '*deliberative dissonance acting*' (bevidst dissonant adfærd), der dækker over en bevidst regulering af følelser, der resulterer i en emotionel dissonans hos individet. Emotionel dissonans refererer til et psykologisk state of mind, hvor der er uoverensstemmelse mellem hvad der føles og den adfærd, der udøves. Her opstår en forventning og på sin vis rationel meningsfuld og overlagt dissonans mellem følelse og hvad der udtrykkes. Zapfs (2002) introduktion til denne 'bevidste' dissonans-håndteringsstrategi, er baseret på Ashforth og Humphreys (1993) idé om "distanceret bekymring" – en intern, neutral følelsesmæssig tilstand koblet med det at fremvise moderate følelser.

Deliberative dissonance acting forekommer teoretisk sammenlignelig med surface-acting, når der skelnes til indsatsen i arbejdet for at ændre subjektive følelser (emotional-effort) og dissonans mellem udtryk og følelse. Den deliberative dissonance acting differentierer sig fra surface-acting, idet dets udtryks reguleres pga. et motiveret mål om at udføre den pågældende arbejdsopgave (Gelderen et al., 2014). Deliberative dissonance acting er altså en bevidst, målrettet og strategisk anlagt emotionsregulering strategi, hvis formål er at vise bestemte følelser for at udføre den primære arbejdsopgave, uden det organisatoriske krav om rent faktisk at vise eller føle disse følelser (Zapf, 2002). Deliberative dissonance- acting

udføres derfor ikke på baggrund af display-regler, men fordi det vurderes hensigtsmæssig for indfrielsen af arbejdsopgaven og målet at udføre det pågældende labor. Deliberative dissonans acting er derfor mere proaktiv og en mere bevidst håndteringsstrategi ift surface-acting, som er mere defensiv eller reaktiv (Gelderen et al., 2014).

Implikationen for forskning i emotionelt-labor er da, at bevidst og målrettet regulering af følelser kan føre til bedre opfyldelse af arbejdets mål. For eksempel kan en politibetjent bevidst foregive at have empati med et offer for lav/triviel-kriminalitet / med et mål om at levere en service af en høj kvalitet (Gelderen et al., 2014), eller en gældsindriver kan foregive at være 'hårdere', for bedre at kunne indsamle gæld (Hochschild 1983 ; Rafaeli & Sutton, 1989).

Zapf (2002) argumenterer for, at gentagne handlinger, der beskrives instrumentelt eller skemalægges, kan medføre en rutinering af den emotionelle labor, hvormed surface-acting også kan ske uden, at det involverer bevidst tænkning. I modsætning hertil er deliberative dissonans- acting en bevidst proces og anvendes udtrykkeligt til at nå det primære mål i arbejdet. Derfor forventes det, at deliberative dissonans acting er mere målstyret end surface-acting. Teoretisk set vil både surface-acting og deliberative dissonans resultere i en tilstand af følelsesmæssig dissonans. Det vil sige, at som en konsekvens af at forgive og spille skuespil kan medarbejderen opleve en tilstand af uoverensstemmelse mellem følte og viste følelser (Gelderen et al., 2014). På dage, hvor politibetjente engagerer sig i mere deliberativ dissonans acting, kan de tilsvarende opleve mere følelsesmæssig dissonans. Zapf (2002) beskriver eksempelvis, hvordan læger har display-regler om at være sympatiske overfor patienter, men vælger med overlæg at udføre en surface act fremfor deep-acting for at kunne opretholde en objektiv og upåvirket sindstilstand og tilgang til patienten, således deres interaktion ikke påvirker deres beslutningsrationale (Zapf, 2002)(Gelderen et al., 2014).

Deliberate dissonans acting er altså en måde, hvorpå individer med overlæg anvender EW for at løse arbejdsopgaver. Man kan sige, at de bevidst løsriver sig fra indre egne følelser for dermed at kunne udføre den primære arbejdsopgave. Dermed vælger de også bevidst at optræde dissonant mellem, hvordan de har det og hvad de gør (Zapf, 2002). Det er derfor også en måde bevidst at holde følelserne i udstrakt arm for at distancere sig. Forskning er imidlertid ikke ensidig, og det tyder på, at selvom der kan opstå dissonans, vil det overlagte acting og dermed distancering, mediere belastningen og følelsen af dissonans (Zaph et al., 2021). Grant (2013) fandt, at medarbejdere med høj emotionel intelligens også ser

surface-acting som en effektiv reguleringsstrategi, hvilket underbygger at surface-acting med overlæg ikke behøver at forbindes med fremmedgørelse fra sig selv.

5.3 Opsummering af emotions reguleringsstrategier

Gennem afsnittet er det kommet frem, at der er empirisk belæg for tilstedeværelsen af mere end de oprindelige to håndteringsstrategier, hvormed surface og deep acting først er udvidet med automatic-acting, og sidenhen dissonant-acting. Sidst er tilføjet deliberativ-dissonans acting, som udvider surface acting til at være en intentionel strategi, rettet mod at løse en primær arbejdsopgave.

En af de største ændringer, som gentænkningen af teorien har ført med sig, omhandler bevidsthedsniveauet i EL. Hvor Hochschild mener, at EL forudsætter en bevidsthed om et behov for at konformere til nogle specielle regler, viser og peger nyere forskning på, at individet både bevidst og ubevidst kan kontrollere deres følelsesmæssige udtryk på arbejdet (Grandey, 2000). Der argumenteres for, at selvom følelser og følelsesmæssige udtryk kan forevises uden en emotionel indsats og ganske naturligt eller reaktivt, så indebærer dette intuitive følelsesarbejde en fintuning og opmærksom, der muliggør arbejderen at agere på en hensigtsmæssig måde.

Derudover er der med udvidelsen af emotionelle håndteringsstrategier blevet gjort opmærksom på mønstre i brugen af de forskellige håndteringsstrategier – hvor det f.eks. ses, at brugen af deviant-acting er et resultat af udmattelse, få ressourcer, og der ikke længere er en forudsætningsgrundlag for at kunne anvende mere hensigtsmæssige strategier såsom deep-acting eller surface-acting. Deviant acting kan også anvendes af medarbejderens på baggrund af en manglende motivation til at konformere til display-regler (Zaph et al., 2021; Grandey 2003).

Derudover viste forskning også at arbejdere ikke kun anså surface-acting eller deliberativ-surface-acting som noget ensidigt belastende og falsk, men snarere som en adaptiv og til tider hensigtsmæssig måde at kunne distancere sig til følelser og arbejdet på. Dette fund understreger et af de centrale udviklinger i EL teorien; Hvor Hochschild havde fokus på håndterings-strategiernes negative påvirkning af individet, viser forskning

overraskende nuanceringer af følelsesarbejde, hvor særlig surface-acting også kan opleves positivt, hvilket understreger behovet for konstant og forsat at anskue følelsesarbejde som noget, der ikke er sort hvidt i både forekomst og afledte effekter.

Hvor Hochschild havde en kategorisk tilgang til følelsesreguleringsstrategier, begynder forskere også at placere de forskellige strategier på kontinuum af både energi-indsats, autenticitet og performance. Dette for at fremhæve det dynamiske ved brugen af reguleringsstrategier, hvor der ofte både reguleres mod sig selv og mod andre, og at grænsen derfor er mere nuanceret end først antaget. Eksempelvis at det er svært at betragte surface-acting som enkeltstående, idet dens rettet mod en anden, kan resultere i andet følelsesarbejde eller dermed deep-acting i modparten.

Derudover er de forskellige former for følelsesarbejde blevet undersøgt ift. forudgående begivenheder eller forudsætninger samt faktorer, hvor forskning har vist at emotion-work-control kan være forskellig afhængig af gruppestruktur og holdning, samt motiveret af forskellige agendaer.

6 Konsekvenser

EL blev introduceret med et ensidigt negativt, hvis fokus var på fremmedgørelse af selvet. Men hvor Hochschild valgte at fremhæve kun negative og drænende konsekvenser ved EL, forsøger en lang række forskere at præsentere konsekvenser, der indfanger andre negative såvel som mulige positive udfald af EL. Det betyder derfor også, at viden omkring mulige konsekvenser er blevet udvidet gennem forskning. Hensigten med dette kapitel er at præsentere denne udvikling af nye indsigter, ved at præsentere fund, der relaterer sig til konsekvenserne af EL.

Afsnittet ”6.1 *Performance – udvikling i fokus og fund*” vil skildre fund, der relaterer sig til det følelsesmæssige display. Disse omfatter både anseelsen af, hvad der betragtes som værende en god performance ift. levering, men også mere håndgribelige effekter såsom økonomiske gevinster eller salg.

I afsnit ”6.2 *Helbred- udvikling i fokus og fund*” vil der sættes fokus på at fremvise fund der både har bekræftet og nuanceret Hochschilds oprindelige skildring af konsekvenser.

I afsnit ”6.3 *Jobtilfredshed - udvikling i fokus og fund*” præsenteres et nyt forskningsfokus for EL og dets konsekvenser. Kapitlet præsenterer, hvordan der er en sammenhæng mellem brugen af forskellige emotionelle reguleringsstrategier og jobtilfredshed samt hvordan disse relaterer sig til job engagementet.

Afslutningsvis præsenteres der i afsnit ”6.4 *Individuelle og relationsmæssige konsekvenser - udvikling i fokus og fund*”, positive og negative sammenhænge mellem brugen af EL og individets beslutninger og relationelle tilgængelighed efter arbejdet.

6.1 Performance – udvikling i fokus og fund

Indledningsvis pegede Hochschild på, at virksomheder profiterede på deres medarbejderes emotionelle labor, idet både deep-acting og surface acting resulterede i en bedre performance og dermed optimeret kundeoplevelser (Hochschild 1983 ; Pugh, 2001). Det ses at, et effektivt følelsesarbejde har en direkte positiv indvirkning på kunde- og patientoplevelser ift vurdering af servicekvalitet. (Parasuraman et al., 1985). I sektorer som sundhedspleje, hvor patientinteraktion er hyppig, kan evnen til at udvise ægte omsorg og empati føre til bedre patientforløb og øget patienttilfredshed. Lignende dynamikker gælder for kundeservice, hvor medarbejderens evne til at forvalte sine følelser og fremstå som venlig og hjælpsom kan skabe positive kundeoplevelser og opbygge langsigtede relationer. Disse interaktioner styrker virksomhedens omdømme og kan føre til øget kundeloyalitet. Hochschild fremlagde dog, at deep-acting performance altid vil være bedre end surface acting, idet den ikke foregiver, men fremviser autentiske følelser, hvormed denne acting fremstår mere troværdig (Hochschild 1983). Siden Hochschild er performans blevet undersøgt i relation til dimensioner: ”Affektive præsentation” og ”rolle-kongruent” (Grandey, 2003; Mesmer-Magnus et al., 2012).

Affective delivery omfatter netop hvorvidt performancen bliver opfattet som værende real, venlig og varm (Grandey, 2003). En god affective delivery indebærer således, at det affektive display opfattes som autentisk (e.g., Ashforth & Humphrey, 1993). Hvor stewardessen eksempelvis kan fremvise venlige følelser og sige det korrekte, bliver hendes surface-acting gennemskuet og services fremstår falsk og uden effekt (Rafaeli & Sutton, 1987). Surface-acting forhindrer endvidere også en ægte og individuelt orienteret kundeinteraktion (Parasuraman et al., 1985). Og det er ikke kun mellem kunde og servicearbejder surface-acting påvirker performance. Det ses eksempelvis også, at ledere vurderer ansattes performance dårligere, hvis de anvender surface-acting frem for deep-acting (Lyddy et al., 2021). I enkelte studier af f.eks. ejendomsmæglere i Kina, er der fundet, at ledere finder ansatte, der fremviser neutrale display (maskerinsdisplay) dygtigere og mere kompetente, end dem, der anvender enten differentierende eller integrative display (Grandey et al., 2020). I forhandlingssituationer eksempelvis mellem sælger og kunde og hvor differentierede display er forventelige, altså hvor fremviste display søges at være hårde eller indtage en negativ valens, fandt forskning endvidere, at surface-acting påvirkede performance negativt (Côte et al., 2013)..

Hochschild fokuserede oprindeligt på medarbejdergruppen i studiet af EL, så at se på det i en intern kontekst, og også ift. til ledelsesmæssige effekter, er en udvidelse af fokusområdet for teorien. Teams, der udfører autentiske displays (deep- & automatic-acting) oplever forbedrede team-outcomes, herunder både præstationsmæssigt internt og eksternt, men også socialt, i form af bedre stemning og følelse af tilhørsforhold (Becker et al., 2015;2018). Det ses blandt andet, at kollegaer, der udelukkende anvender autentiske displays, har en mere prosocial adfærd, hvor kollegaerne udviser større tillid til hinanden og oftere vil hjælpe hinanden. Særlige betydningsfulde medlemmer af arbejdspladsen (f.eks. ledere eller værdsatte kollegaer), har en større spejlingseffekt på arbejdspladsen, hvorved teams som helhed ville have nemmere ved at være autentiske, hvis deres rollemodeller er det (Madrid et al., 2019). Endvidere reducerer daglig brug af deep-acting dårlig behandling internt i organisationer (Deng et al.,2017). Brugen af deep-acting resulterer også i mere energi og gåpåmod, der giver bedre forudsætninger for at håndtere konflikter på en hensigtsmæssig og fyldestgørende måde, der igen bidrager med en bedre performance (Huang et al., 2015).

Performance afhænger i høj grad af kollegial støtte og team-samarbejde, hvormed EL mellem kollegaer får betydning for performance, både hvis denne relaterer sig til intern performance eller knytter sig til ekstern performance (Grandey, 2000). Overordnet tyder dette på, at surface-acting leder til kontraproduktive forhold i relation til performance for både organisationen, team og individ, mens deep-acting ser ud til at muliggøre prosocial adfærd.

Den anden retning indenfor rolle-performans som forskning har fokuseret på, er når medarbejdere bryder med display-regler, og optræder rolle-inkongruent (Mesmer-Magnussen et al., 2012), altså anvender en deviant acting strategi, hvor de lader genuine følelser slippe igennem facaden, hvorved performancen er ødelagt. Denne performance kan skade relationen mellem de interagerende parter, såvel interne som eksterne (Tschan et al., 2005). Deviant acting er enten et resultat af en medarbejders manglende motivation for at efterkomme display-regler, eller fordi individet ikke i øjeblikket evner at gøre det (Zaph et al., 2021). Der argumenteres for, at sidstnævnte kan forklares bag teorien om 'depletion of energy' (udtømmning af energi), der antager, at mennesker har et vist energidepot, der kan fyldes op eller tømmes. Når energidepotet er lavt eller tomt, opstår en følelse af emotionel udmattelse. Den emotionelle udmattelse øger brugen af Surface-acting og deviant acting, idet disse strategier kræver en mindre indsats i

følelsesregulering (Dahling, 2017). Surface-actings overfladiske udtryk og mentalt drænende proces kan, hvis medarbejderen ofte anvender denne strategi, have en større tendens til at bryde karakteren og i stedet anvende deviant acting (Grandey, 2003). Modsat vil arbejdere, der ofte anvender deep-acting være mere robuste overfor at falde ud af karakter og performe afvigende (Grandey, 2003). Surface-acting ses ofte i forbindelse med rigide og eksplicitte display-regler med en lav grad af autonomi. Den lavere grad af kontrol fører til mere sabotage, enten i form af disengagement, eller deviant acting (Chi & Grandey, 2016). Brugen af surface-acting eller deviance acting både påvirker og påvirkes af graden af emotional udmattelse, hvorved der ses en reciprok sammenhæng (Gabriel et al., 2023).

I forhold til performance og økonomisk udbytte er det vist, at medarbejdere, der udfører autentiske følelse fremvisning enten i form af automatic acting- (Aw et al., 2020; Hülsheger et al., 2015) eller deep-acting får flere drikkepenge end andre følelses-håndteringsstrategier (Chi et al., 2011). Forskning har tidligere vist, at økonomiske incitamenter for at følge display-regler, reducerer belastningen af emotionsregulering, og i øvrigt øger lysten til at efterleve disse (Grandey et al., 2013). Hermed kan et positivt reciprokt forhold opstå mellem drikkepenge og motivationen for at performe autentisk. Medarbejderes brug af håndteringsstrategier får også indflydelse på, hvordan deres ledere opfatter og vurderer dem. Hvor deep-acting fører til bedre indtryk og en større tilbøjelighed for chefer til at indstille til bonusser eller belønninger af anden form, trækker surface-acting den anden vej (Deng et al., 2020).

En strøm af kvantitative studier vedrører sammenhængen mellem mængden (varighed og hyppighed) af emotionelt arbejde og så honorering. Denne retning bidrager med data og nye indsigter i Hochschilds marxistiske interesse; nemlig at ledelsesarbejdet er en udnyttelse af arbejderen, som ikke modtager retmæssig anerkendelse herfra, hverken organisatorisk, politisk eller samfundsmæssigt (Zaph et al., 2021).

Ses der på, hvor meget tid, der bruges på at yde EL, så krediteres denne type arbejde ikke i samme grad som konkret fysisk arbejde eller løsning af kognitive opgaver også selvom ledelsesarbejdet er essentielt for udførelsen af arbejdet. Forskning peger på, at usynligt arbejde ikke honoreres, idet det er svært at kvantificere og redegøre for (Steinberg & Figart, 1999a). Det er typisk i erhverv som omsorgsfag, at den emotionelle dimension af arbejdet ikke anerkendes og belønnes (Zaph et al., 2021).

6.2 *Helbred – udvikling i fokus og fund*

En af de mest markante negative konsekvenser af følelsesarbejde er risikoen for emotionel udmattelse og burnout. Metaanalyser viser, at surface-acting er negativt korreleret med medarbejdernes generelle sundhed. Derimod har deep-acting og genuin-acting en svag positiv eller blandet påvirkning af helbredet (Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus et al., 2012M; Kammeyer-Mueller et al., 2013). Display-regler, der kræver undertrykkelse af negative følelser, er særligt forbundet med negativ affekt og belastning, mens regler for fremvisning af positive følelser har mere varierede resultater (Diefendorff & Richard, 2003; Kammeyer-Mueller et al., 2013). Særligt surface-acting er forbundet med at være på bekostning af helbredet (Bono & Vey, 2007; Goldberg & Grandey, 2007). Dette har ført til øget fokus på at undersøge surface-acting, da det på trods af potentielle organisatoriske fordele, kan være skadeligt for individet. Forskning søger derfor at forstå, hvordan surface-acting kan undgås eller afhjælpes gennem træning i automatisk følelsesregulering, der er i overensstemmelse med display-reglerne (Mauss et al., 2007). Omvendt antages deep-acting at være gavnligt for medarbejderen, og forskning bekræfter, at det fremmer positive relationer og sociale fordele (Zhan, Wang & Shi, 2015).

Udover arbejdskrav eller følelsesmæssige krav som belastende i sig selv, så er der også andre elementer af EL, der kan lede til emotional udmattelse og sidenhen burnout (Pugliesi 1999). En medarbejder kan f.eks. opleve konflikt mellem deres ægte følelser og de følelser, der kræves i arbejdssammenhæng. Konflikten mellem egne følelser og de følelser, der kræves på arbejdet, skaber emotionel dissonans, hvilket bidrager til stress og udmattelse (Mann, 2004; Zaph et al., 2021). Særlig surface-acting skaber høj dissonans, da der både en initial dissonans mellem følelser og display-regler, og derefter processen med håndtering af egne følelser, som stadig tynges af en emotionel dissonans mellem foreviste følelser og indre følelser. Emotionel dissonans kan forværres af manglende ressourcer til emotionsregulering, for eksempel under hårde arbejdsvilkår eller ved nedskæringer (Brotheridge & Grandey, 2002). I omsorgsprofessionerne kan manglende tid til omsorg og nærvær føre til indre konflikt og ubehag, hvilket øger risikoen for emotionel udmattelse og udbrændthed (Zaph et al., 2021). Forskning i valensdimensionerne og hvorvidt der skal evokes eller suppresses følelser viser, at det er undertrykkelsen af følelser snarere end fremvisningen af falske følelser, der er særligt drænende. Undertrykkelse korrelerer med emotionel dissonans og depressive tilstande, mens fremkaldelse af falske følelser ikke har

samme negative effekt (Côté, 2005). Medarbejdere i organisationer med integrative displayregler og dermed krav om undertrykkelse af negative følelser, oplever oftere emotionel dissonans (Lee & Brotheridge, 2011).

Medarbejdere, med mange displayregler eller mange interaktioner, kan opleve konstant at skulle emotionsregulere. Konstant følelsesregulering kan dræne medarbejderne for emotionel energi, hvilket kan føre til træthed, stress og depersonalisering (Zapf, 2002; Hochschild, 1979; 1983). Professioner med høje emotionelle krav, såsom sundhedspleje og socialt arbejde, hvor konstante krav om empati og omsorg i hyppige interaktioner, er særlig udsatte. Arbejdspladser, der fremmer brugen af deep-acting, oplever mindre emotionel udmattelse, end social støtte og prosocial adfærd, mens lav anvendelse af deep-acting er forbundet med hurtigere udvikling af udmattelse (Becker & Cropanzano, 2015). Emotional udmattelse kan således være en konsekvens af EL, men den medieres af arbejdsmiljøets autenticitet. Emotional udmattelse er et psykologisk stadie af mangel på ressourcer til at regulere sig selv, eller være noget for nogen eller sig selv, og er betragtet som et hovedelement i job burnout (Wright & Cropanzano, 1998).

Burnout manifesterer sig ikke kun som fysisk og emotionel træthed, men også som kynisme og nedsat personlig effektivitet, hvilket forværrer medarbejderens arbejdsliv og generelle velvære (Kammeyer-Mueller et al., 2013; Pugliesi, 1999). Burnout har også været undersøgt med organisatoriske interesser for øje: idet burnout medfører nemlig en høj grad af turnover, hvorved der mistes ressourcer til sygemelding samt oplæring af nye medarbejdere (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011). Særlig surface-acting er forbundet med øget fravær og turnover, især i professioner med høje følelsesmæssige krav (Aw et al., 2020; Framke et al., 2019). I dansk kontekst viser forskning, at krav om følelsesmæssig regulering er forbundet med en øget risiko for langtidssygemelding. Særligt lærere, pædagoger, sundhedspersonale og andre omsorgsprofessioner oplever større krav til følelsesmæssig regulering, hvilket øger risikoen for burnout (Framke et al., 2019). En måde at screene for burnout på, er ved at undersøge forekomsten af Deviant acting. Det er bekræftet i flere studier at emotional deviance har en moderat positiv korrelation med emotional udmattelse (Bussing & Glasser 1999; Grandey, 2003).

Forskning har undersøgt forskellige mekanismer, der forbinder følelsesarbejde med burnout, herunder '*depletion mechanism*', der beskriver hvordan ressourcer danner

grundlag for al reaktion, og at mangel på ressourcer medfører mindre hensigtsfulde reaktioner eller adfærd. Deep -acting kræver måske flere kræfter indledningsvist til at regulere med, men dissonansen og relative belastning er lavere efterfølgende, samtidig med deep-acting kan have positive effekter, der giver flere ressourcer og dermed fylder de emotionelle-ressourcer op. Modsat udtømmer surface-acting de emotionelle ressourcer hurtigere, og de fylder ikke op igen (Brotheridge & Lee, 2002). Surface-acting kan desuden være en reaktion på manglende ressourcer, for eksempel ved posttraumatisk stress, hvor det anvendes som en nødløsning. At surface acting kan skyldes individets enten manglende ressourcer i form af emotionel-selvkontrol eller kapacitet til at regulere med, er også underbygget af forskning omhandlende posttraumatisk stress som følge af post-traumatisk-events i arbejdslivet. Her peger forskning på, at surface acting kan anvendes i mangel af bedre til at regulere et affektivt event, der vækker stærke negative følelser (Birze et al., 2020). Brugen af surface-acting kan derfor tænkes at være en negativ spiral mellem manglende ressourcer, der dermed bevirker brugen af mere belastende strategier.

6.3 Jobtilfredshed og medarbejderengagement

Sammenhængen mellem EL, jobtilfredshed og medarbejderengagement er efterhånden velunderbygget i litteraturen. Det ses dog, at der er væsentlige forskelligheder i, hvorvidt det er en negativ eller positiv association, afhængigt af typen af EL strategier, der anvendes, samt display-reglernes foki. Forskning viser, at særligt integrative display-regler omhandlende fremvisning af positive følelser er kædet sammen med en højere grad af jobtilfredshed (Aw et al., 2020; Diefendorff et al., 2011) samt positivitet og entusiasme (Brotheridge & Grandey, 2002). Modsat er undertrykkelse af følelser kædet sammen med lavere tilfredshed (Zapf, 2002 ; Côte, 2005).

Deep-acting bidrager til større jobtilfredshed (Becker & Cropanzano, 2015), selvom dette resultat ikke er konsistent på tværs af meta-analyser (Hülshager & Schewe, 2011). Desuden viser forskning, at deep-acting på meso-niveau kan øge jobtilfredsheden, især når ledere anvender denne strategi (Fisk & Friesen, 2012). Deep-actings autentiske interaktioner fremmer stærkere sociale bånd og højere grad af tillid, hvilket resulterer i

positive effekter såsom øget energi og engagement i arbejdspladsen (Xanthopoulou et al., 2018).

Som tidligere nævnt, oplever medarbejdere, der anvender surface-acting, oftere en dissonans mellem indre følelser og ydre adfærd (Grandey, 2000). Denne emotionelle dissonans fører til stress og ubehag, hvilket i sidste ende kan resultere i jobtilfredshed (Zapf, 2002). Generelt er surface-acting negativt korreleret med jobtilfredshed (Choi & Kim, 2015; Kinman et al., 2011). Gentagne interaktioner, hvor der udtrykkes falske følelser, kan forstærke følelsen af manglende autenticitet, hvilket fører til øget stress, frustration og intern konflikt—faktorer, der alle har en negativ indvirkning på jobtilfredsheden (Hochschild, 1983). En vigtig dimension i denne sammenhæng er begrebet 'Imposter-syndrom'. Imposter-syndromet er karakteriseret ved en vedvarende følelse af utilstrækkelighed og en manglende tro på egne evner, hvilket ofte fører til burnout. Medarbejdere, der lider af imposter-syndrom, er mere tilbøjelige til at udføre EL for at kompensere for deres selvopfattede mangler (Robinson & Judge, 2019).

Jobtilfredshed er også afhængig af anerkendelse og belønning for det udførte arbejde. Anerkendelse øger oplevelsen af meningsfuldhed, hvilket igen fremmer jobtilfredsheden (Siegrist, 1996). Anerkendelse medfører også følelse af værdi og identitet, hvilket øger identificeringen og tilhørsforholdet til arbejdspladsen. Når følelsesarbejde bliver værdsat, kan det føre altså både føre til en markant forbedring af både jobtilfredshed og medarbejderengagement (Ogbonna & Harris, 2004).

Anerkendelse kan manifestere sig i forskellige former, lige fra verbal ros til strukturelle belønninger såsom bonusser eller karriereudviklingsmuligheder, og anerkendelsen kan stamme fra både kunde, kollega, eller leder (Martinez-Inigo et al., 2007). Bonusser eller økonomiske belønninger øger især jobtilfredsheden, når der ofte anvendes overfladisk følelsesfremvisning (Grandey, Chi & Diamond, 2013).

Følelsesarbejde kan dog også føre til depersonalisering, hvor medarbejderen følelsesmæssigt distancerer sig fra arbejdet og de mennesker, de interagerer med. Depersonalisering, som også er blevet beskrevet som eks. '*disengagement*', '*neglect*', and '*withdrawal*' og i moderne tid som '*quit-quitting*' er en forsvarsmekanisme mod de høje krav om følelsesmæssig regulering. Dette kan føre til en følelse af fremmedgørelse og nedsat jobtilfredshed (Peng & Li, 2023). Forsvarsmekanismerne kan forstås gennem et

ressourcebevarende perspektiv, hvor medarbejdere forsøger at undgå ressourcekrævende aktiviteter for at beskytte deres tilbageværende emotionelle reguleringskapacitet (Hobfoll, 1989 – COR-theori). Dog har denne forsvarsmekanisme negative konsekvenser, både organisatorisk og individuelt, da den reducerer effektiviteten i arbejdet, underminerer den kollektive solidaritet samt arbejdets mening, og i værste fald føre til en fuldstændig mistillid til karrieren med et ønske om at forlade jobbet (Peng & Li, 2023). Surface-acting øger risikoen for depersonalisering, mens deep-acting mindsker den (Peng & Li, 2023). Desuden er deviance-acting, som er en anden konsekvens af emotionel udmattelse, negativt forbundet med jobtilfredshed (Büssing & Glaser, 1999).

6.4 Individuelle og relationsmæssige konsekvenser

Følelsesarbejde kan også bidrage til konflikter mellem arbejde og privatliv. Den vedvarende regulering af følelser i arbejdssammenhæng kan komplicere overgangen til privatlivet, hvor medarbejdere kan opleve vanskeligheder med at "slukke" og vende tilbage til en mere autentiske følelsesfremvisning. Dette kan udfordre evnen til at være opmærksom på egne følelser og til fuldt ud at være nærværende og engageret i sit følelsesliv uden for arbejdet, hvilket kan føre til en oplevelse af falskhed eller uoprigtighed (Hochschild, 1983). Ud fra energi-udtømnings analogi, kan den stress og udmattelse følelsesarbejde medfølger, reducere individets evne til at deltage i og nyde fritidsaktiviteter og familieliv, hvilket yderligere udvisker grænserne mellem arbejde og privatliv (Van Der Merwe, 2019).

Surface-acting er særligt problematisk i denne sammenhæng, da det kan have en negativ spillover-effekt, hvor negative følelser overføres til andre roller, såsom familie- eller parforhold (Wagner et al., 2014). Denne effekt forstærkes af, at surface-acting ofte medfører en øget negativ affekt og en reduceret positiv affekt (Headrick & Park, 2022; Judge et al., 2009). Det er særlig undertrykkelse af negative følelser, som kan føre til en vedvarende negativ affektiv tilstand. Dette skyldes at de situationer, der frembringer disse følelser af negativ affekt, bliver genstand for refleksion og rumination, hvilket øger den generelle negative affekt (Gross, 2002). Dette kan resultere i vanskeligheder med at opretholde sunde relationer og interaktioner i privatlivet (Grandey & Krannitz, 2016; Krannitz et al., 2015).

Modsat ses autentiske display med formildende effekter på både energi og socialt sammenhold på arbejdet, afhjælpe interpersonel negativt spillover, hvor dårligt humør og lav energi på arbejdet kan komme til at gå ud over kollegaer eller familie (Deng et al., 2017). Deep acting og de resulterende genuine emotionelle udtryk kan til tider endda være berigende og beskyttende (Xanthopoulou et al., 2018), idet de kan fremme følelser af integritet, selv-autenticitet (Hülshager & Schewe, 2011), personlig udmærkelse og succes (Fouquereau et al., 2019).

Endelig giver følelsesarbejde muligheder for personlig udvikling og vækst, ved at øge indsigten i eget følelsesliv og derved udvide følelsesmæssige kompetencer. Bevidstheden om de stærke interpersonelle kompetencer kan bidrage til en følelse af stolthed over egne præstationer (Fouquereau et al., 2019). Ved at navigere i de komplekse emotionelle landskaber, som deres professionelle roller ofte kræver, udvikler medarbejdere en dybere forståelse af sig selv og deres følelsesmæssige kapaciteter. Dette kan føre til forbedret emotionel intelligens, som er en værdifuld kompetence både inden for og uden for arbejdspladsen. Udvikling af disse færdigheder kan hjælpe medarbejdere med at opbygge stærkere relationer, træffe mere informerede beslutninger og håndtere livets udfordringer med større resiliens (Kinman et al., 2011).

Ud over emotionel intelligens er oplevet selv-kontrol, eller selv-efficacy i følelsesregulering, en væsentlig dimension, hvor individet enten kan opleve vækst eller tab.. Deep-acting er positivt korreleret med højere selv-kontrol, hvor daglig brug af deep-acting styrker evnen til at regulere egne følelser, hvilket har positive konsekvenser i privatlivet (Grandey, England & Boemerman, 2020). Modsat korrelerer surface-acting med lavere selv-kontrollers evner, hvilket kan medføre en tilbøjelighed til, at individet har sværere ved at slippe arbejdsrelaterede følelser, hvilket, får lov til at påvirke senere beslutninger i den private kontekst (Gabriel et al., 2023).

Alkoholforbrug er et relevant område i denne sammenhæng, da der er en sammenhæng mellem selv-kontrol og valg af reguleringsstrategier. Medarbejdere, der regelmæssigt anvender deep-acting, har generelt et lavere alkoholforbrug, som ellers ofte kan anvendes som en affektiv regulator (Sayre, Grandey & Chi, 2020). Omvendt har nogle studier påvist en sammenhæng mellem surface-acting og et højere alkoholforbrug, især blandt medarbejdere med lav selv-kontrol (Grandey & Frone et al., 2019). Det er dog uklart, om

dette alkoholforbrug primært kan tilskrives emotionel udmattelse og den dermed reducerede kognitive evne til selvregulering, eller om det skyldes dårligere humør.

Følelsesarbejde har også vist sig at have indflydelse på kostvaner og træningsadfærd. Surface-acting kan føre til dårligt humør, hvilket øger indtaget af usunde madvaner (dog medieret af selv-efficacy i følelsesregulering) og reducerer mængden af træning (medieret af humør) (Headrick & Park, 2022). Sådanne studier antyder, at surface-acting ikke altid resulterer i negativt humør, og hvis det ikke gør det, påvirker det ikke nødvendigvis individets generelle velbefindende, hvis individet besidder effektive selvreguleringsfærdigheder.

6.5 Opsummering af konsekvenser

Udviklingen inden for forståelsen af konsekvenserne af følelsesarbejde (EL) har ændret sig betydeligt over tid. Oprindeligt introducerede Hochschild (1983) teorien med fokus på de belastninger, følelsesarbejde medførte, hvor det blev betragtet som entydigt negativt for arbejderen. Efterfølgende forskning har dog ikke konsekvent kunne underbygge denne opfattelse, idet empiriske studier har påvist, at konsekvenserne af følelsesarbejde er mere nuancerede og varierede. Dette har ført til en dybere undersøgelse af forskellene i konsekvenserne mellem forskellige følelsesreguleringsstrategier, hvilket har åbnet op for en differentiering af både negative og positive konsekvenser af følelsesarbejde (Zapf et al., 2021). Forståelsen af følelsesarbejdets effekter har således udviklet sig til at erkende, at EL ikke entydigt er negativt, men også kan have positive udfald (Hochschild, 1983; Grandey & Gabriel, 2015).

Der er desuden sket en øget differentiering og nuancering af de forskellige strategier til følelsesregulering. Et eksempel på denne udvikling er forskning, der har skelnet mellem de forskellige effekter af surface-acting, afhængigt af om det involverer undertrykkelse af følelser eller display af falske følelser. Det har vist sig, at det primært er undertrykkelsen af følelser, der har negative konsekvenser for individet, snarere end selve skuespillet.

et fokus på de individuelle konsekvenser, har nyere forskning set på udfald for både medarbejderen og selve organisationen, hvor det er fundet at forskellige strategier til at regulere følelser med, både kan påvirke individ og organisationen positivt og negativt. EL

anvendes således ikke alene længere som teori til at forstå arbejdsmarkedets udnyttelse af individet, men kan også bruges til at optimere organisationers performance.

Hvor Hochschild oprindeligt havde et fokus på de individuelle konsekvenser, har nyere forskning udvidet perspektivet til også at inkludere organisatoriske udfald. Det er blevet påvist, at forskellige strategier til følelsesregulering kan påvirke både individet og organisationen på både positive og negative måder. Følelsesarbejde anvendes derfor ikke længere kun som en teori til at forstå arbejdsmarkedets udnyttelse af individet, men også som et redskab til at optimere organisationers performans. Eksempelvis er det blevet belyst, hvordan visse former for følelsesarbejde kan styrke relationer på arbejdspladsen og forbedre kunde- og patientoplevelser. Denne viden kan gøre organisationer mere tilbøjelige til at implementere strategier, der forbedrer arbejdernes effektivitet, med performans for øje. Dette skift i fokus kan dog også have negative konsekvenser for individet, da en organisatorisk motiveret forståelse af EL potentielt kan føre til øget udnyttelse af arbejderen. Hvilket er modsat ønsket for Hochschilds oprindelige markedskritiske position, med fokus på at beskytte arbejderen.

Dertil er der flere konsekvenser, der er blevet kædet sammen med EL. Hvor Hochschild primært havde fokus på dissonans og sidenhen fremmedgørelse som konsekvens af EL, har den fortsatte udvikling inden for feltet ført til en mere holistisk tilgang til EL's konsekvenser for den enkelte arbejdstager. Dette inkluderer en forståelse af, hvordan emotionel udmattelse og efterfølgende udbrændthed kan påvirke jobtilfredshed, helbred og privatliv.

7 Konklusion

Hensigten med specialet var at besvare spørgsmålet ”*Hvordan har emotional labor udviklet sig fra dets introduktion til i dag?*”. Forud for specialeskrivningen havde jeg en forventning om, at det ville være muligt at finde en forholdsvis lineær og progressiv udvikling og at fremstille dette i et overblik, hvor den ene udvikling overtog det næste og teorien således blev udbygget. I midlertidig viste det sig, at der ikke er tale om en enkeltstående udvikling, men snarere mange sammenvævede udviklingsbevægelser, der hver især har bidraget med indsigter og forståelser og udvidelser til teorien. En udvikling der i hvert fald kan beskrives er, at EL har udviklet sig fra at være et veldefineret og afgrænset begreb til at forstå følelsers betydning i arbejde til at kunne udvides med mange facetter, fokus og nuancer. Udviklingsbevægelserne har relateret sig til en række forskellige områder; fra de mere definitive anvendelsesformer af EL, til de konstruktionsmæssige undersøgte områder af begrebet. Derfor har jeg forsøgt at sætte fokus indenfor disse udviklingsområder: 1) definitioner, 2) udfoldelsesarenaer, 3) teoretiseringer af strategier til udførelse og 4) konsekvenser.

Udviklingen har ikke været let at skildre, og det er svært at fremsætte et definitivt svar på hvad der defineres som EL, da der stadig er tvetydighed herom. Definitioner har rykket sig fra udelukkende at omhandle selve emotionsarbejdet til også at have fokus på krav og forventninger, samt udførelsen af arbejdet. Der er dog gjort hæderlige forsøg på at sammenfatte de forskellige anvendelser og konstruktions fokus. Disse tiltag lægger op til om man skal betragte EL som en mere overordnet teoretisk rammeforståelse, der kan bruges til at belyse brugen af følelser i arbejdslivet, snarere end et definitivt begreb.

Når EL over tiden er blevet undersøgt, er det også operationaliseret med vidt forskellige dimensioner, med forskellige fokusområder, som ofte også relaterer sig til definitionen der sættes. Et af de største udviklinger er, at EL ikke længere blot bruges til at beskrive det at regulere egne følelser for en løn, men også bruges i undersøgelsesøjemed hvor henblik er at undersøge følelsesarbejde ift. præstationer, konsekvenser og krav. De forskellige dimensioneringer af EL har blandt bidraget til en større forståelse af EL, hvor der bør tages højde for emotionelle ressourcer, emotionelle eller sociale evner og kompetencer, autenticitet, rettetid for reguleringen, hyppigheden eller mængden af arbejdet, samt styrken af display-regler. Flere af disse dimensioner vidner om en udvikling af teorien,

hvor der både sættes mere fokus på det individuelle men også på det strukturelles betydning for udførslen af EL. Et sted Hochschild ellers forsøgte at placere sig midt imellem, med sin interaktioniske tilgang til fænomenet.

EL har også udviklet sig massivt ift. arenaer teorien har kunne anlægges i. Der er blevet argumenteret for andre skel at betragte EL ud fra, der muliggør anlæggelsen af teorien indenfor andre arbejdsformer end det direkte kundearbejde. En del af ELs udvikling har da især også været at overkomme Hochschilds skel mellem EL og EW, hvilket er lykkedes gennem både omformninger af måder at skelsætte på, ligesom validiteten er blevet kritiseret og overkommet via argumentation og empiri.

Ift. forskellige former for EL, introducerede Hochschild 4 former, hvoraf hun mente at kun surface og deep acting var af relevans. En stor del af al forskning anvender i dag stadig kun surface og deep-acting, i undersøgelsen af EL. Dette på trods af at denne litteratursøgning viser, at 3 andre håndteringsstrategier er velunderbygget og repræsenteret som forskellige dimensionerne af følelsesarbejde. En større igangværende udvikling ift. de forskellige former for følelsesarbejde, relaterer sig også til rigiditeten og afgrænsningen mellem de forskellige former, og hvorvidt kategorisk tænkning er vejen frem. Forskning forsøger nu at løsne op for den kategoriske tænkning, og i stedet placere emotionsreguleringsstrategier på et kontinuum af flere dimensioner, hvilket helt ville afskrive en uni-dimensionel tilgang til fænomenet. Det kræver dog at flere vælger eller bliver bevidst om udviklingen indenfor strategierne.

En af de ting der er konsensus om, er at følelsesarbejde kan være belastende, men ikke altid er det. De forskellige måder at konformere og leve op til eksterne såvel som interne display-regler, kan variere afhængig af valensen, og hvorvidt der er at frembringe eller skjule en følelse. Derudover har forskning overvejende påvist befordrende egenskaber ved brugen af deep-acting, mens surface actings resultater er varierende. Dette står i modsætning til Hochschilds fremlæggelse af EL som værende drænende. Endvidere ser det ud til at negative konsekvenser af surface acting kan modereres, såfremt individet har gode kompetencer til selv at regulere sig, eller har emotionelle støttesystemer på arbejdsplads såvel som hjemme. Og dette er også i kontrast til Hochschild indledende fokus; som udelukkende kiggede på følelsesarbejdets konsekvenser qua arbejdet, og som fri for følelserne derhjemme. Her viser forskning er mennesker har en emotional ressource der

skal fordeles ud over dagen, hvorfor meget følelsesarbejde vil tære på ressourcerne derhjemme, og omvendt meget følelses arbejde kan tære på kræfterne ift. at anlægge og tage mere effektive strategier i brug. Den nutidige tilgang til teorien udfordrer således også teoriens afgrænsede fokus til kun arbejdspladsen.

Referenceliste

Alabak, M., Hülshager, U., Schepers, J., Kalokerinos, E. K., & Verduyn, P. (2023). Going beyond deep and surface acting: a bottom-up taxonomy of strategies used in response to emotional display rules. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(5), 617–631. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2023.2221853>

Argyle, M., & Henderson, M. (1985). The rules of relationships. In Duck, S & Perlman, D (Eds.), *Understanding personal relationships* (pp. 63–84). London, UK: Sage. Google Scholar

Ashforth B. E. and Humphrey R. H. 1993 . Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review* , 18: 88–115.

Ashford, E. B., & Humphrey, H. R. (2013). Emotional Labour: Looking back nearly 20 Years. In Grandey, A. A., Diefendorff, M. J. & Rupp, E. D. *Emotional Labour in the 21st Century - Diverse perspectives on Emotion Regulation at Work*. Routledge. p 275-281

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations* (New York), 48(2), 97–125. <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>

Ashkanasy, N. M., & Cooper, C. L. (Eds.). (2008). *Research companion to emotion in organizations*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781848443778>

Ashkanasy, N.M. (2003), "EMOTIONS IN ORGANIZATIONS: A MULTI-LEVEL PERSPECTIVE", Dansereau, F. and Yammarino, F.J. (Ed.) *Multi-Level Issues in Organizational Behavior and Strategy*(*Research in Multi-Level Issues, Vol. 2*), Emerald Group Publishing Limited, Leeds, pp. 9-54. [https://doi.org/10.1016/S1475-9144\(03\)02002-2](https://doi.org/10.1016/S1475-9144(03)02002-2)

Ashkanasy, N. M., E. J. Härtel, C., & Bialkowski, A. (2020). Affective Climate and Organization-Level Emotion Management. In L.-Q. Yang, R. Cropanzano, C. S. Daus, & V. Martínez-Tur (Eds.), *The Cambridge Handbook of Workplace Affect* (pp. 375–386). chapter, Cambridge: Cambridge University Press.

Aw, S. S. Y., Ilies, R., & De Pater, I. E. (2020). Dispositional empathy, emotional display authenticity, and employee outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 105(9), 1036–1046. <https://doi.org/10.1037/apl0000471>

Birze, A., LeBlanc, V., Regehr, C., Paradis, E., & Einstein, G. (2020). The "Managed" or Damaged Heart? Emotional Labor, Gender, and Posttraumatic Stressors Predict Workplace Event-Related Acute Changes in Cortisol, Oxytocin, and Heart Rate Variability. *Frontiers in psychology*, 11, 604. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00604> –<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7179683>

Becker, W.J., & Cropanzano, R. (2015). Good acting requires a good cast: A meso-level model of deep acting in work teams. *Journal of Organizational Behavior*, 36(2), 232–249. <https://doi.org/info:doi/>

- Becker, W. J., Cropanzano, R., Van Wagoner, P., & Keplinger, K. (2018). Emotional Labor Within Teams: Outcomes of Individual and Peer Emotional Labor on Perceived Team Support, Extra-Role Behaviors, and Turnover Intentions. *Group & Organization Management*, 43(1), 38–71. <https://doi.org/10.1177/1059601117707608>
- Bolton, S. (2005). Introducing a typology of workplace emotion. in Boltonm S. *Emotion management in the workplace*. Palgrave Press, New York
- Bolton, S. C., & Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? moving on from Hochschild's Managed Heart. *Work, Employment & Society*, 17(2), 289–308. <http://www.jstor.org/stable/23749407>
- Bondarenko, Y., du Preez, E., & Shepherd, D. (2017). Emotional labour in mental health field workers. *New Zealand Journal of Psychology* (Online), 46 (1), 4, p. 4-13
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*. 60. 17-39. 10.1006/jvbe.2001.1815.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2007). Personality and emotional performance: Extraversion, neuroticism, and self-monitoring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 177–192. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.177>
- Bono, J. E., Foldes, H. J., Vinson, G., & Muros, J. P. (2007). Workplace emotions: The role of supervision and leadership. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1357–1367. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1357>
- Brotheridge C. M., Grandey A. A., Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”, *Journal of Vocational Behavior*, Volume 60, Issue 1, 2002, Pages 17-39, ISSN 0001-8791, <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Büssing, A., & Glaser, J. (1999). Work stressors in nursing in the course of redesign: Implications for burnout and interactional stress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 401–426. <https://doi.org/10.1080/135943299398249>
- Chi N.-W., Grandey A. A. (2016). Emotional labor predicts service performance depending on activation and inhibition regulatory fit. *Journal of Management*. Advance online publication.
- Chi, N.-W., & Chen, P.-C. (2019). Relationship matters: How relational factors moderate the effects of emotional labor on long-term customer outcomes. *Journal of Business Research*, 95, 277–291. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.019>

- Chi, N.-W., Grandey, A. A., Diamond, J. A., & Krimmel, K. R. (2011). Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337–1346. <https://doi.org/10.1037/a0022884>
- Choi & Kim, A (2015)Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies, *Universal Journal of Management* 3(7): 283-290, 2015 <http://www.hrpub.org> DOI: 10.13189/ujm.2015.030704
- Christensen, M. (2021). Hermeneutik - forståelse, fortolkning og mening. I M. Christensen, R. E. Jørgensen, N. H. Lysen, & C. Rosenberg (red.), *Videnskabsteori og socialt arbejde - en grundbog* (1 udg., s. 115-132). Samfundslitteratur.
- Christoforou, P. S., & Ashforth, B. E. (2015). Revisiting the Debate on the Relationship Between Display Rules and Performance: Considering the Explicitness of Display Rules. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 249–261. <https://doi.org/10.1037/a0036871>
- Côté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30, 509–530
- Côté, S., Hideg, I., & van Kleef, G. A. (2013). The consequences of faking anger in negotiations. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(3), 453–463.[Google Scholar](#)
- Cropanzano, R., Weiss, H. M., & Elias, S. M. (2003). The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well being*. (Vol. 3, pp. 45–89). Amsterdam: Elsevier
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160–169. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1037/0021-9010.88.1.160>
- Dahling, J. J. (2017). Exhausted, mistreated, or indifferent? Explaining deviance from emotional display rules at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(2), 171–182.[CrossRefGoogle Scholar](#)
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/dimensionality-antecedents-emotional-labor/docview/198024756/se-2>
- Diefendorff, J. M., Thayer, A. L., Sodhi, K., & Magill, D. (2020). Dynamic Emotional Labor: A Review and Extension to Teams. In L.-Q. Yang, R. Cropanzano, C. S. Daus, & V. Martínez-Tur (Eds.), *The Cambridge Handbook of Workplace Affect* (pp. 310–322). chapter, Cambridge: Cambridge University Press.

- Diefendorff JM, Richard EM, Yang J (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *J.Vocational Behav.* 73(3): 498-508. doi: 10.1016/j.jvb.2008.09.006
- Diefendorff, J. M., Erickson R. J., Grandey, A. A., & Dahling J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 170–186
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959. <https://doi.org/10.1002/job.230>
- Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2009). Contextualizing Emotional Display Rules: Examining the Roles of Targets and Discrete Emotions in Shaping Display Rule Perceptions. *Journal of Management*, 35(4), 880-898. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1177/0149206308321548>
- Diefendorff, J., Thayer, A.L., Sodhi, K., Magill, D. (2020) Dynamic Emotional Labor: A Review and Extension to Teams. In: Yang L-Q, Cropanzano R, Daus CS, Martínez-Tur V, eds. *The Cambridge Handbook of Workplace Affect*. Cambridge Handbooks in Psychology. Cambridge University Press; 2020:310-322.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284–294. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284>
- Diefendorff, J.M., Richard, E.M. and Croyle, M.H. (2006), Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2): 273-298. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1348/096317905X68484>
- Diefendorff, J. M., Gabriel, A. S., Nolan, M. T., & Yang, J. (2019). Emotion Regulation in the Context of Customer Mistreatment and Felt Affect: An Event-Based Profile Approach. *Journal of Applied Psychology*, 104(7), 965–983. <https://doi.org/10.1037/apl0000389>
- Deng, H., Walter, F., & Guan, Y. (2020). Supervisor-directed emotional labor as upward influence: An emotions-as-social- information perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 41(4), 384–402. <https://doi.org/10.1002/job.2424>
- Feilberg, C. (2014). Om erkendelsesinteresser. In Dannelsen af en psykologisk og videnskabelig habitus hos psykologistuderende (pp. 144–159). Roskilde Universitet.
- Framke, Elisabeth & Sørensen, Jeppe & Nordentoft, Mads & Johnson, Nina & Garde, Anne & Pedersen, Jacob & Madsen, Ida E. H. & Rugulies, Reiner. (2019). Perceived and content-related emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in the Danish workforce: A cohort study of 26 410 Danish employees. *Occupational and Environmental Medicine*. 76. oemed-2019. 10.1136/oemed-2019-106015.

- Fisk, G. M., & Friesen, J. P. (2012). Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2011.11.001>
- Geddes, D., & Lindebaum, D. (2020). Unpacking the “Why” behind Strategic Emotion Expression at Work: A Narrative Review and Proposed Taxonomy. *European Management Journal*.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863–879. <https://doi.org/10.1037/a0037408>
- Gabriel, A. S., Diefendorff, J. M., & Grandey, A. A. (2023). The acceleration of emotional labor research: Navigating the past and steering toward the future. *Personnel Psychology*, 76(2), 511–545. <https://doi.org/10.1111/peps.12576>
- Gelderen, B., B. Bakker, A., Konijn, E. and Binnewies, C. (2014), ""Daily deliberative dissonance acting among police officers"", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 29 No. 7, pp. 884-900. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2012-0198>
- Glasø, L., & Einarsen, S. (2008). Emotion regulation in leader-follower relationships. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(4), 482–500. <https://doi.org/10.1080/13594320801994960>
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00038-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1)
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.700>
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301–318. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1037/1076-8998.12.3.301>
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538–548. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.001>
- Gopinath (2011). Employees’ Emotions in Workplace. *Research Journal of Business Management*. 5. 1-15. [10.3923/rjbm.2011.1.15](https://doi.org/10.3923/rjbm.2011.1.15).
- Grandey (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *The Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96. <https://doi.org/info:doi/>

Grandey, A. & Gabriel, Allison. (2014). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2. 150203175735006. 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400.

Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 1–14. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1037/a0025102>

Grandey, A. A., Frone, M. R., Melloy, R. C., & Sayre, G. M. (2019). When are fakers also drinkers? A self-control view of emotional labor and alcohol consumption among U.S. service workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(4), 482–497. <https://doi.org/10.1037/ocp0000147>

Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63–79. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1037/1076-8998.12.1.63>

Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The State of the Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 407–422. <https://doi.org/10.1037/ocp0000067>

Grandey, A., Rafaeli, A., Ravid, S., Wirtz, J., & Steiner, D. D. (2010). Emotion display rules at work in the global service economy: The special case of the customer. *Journal of Service Management*, 21, 388–412. Google Scholar

Grandey, A.A Wright, Thomas A ; Barling, Julian ; Cropanzano, Russell (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/info:doi/>

Grandey, A., Diefendorff, J., Grabarek, P., & Diamond, J. (2009). Emotional displays as requirement: Differences across targets and performance effects. Symposium presentation for the 23rd Annual Meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA. Google Scholar

Grandey, A. A., Chi, N.-W., & Diamond, J. A. (2013). Show me the money! Do financial rewards for performance enhance or undermine the satisfaction from emotional labor? *Personnel Psychology*, 66(3), 569–612. <https://doi.org/10.1111/peps.12037>

Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 131–137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>

Grandey A.A, England KE, Boemerman L. (2020) Emotional Labor: Display Rules and Emotion Regulation at Work. In: Yang L-Q, Cropanzano R, Daus CS, Martínez-Tur V, eds. *The Cambridge Handbook of Workplace Affect*. Cambridge Handbooks in Psychology. Cambridge University Press; 2020:146-159.

- Grandey, A. A., & Krannitz, M. A. (2016). Emotion regulation at work and at home. In T. D. Allen & L. T. Eby (Eds.), *The Oxford handbook of work and family* (pp. 81–94). Oxford University Press.
- Grandey, A. A., Diefendorf, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Reflections and Projections from Pioneers in Emotions Research. In *Emotional Labor in the 21st Century* (1st ed., pp. 275–305). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203100851-17>
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grant, A.M. (2013). Rocking the Boat but Keeping It Steady: The Role of Emotion Regulation in Employee Voice. *Academy of Management Journal*, 56, 1703-1723.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224–237. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
- Gross, J. J. 2002.. “Emotion Regulation: Affective, Cognitive, and Social Consequences.” *Psychophysiology*, vol. 39, no. 3, 2002, pp. 281–91, <https://doi.org/info:doi/>.
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
- Grootegoed, E., & Smith, M. (2018). The emotional labour of austerity: How social workers reflect and work on their feelings towards reducing support to needy children and families. *The British Journal of Social Work*, 48(7), 1929–1947. 10.1093/bjsw/bcx151 [CrossRef] [Google Scholar]
- Gutek, B. A., Bhappu, A. D., Liao-Troth, M. A., & Cherry, B. (1999). Distinguishing between service relationships and service encounters. *Journal of*
- Hackman, R. (2023). *Emotional labor: the invisible work shaping our lives and how to claim our power*. First edition. New York, Flatiron Books.
- Harris, L. C. (2002). The emotional labour of barristers: An exploration of emotional labour by status professionals. *Journal of Management Studies*, 39(4), 553-584. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.t01-1-00303>
- Headrick, L., & Park, Y. (2022). Faking at work, struggling to be healthy at home: A model of surface acting and its relation with unhealthy eating and physical activity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(3), 299–316. <https://doi.org/10.1037/ocp0000317>
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551–575. <http://www.jstor.org/stable/2778583>

- Hochschild, A. R., & Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart : commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Holman, David & Martínez-Iñigo, David & Totterdell, Peter. (2008). Emotional Labor, Well-Being, and Performance. 10.1093/oxfordhb/9780199211913.003.0014.
- Hobfoll S. E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *The American psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.44.3.513>
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23, 151–168. [Google Scholar](https://scholar.google.com/)
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769. <https://doi.org/10.1002/job.2019>
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Hülsheger, U. R., Lang, J. W. B., Schewe, A. F., & Zijlstra, F. R. H. (2015). When regulating emotions at work pays off: A diary and an intervention study on emotion regulation and customer tips in service jobs. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 263–277. [CrossRefGoogle Scholar](https://scholar.google.com/crossref/)
- Huppertz, A. V., Hülsheger, U. R., De Calheiros Velozo, J., & Schreurs, B. H. (2020). Why do emotional labor strategies differentially predict exhaustion? Comparing psychological effort, authenticity, and relational mechanisms. *Journal of occupational health psychology*, 25(3), 214–226. <https://doi.org/10.1037/ocp0000179>
- Iszatt-White, M. (2009). Leadership as Emotional Labour: The Effortful Accomplishment of Valuing Practices. *Leadership*, 5(4), 447-467.
- Iszatt-White, M., & Lenney, P. (2020). Enacting emotional labour in consultancy work: Playing with liminality and navigating power dynamics. *Management Learning*, 51(3), 314–335. <https://doi.org/10.1177/1350507620906580>
- Jacobsen, M.H. & Kristiansen, S. (2015). Dramaturgisk sociologi – om Erving Goffmans metafor om vores rollespil i hverdagen. In E. Goffman (ed.). *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg: Samfunds litteratur.
- Jakobsen, L. M., Jorgensen, A. F. B., Thomsen, B. L., Albertsen, K., Greiner, B. A., & Rugulies, R. (2016). Emotion work within eldercare and depressive symptoms: A cross-sectional multi-level study assessing the association between externally observed emotion work and self-reported depressive symptoms among Danish eldercare workers. *International Journal of Nursing Studies*, 62, 183–192. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.07.021>

Jenkins S, Delbridge R and Roberts R (2010) Emotional management in a mass customised call centre: Examining skill and knowledgeability in interactive services work. *Work, Employment & Society* 24(3): 546–564.

James, N. (1989). Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *The Sociological Review* (Keele), 37(1), 15–42. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1989.tb00019.x>

Judge TA, Woolf EF, Hurst C. Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*. 2009;62:57–88. [Google Scholar]

Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47–90. <https://doi.org/10.1111/peps.12009>

Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843–856. <https://doi.org/10.1080/01443410.2011.608650>

Krannitz, M. A., Grandey, A. A., Liu, S., & Almeida, D. A. (2015). Workplace surface acting and marital partner discontent: Anxiety and exhaustion spillover mechanisms. *Journal of occupational health psychology*, 20(3), 314–325. <https://doi.org/10.1037/a0038763>

Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49. <https://doi.org/10.1177/0893318900141002>.

Kyed, M. (2017). Arlie R. Hochschild: Kommercielt følelsesarbejde, følelsesrelationer og familieliv i en markedstid. I I. Glavind Bo, & M. Hviid Jakobsen (red.), *Følelsernes sociologi* (s. 141-172). Hans Reitzels Forlag.

Lazarus RS. *Psychological stress and the coping process*. New York, NY: McGraw-Hill; 1966. [Google Scholar]

Langdridge, D. (2007). The hermeneutic turn. In *Phenomenological Psychology (1st ed., pp. 40-52)*. Essex: Pearson Prentice Hall.

Lee, R.T. and Brotheridge, C. M. (2011) Words from the heart speak to the heart A study of deep acting, faking, and hiding among child care workers, *Career Development International*, 16(4), 401-420.

Leidner, R. (1993). *Fastfood, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press.

Lively, Kathryn. (2000). Reciprocal Emotion Management: Working Together to Maintain Stratification in Private Law Firms. *Work and Occupations - WORK OCCUPATION*. 27. 32-63. 10.1177/0730888400027001003.

Lively, Kathryn J. and Brian Powell.2006. “Emotional Expression at Work and at Home: Domain, Status, or Individual Characteristics?” *Social Psychology Quarterly*69:17-38.

Lyddy, C. J., Good, D. J., Bolino, M. C., Thompson, P. S., & Stephens, J. P. (2021). The costs of mindfulness at work: The moderating role of mindfulness in surface acting, self-control depletion, and performance outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 106(12), 1921–1938. <https://doi.org/10.1037/apl0000863>

Madrid, H.P., Niven, K. & Vasquez, C.A. (2019) Leader interpersonal emotion regulation and innovation in teams. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92 (4). pp. 787-805. ISSN 0963- 1798

Mann, S. (1999a)Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (1999), pp. 347-369

Mann, S. (2004). ‘People-work’: emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205–221. <https://doi.org/10.1080/0369880410001692247>

Martínez-Tur, V. (2020). The Service Encounter. In L.-Q. Yang, R. Cropanzano, C. S. Daus, & V. Martínez-Tur (Eds.), *The Cambridge Handbook of Workplace Affect* (pp. 284–296). chapter, Cambridge: Cambridge University Press.

Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30–47. <https://doi.org/10.1080/02678370701234274>

Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, D. M., & Holman, D. (2009). The source of display rules and their effects on primary health care professionals’ wellbeing. *Spanish Journal of Psychology*, 12, 618–631.

Mauss, I.B., Bunge, S.A. and Gross, J.J. (2007), Automatic Emotion Regulation. *Social and Personality Psychology Compass*, 1: 146-167. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2007.00005.x>

McClure, R., & Murphy, C. (2007). Contesting the dominance of emotional labour in professional nursing. *Journal of Health Organization and Management*, 21(2), 101-20. doi:<https://doi.org/10.1108/14777260710736813>

Meanwell E., Wolfe J. D., Hallett T. (2008). Old paths and new directions: studying emotions in the workplace. *Sociol. Compass* 2 537–559. 10.1111/j.1751-9020.2007.00077.

Mesmer-Magnus, Jessica & Dechurch, Leslie & Wax, Amy. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*. 2. 6-53. [10.1177/2041386611417746](https://doi.org/10.1177/2041386611417746).

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. <https://doi.org/10.2307/259161>

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257–274. <http://www.jstor.org/stable/40604147>

Niven (2012). Unit perspective. In A.A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D.E. Rupp (Eds.), *Emotional labour in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp.199-211). New York, NY: Routledge

Niven, K., Totterdell, P., & Holman, D. (2009). A classification of controlled interpersonal affect regulation strategies. *Emotion*, 9(4), 498–509. <https://doi.org/10.1037/a0015962>

Niven K., Totterdell P., Stride C. B., Holman D. (2011). Emotion Regulation of Others and Self (EROS): the development and validation of a new individual difference measure. *Curr. Psychol.* 30 53–73. [10.1007/s12144-011-9099-9](https://doi.org/10.1007/s12144-011-9099-9) [CrossRef] [Google Scholar]

Niven, K. (2016). Why do people engage in interpersonal emotion regulation at work? *Organizational Psychology Review*, 6(4), 305-323. <https://doi.org/10.1177/2041386615612544>

Ogbonna, Emmanuel, and Lloyd C. Harris. “Work Intensification and Emotional Labour among UK University Lecturers: An Exploratory Study.” *Organization Studies*, vol. 25, no. 7, 2004, pp. 1185–203, <https://doi.org/10.1177/0170840604046315>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Peng, P., Li, X. The hidden costs of emotional labor on withdrawal behavior: the mediating role of emotional exhaustion, and the moderating effect of mindfulness. *BMC Psychol* 11, 342 (2023). <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01392-z>

Pugh, S. D. (2001). Service with a Smile: Emotional Contagion in the Service Encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018–1027. <https://doi.org/10.5465/3069445>

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125–154. <https://doi.org/10.1023/A:1021329112679>

Qi X, Ji S, Zhang J, Lu W, Sluiter JK, & Deng H (2017). Correlation of emotional labor and cortisol concentration in hair among female kindergarten teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 90(1), 117–122.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23–37. <https://doi.org/10.2307/257991>
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23–37. <https://doi.org/10.2307/257991>
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34(4), 749–775
- Rimé, B. (2009). Emotion elicits the social sharing of emotion: Theory and empirical review. *Emotion Review*, 1, 60–85.
- Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Essentials of Organizational Behavior, Global Edition* (8th edition.). Pearson. Kapitel 6
- Rugulies, R., 2012. Studying the effect of the psychosocial work environment on risk of ill-health: towards a more comprehensive assessment of working conditions. *Scand. J. Work Environ. Health* 38, 187–191.
- Sayre, G. M., Grandey, A. A., & Chi, N.-W. (2020). From cheery to “cheers”? Regulating emotions at work and alcohol consumption after work. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 597–618. <https://doi.org/10.1037/apl0000452>
- Schiopu, A. F. (2014). Role and Consequences of Emotional Labor in the Workplace. *SEA - Practical Application of Science*, II(4), 675–681.
- SCOTT, B. A., & BARNES, C. M. (2011). A MULTILEVEL FIELD INVESTIGATION OF EMOTIONAL LABOR, AFFECT, WORK WITHDRAWAL, AND GENDER. *The Academy of Management Journal*, 54(1), 116–136. <http://www.jstor.org/stable/29780278>
- Scott, Brent & Lennard, Anna & Mitchell, Rebecca & Johnson, Russell. (2020). Emotions naturally and laboriously expressed: Antecedents, consequences, and the role of valence. *Personnel Psychology*. 73. 10.1111/peps.12382.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999a). Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 177–191. <https://doi.org/10.1177/0002716299561001012>
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999b). Emotional Labor Since The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8–26. <https://doi.org/10.1177/0002716299561001001>

- Stenross, B., & Kleiman, S. (1989). The highs and lows of emotional labor: Detectives' encounters with criminals and victims. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 435-452
- Stephens, J. P., & Carmeli, A. (2016). The positive effect of expressing negative emotions on knowledge creation capability and performance of project teams. *International Journal of Project Management*, 34, 862-873.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotion: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Tsang, Kwok Kuen. (2011). Emotional labor of teaching. *Educational Research*. 2. 2141-5161.
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 195-220. <https://doi.org/10.1348/096317905X39666>
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22, 361-381.
- Van der Merwe, H.V. (2019). Emotional labour and the practicing psychologist: When the psychologist's professional emotions go awry.
- Van Dijk, P. A., & Brown, A. K. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management & Organization*, 12(2), 101-115. <https://doi.org/10.5172/jmo.2006.12.2.101>
- Van Maanen, J., & Kunda, G. (1989). "Real feelings": Emotional expression and organizational culture. *Research in Organizational Behavior*, 11, 43-103.
- Van Gelderen, B., B. Bakker, A., Konijn, E. and Binnewies, C. (2014), "Daily deliberative dissonance acting among police officers", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 29 No. 7, pp. 884-900. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2012-0198>
- Vedel-Ritter, C. L., & Bruun, M. J. (2020). *Affektregulering*. Aalborg Universitet.
- Vincent, S. (2011). The emotional labour process: An essay on the economy of feelings. *Human Relations*, 64(10), 1369-1392. <https://doi.org/10.1177/0018726711415131>
- Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516. <https://doi.org/10.1111/peps.12044>
- Watson, David, and Lee Anna Clark. The PANAS-X: Manual for the Positive and Negative Affect Schedule - Expanded Form. University of Iowa, 1994, <https://doi.org/10.17077/48vt-m4t2>.
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165. <http://www.jstor.org/stable/27800073>

- Wharton, A. (1993). The affective consequences of service work. *Work and occupations*, 20, 205-232.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *The Academy of Management Review*, 18(3), 457–486. <https://doi.org/10.2307/258905>
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P.B., Bonde, J.P., 2006. Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions. *Occup. Environ. Med.* 63, 314–319.
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P.B., Burr, H., Tüchsen, F., Bonde, J., 2008. Psychosocial working conditions and the risk of depression
- Wohlin, C. (2014). Guidelines for snowballing in systematic literature studies and a replication in software engineering. In *Proceedings of the 18th International Conference on Evaluation and Assessment in Software Engineering (EASE '14)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, Article 38, 1–10. <https://doi.org/10.1145/2601248.2601268>
- Wright TA, Cropanzano R. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *The Journal of Applied Psychology*. 1998;83(3):486–493. [PubMed] [Google Scholar]
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G. M., & Koszucka, M. (2018). Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 481–494. <https://doi.org/10.1002/job.2245>
- Yang, Chunjiang & Chen, Yashuo & Zhao, Xinyuan. (2019). Emotional Labor: Scale Development and Validation in the Chinese Context. *Frontiers in Psychology*. 10. 10.3389/fpsyg.2019.02095.
- Zhan, Y., Wang, M., & Shi, J. (2015). Interpersonal process of emotional labor: The role of negative and positive customer treatment. *Personnel Psychology*, <https://doi.org/10.1111/peps.12114>Google Scholar
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/emotion-work-psychological-well-being-review/docview/881062982/se-2>
- Zapf, D., García-Buades, M. E., & Ortiz-Bonnin, S. (2020). Emotion work and emotion management. In L.-Q. Yang, R. Cropanzano, C. S. Daus, & V. Martínez-Tur (Eds.), *The Cambridge handbook of workplace affect* (pp. 297–309). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108573887.023>
- Zaph, D., Kern, M., Tschan, F., Holman, D., & Semmer, N.K. (2021). Emotion Work: A Work Psychology Perspective. *Annual Review of Organizational Psychology and*

Organizational Behavior, 8, 139-172. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-062451>

Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In Ashkanasy, N, Härtel, C, & Zerbe, W (Eds.), *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice* (pp. 189–214). Westport, CT: Greenwood.
