

**“En kvalitativ studie om servitrisens
självkänsla och emotioner inom
restaurangbranschen”**

**“A qualitative study on the waitress'
self-esteem and emotions in the
restaurant industry”**

Examensarbete för kandidatexamen
inom huvudområdet Socialpsykologi
Grundnivå, 15 Högskolepoäng
Vårterminen 2023

Ida Andersson & Fayza Syamo

Handledare: Anna-Cajsa Goodhue

Examinator: Zaira Jagudina

Deklarering

Deklarering härmed intygar Ida Andersson och Fayza Syamo att vi på egen hand och utan otillbörlig hjälp genomfört denna studie inom ramen för kursen “Examensarbete i socialpsykologi G2E”, under vårterminen 2023 vid högskolan i Skövde.

Vi intygar även att de källor som använts är korrekta och har listats i referenshanteringen samt att denna studie inte tidigare lämnats in för examination eller publicering någon annanstans.

Datum: 2023-05-04

Abstrakt

Inom restaurangbranschen finns det krav och normer för hur en servitris ska bemöta restaurangens gäster. Dessa krav ingår i arbetsrollen och påverkar servitrisens emotioner och självkänsla, vilket skapar en emotionell belastning för servitriserna. För att lindra den emotionella påfrestningen använder de sig av copingstrategier för att behålla självkänslan i balans och fortsätta arbeta inom yrket. Studiens syfte är att utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv få en djupare förståelse för hur social interaktion inom restaurangbranschen påverkar servitrisens självkänsla och emotioner. Studien använder en kvalitativ metod med 10 semistrukturerade intervjuer som genomfördes på respondenternas arbetsplatser. Teorierna som används fokuserar på självkänsla, emotionellt lönearbete och copingstrategier. En tematisk analys används för att identifiera mönster och teman i det insamlade materialet. Resultatet visar att servitrisens arbete skapar en emotionell belastning och påverkar självkänslan. Därför använder servitriser olika copingstrategier för att hantera den emotionella belastningen på arbetsplatsen. Några viktiga faktorer som påverkar självkänslan och emotionerna är kundbemötande, feedback från gäster och chefen samt att arbeta enligt yrkeskraven. Respondenterna hanterar de negativa emotionerna genom socialt stöd och använder sin fritid för återhämtning, för att bibehålla balansen mellan arbetslivet och fritiden.

Nyckelord: servitris, emotioner, självkänsla, emotionell lönearbete, avpersonifiering, copingstrategier

Abstract

In the restaurant industry, there are requirements and standards about how a waitress should treat the restaurant's guests. These demands are part of the work role and affect the waitress's emotions and self-esteem, which creates an emotional burden for the waitresses. To alleviate the emotional strain, they use coping strategies to keep their self-esteem in balance and continue working in the profession. The purpose of the study is based on a social psychological perspective to gain a deeper understanding of how social interaction within the restaurant industry affects the waitress's self-esteem and emotions. The study is based on a qualitative method with 10 semi-structured interviews that were conducted at the respondents' workplaces. The theories in the study focused on self-esteem, emotional labor and coping strategies. The study used a thematic analysis to identify patterns and themes in the collected material. The results showed that working as a waitress creates an emotional burden, and affects the waitress's self-esteem. Therefore, waitresses used various coping strategies to manage the emotional burden in the workplace. Some important factors that influence self-esteem and emotions are customer service, feedback from guests and the manager, and working according to professional requirements. The respondents dealt with the negative emotions with the help of social support and they recovered in their free time to find a balance between work life and free time.

Key words: waitress, emotions, self-esteem, emotional labour, depersonalization, coping strategies

Förord

Inledningsvis börjar vi med att tacka alla respondenter som deltagit i studien, utan er deltagande hade inte denna studie varit möjlig. Ni som har deltagit har visat ett stort engagemang och ärlighet vid intervjuerna samt delat med er av många intressanta upplevelser och erfarenheter. Vi vill också tacka vår handledare Anna-Cajsa Goodhue som på ett strukturerat och tydligt sätt väglett oss genom hela processen. Avslutningsvis vill vi tacka våra nära och kära och studiekamrater som motiverat och stöttat under arbetsgången. Utan alla er hade inte det här arbetet varit möjligt.

Ida Andersson & Fayza Syamo

Innehållsförteckning

1. Introduktion	3
1.1 Inledning	3
1.2. Syfte & Frågeställningar	4
1.3. Disposition	4
2. Teoretiska utgångspunkter	4
2.1. Självkänsla	5
2.2. Emotionellt lönearbete	6
2.3. Copingstrategier	7
3. Tidigare forskning inom fältet	8
3.1. Emotionellt lönearbete och coping strategier	8
3.2. Självkänsla	11
4. Avgränsning	14
5. Metod och metodologiska utgångspunkter	15
5.1. Metodval	15
5.2. Urval	16
5.3. Empiriskt instrument	16
5.4. Etiska överväganden	17
5.5. Tillvägagångssätt	18
5.6. Transkriberingsprocessen	19
5.7. Kvalitetskriterier	19
5.8. Analysmetod	20
6. Resultat och Analys	22
6.1 Hantering av emotionellt belastning/coping strategier	24
6.1.1 Kundbemötande	25
6.1.2 Kommunikation	26
6.1.3 Stresshantering	27
6.1.4 Balans mellan arbetsliv och fritid	29
6.2 Faktorer som försvagar/förstärker självkänslan	30
6.2.1 Att arbeta enligt yrkeskrav	30
6.2.2 Feedback	31
6.2.3 Socialt stöd	34
6.2.4 Att skilja på yrkesroll och självkänsla	36
7. Diskussion och slutsatser	37
7.1 Egna reflektioner och framtida forskning	42
Referenser:	
Bilagor:	
Bilaga 1	
Intervjuguide	
Bilaga 2	

Missivbrev

Bilaga 3

Samtyckesformulär

1. Introduktion

1.1 Inledning

I dagens samhälle äter fler människor ute mer än någonsin tidigare, livets rytm är snabb, familjemedlemmar jobbar mycket och då blir det bekvämare att köpa färdig mat istället för att själv laga maten hemma. En undersökning som Novus genomfört på uppdrag av Visita visar att restaurangupplevelser är en viktig del av livsstilen för de flesta människor överlag. Dessutom visar undersökningen att var åttonde svensk äter middag på restaurang minst en gång i veckan och en tredjedel anger att de äter på restaurang 1–3 gånger per månad (Drivaaget 2017). Under Covid-19 pandemin infördes restriktioner i samhället. Till följd av detta åt många människor hemma istället för att äta på restaurang, vilket fick stora konsekvenser för restaurangbranschen i Sverige. När restriktionerna upphörde i början av 2022 ökade konkurrensen om kunderna, vilket bidrog till att servitriserna fick högre krav på sig att skapa positiva upplevelser för dem. Servitrisen är en länk mellan restaurangens gäster och kökspersonal för att servicen ska bli så bra som möjligt. Det finns oskrivna regler eller normer om hur en servitris förväntas agera i det dagliga mötet med restaurangens gäster. Servitriser förväntas vara glada, trevliga och vänliga mot restaurangens gäster oavsett hur servitriserna känner sig. Att kunden har alltid rätt är en kulturell uppfattning som präglar serviceyrken i Sverige. En enkätundersökning som genomfördes av hotell och restaurangfacket (HFR 2017) visar att anställda inom båda de två nämnda branscherna upplever mycket stress och psykosociala belastningar på arbetsplatsen. I Sverige finns det få studier om emotionellt lönearbete och copingstrategier inom serviceyrken men trots att ämnet är ganska väl studerat utomlands. Eftersom det saknas studier som är fokuserade på självkänsla inom restaurangbranschen inriktas vår studie på servitrisers självkänsla, emotioner och copingstrategier. Vår undersökning baseras på hur sociala interaktioner med fokus på kommunikation påverkar servitrisers självkänsla och emotioner i kontakt mot restaurangens gäster. Utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv kan detta forskningsområde studeras med teoretiska ramverk som innefattar självkänsla, emotionellt lönearbete och copingstrategier. Studiens resultat kan bidra till en djupare förståelse kring hur kommunikationen påverkar servitrisens självkänsla och emotioner samt de strategier som de använder sig av för att hantera utmanande situationer. Undersökningen riktar sig till servitriser och andra anställda inom serviceyrken som har

en direkt kontakt med sina kunder. Med ökad kunskap om hur kommunikation påverkar servitrisers självkänsla och emotioner kan anställda inom serviceyrken få en djupare förståelse om vilka strategier de kan använda sig av för att hantera sina emotioner och stärka sin självkänsla.

1.2. Syfte & Frågeställningar

Syftet med studien är att få en djupare förståelse för hur sociala interaktioner inom restaurangbranschen påverkar servitrisens självkänsla samt hur kommunikationen påverkar servitrisens emotioner.

1. Hur hanterar servitrisen den emotionella belastningen som sker på arbetsplatsen?
2. Hur bearbetar servitrisen sina emotioner för att behålla självkänslan i balans?
3. Hur arbetar servitrisen för att stärka sin självkänsla på arbetsplatsen?

1.3. Disposition

I avsnitt 2 teoretiska utgångspunkter presenteras de valda teorier som är grunden för studien. Därefter kommer avsnitt 3 tidigare forskning inom fältet som är relevanta till studien. I avsnitt 4 avgränsas tidigare forskning inom fältet och en sammanfattning ges. I avsnitt 5 metod och metodologiska utgångspunkter presenteras datainsamlingsmetod, urval, empiriskt instrument, etiska överväganden och kvalitetskriterier. I avsnitt 6 resultat och analys presenteras studiens resultat och analys med koppling till det valda teoretiska ramverket. Sist i avsnitt 7 diskussion och slutsatser kopplas studiens resultat till tidigare forskning inom det valda området. Avslutningsvis diskuteras vad framtida forskning skulle kunna bidra med inom forskningsfältet emotionellt lönearbete, självkänsla inom restaurangbranschen.

2. Teoretiska utgångspunkter

I följande avsnitt redogörs för socialpsykologiska teorier som är relevanta för studien. Först presenteras begreppet självkänsla, sedan presenteras teorin "emotionellt lönearbete" och sist copingstrategier.

2.1. Självkänsla

Självkänslan är en summa av alla tankar, erfarenheter och känslor som människor har om sig själva. Handlingar människor gör skapar en social konstruktion som formas i samspel i den sociala relationen med andra människor. Förändringar i självkänslan sker därför i takt med nya möten och erfarenheter och den värderingen som människan gör i sådana möten formar självkänslan. Människor är till och med beredda att offra sin hälsa för att bibehålla en positiv självbild. För att uppfattas på ett specifikt sätt används olika strategier i kommunikation för att upprätthålla en positiv självbild och självkänsla (Nilsson & Waldemarson 2016, ss.37-38).

Självkänsla och bekräftelse:

Alla människor har ett basalt behov av att passa in och vara värda något i sina och andras ögon. Baserat på de basala behoven har människor en bild av sig själva som speglar hur de är eller hur de ser sig. De strävar efter att bli accepterade och bekräftade av andra, därav utgör en bekräftad självbild grunden för en bra självkänsla. En positiv självkänsla gör att människor blir mer kreativa och motiverade i relation till andra människor. En positiv självkänsla ökar säkerheten i samspelet med andra människor som leder till högre motivation och att individen mår bättre psykiskt. Individen utvecklar sin självkänsla i vuxen ålder genom feedback från andra (Nilsson 2015, s. 30). Självbilden fungerar som en lins till självkänslan, det vill säga självkänslan styrs av hur självbilden uppfattas av andra i verkligheten. Om individen får kritik av andra människor påverkas självbilden negativt och man upplever en dålig självkänsla, framförallt om individen är beroende av de människor som ger kritiken. En dålig självkänsla skapar svårigheter att hantera återkoppling och kritik (Nilsson & Waldemarson 2016, ss. 38-39).

Självkänslan styr även människans behov att må bra i sig själv. De flesta människor i allmänhet har ett starkt behov av att bibehålla en hög självkänsla. Det vill säga att de flesta har ett behov att se sig själva som bra och kompetenta, därför gör människor ett val mellan två alternativ för att må bra i sig själva och att representera världen korrekt. För att behålla en god självkänsla kan människor börja rättfärdiga sina handlingar i stället för att lära sig av dem. Dra lärdom av negativa reaktioner skulle istället kunna

leda till förändring och självförbättring (Aronson, Wilson, Akert, & Sommers 2016, s. 16).

I denna studie inriktas analysen på självkänsla som begrepp där självkänslan formas och förändras i servitrisens sociala interaktioner med kunder. Självkänslan är i pågående förändring beroende på de situationer som uppstår på arbetsplatsen.

2.2. Emotionellt lönearbete

Hochschild (2012, ss. 6-7) förklarar i hennes bok begreppet “emotionellt lönearbete” ur flygvärdinnornas perspektiv. Emotionellt lönearbete (emotional labor) är ett begrepp som handlar om hantering av känslor för att skapa ett beordrat förhållningssätt till känslor i syfte att tjäna pengar. I emotionellt lönearbete krävs det att arbetaren framkallar eller undertrycker känslor för att producera ett önskat sinnestillstånd hos kunden, i detta fall känslan av att bli omhändertagen på en gemytlig och säker plats. Denna typ av arbete kräver en samordning av sinnet och känslor (ibid. ss. 6-7). Hochschild föreslår att det finns risker med emotionellt arbete som kan skapa emotionell dissonans. Emotionell dissonans handlar om avstånden mellan vad man ska känna och vad man verkligen känner. Följaktligen att hålla detta avstånd under en lång tid kan leda till stress. Arbetaren försöker att minska avståndet antingen genom att ändra det som man känner eller det som visas genom emotionellt agerande. Inom servicearbeten brukar man ändra på den verkliga känslan, vilket bidrar till att man blir främmande inför den egna känslan (Hochschild 2012, s.90).

Hochschild (2012, s.132) förklarar begreppet “avpersonifiering” som en förmåga som individer som utför emotionellt lönearbete behöver utveckla. De behöver utveckla kompetensen att inte identifiera sig själv med de situationer som sker på arbetet samt isolera sig själv från sin yrkesroll som arbetaren spelar i företaget. Exempelvis om en arbetare får en komplimang eller en kritik ska medarbetaren inte ta det personligt utan bedömningen som görs ifrån kunden handlar om arbetsrollen, inte om personen själv. Det vill säga för att undvika att emotionell dissonans uppstår så behöver den anställda skilja mellan sig själv och yrkesrollen.

Ytligt emotionellt agerande och djupt emotionellt agerande

Hochschild (2012, s. 36) påstår att det finns två sätt att hantera känslor, det första är ett ytligt emotionellt agerande som handlar om att låtsas känna något som man inte känner. Det andra är djupt emotionellt agerande som innebär att upparbeta en känsla, den inre gestalten av

känsla skapas och man kan säga att känslouttrycket blir äkta.

I studien utgår vi ifrån begreppet emotionellt arbete eftersom ett arbete inom restaurangbranschen innefattar ett krav från arbetsgivaren på ett trevligt bemötande. Där en yttlig och djup emotionell agerande kan påverka på olika sätt en god självkänsla. Till följd av detta kan det krävas av servitrisen en förmåga att dölja sina äkta känslor, vilket kan resultera i en emotionell dissonans.

2.3. Copingstrategier

Lazarus och Folkman (1984, s. 141) definierar coping som ständigt föränderliga kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att hantera specifika externa/interna krav som bedöms beskatta eller överstiga individens resurser. Enligt Lazarus och Folkman (1984, s. 150) delas coping in i två typer; problemfokuserad coping och emotionsfokuserad coping. Det ena är inriktat på att hantera eller förändra problemet som orsakar ångest medan det andra är inriktat på att reglera emotionell respons på problemet. Båda strategierna påverkar varandra och kan underlätta eller försvåra för varandra i copingprocessen (ibid. s.153).

Folkman och Lazarus (1980, se Lazarus & Folkman 1984, s. 156) utförde en studie om vilka copingstrategier som används av människor i samhället för att hantera de stressiga händelserna i det vardagliga livet. Av resultaten framkom det att respondenterna som deltagit i studien visade att de använde sig av båda strategierna för att hantera de interna/externa kraven som ställs av stressiga situationer i verkligheten. Inom den emotionsfokuserade copingen förekom strategier såsom önsketänkande, att tolka händelser som möjligheter till personlig tillväxt, minimera hot, söka socialt stöd och skylla på sig själv. Det fanns också en problemfokuserad kategori och en blandning av informationssökande, problemfokuserad coping och undvikande emotionsfokuserad coping.

Emotionsfokuserad coping

Lazarus och Folkman (1984, s. 150) påvisar att det finns ett brett utbud av emotionsfokuserade copingstrategier. Varav de flesta består av kognitiva processer som är inriktade på att minska känslomässig ångest och inkluderar strategier som undvikande, minimering, distansering, positiva jämförelse och så vidare. En mindre

grupp består av kognitiva processer som är inriktade på att öka känslomässigt lidande, med det menas att vissa individer behöver må sämre för att må bättre senare.

Problemfokuserad coping

Problemfokuserade copingstrategier är liknande strategier som används för problemlösning, problemfokuserad coping omfattar dock ett bredare utbud av problemorienterade strategier. Kahn et al. (1964, se Lazarus och Folkman 1984, s. 152) anser att problemfokuserade strategier kan rikta sig till individens omgivning eller till individen själv. I det förstnämnda inkluderas strategier för att förändra miljöpåverkan, barriärer, resurser, procedurer eller liknande. I det sistnämnda inkluderar strategier som är inriktade på motiverande/kognitiva förändringar såsom att minska ego-engagemang, hitta alternativa kanaler för att tillfredsställa, utveckla nya beteendestandarder och så vidare.

I studien utgår vi utifrån teorin om copingstrategier för att undersöka vilka copingstrategier använder servitrisen sig av för att hantera den emotionella belastningen som sker på arbetsplatsen.

3. Tidigare forskning inom fältet

I denna punkt presenteras tio vetenskapliga artiklar som är relevanta för studien, relevansen beskrivs i anslutning av varje artikel. Artiklarna är delade i två teman, den första inkluderar emotionellt lönearbete och copingstrategier och den andra inkluderar självkänslan.

3.1. Emotionellt lönearbete och coping strategier

Studien "*People-work: emotion management, stress and coping*" av Mann (2004), det är ett samlingsdokument som tar upp arbetare inom vissa yrken där deras yrkesroll kräver någon kontakt med andra människor (ansikte mot ansikte) med fokus på interaktion. Resultatet visade att arbetare förväntas hantera sina känslor när de interagerar med sina kunder och dokumentet tar upp känslohantering som ett krav inom vissa branscher. Ett olämpligt bemötande kan ha allvarliga konsekvenser för välbefinnande hos både klienten och arbetare. Detta dokument argumenterar dessutom

för "emotionellt arbete" som anses som en viktig färdighet som också kan vara en betydande källa till arbetsstress. Den emotionella belastningen kräver strategier av arbetare för att hantera stressen av att utföra sina jobb.

De känslomässiga arbetskraven inkluderar frekvensen av interaktioner med kunder att uttrycka och undertrycka vissa känslor. Det är den höga nivån på dessa känslomässiga kraven som bidrar till negativa hälsoreultat på arbetare, samt kräver copingstrategier för att undvika stress och utbrändhet. Denna artikel är relevant i denna studie för att vi tar upp teorin om emotionellt lönearbete samt copingstrategier.

Studien "*Säljande samspel - en sociologisk studie av privat servicearbete*" skriven av Abiala (2000) undersöker tre parter av servicemöten; kunder, serviceanställda och företag. Studien var både kvantitativ och kvalitativ med 14 serviceanställda intervjuer och en enkätundersökning skickades till 871 anställda inom servicesektor i Sverige. Utifrån enkätundersökningen om hur servicearbeten handskas med att hålla en balans mellan det privata och arbetslivet framkom att en drygt tredjedel kände sig likadana på jobbet och privat, drygt 60% kände sig "falska mot kunder" eller att det känns nödvändigt "att lägga en mask på jobbet", en knapp tredjedel kände att de tar åt sig när kunder kritiserar och är negativa. Detta agerande är medvetet, dock påverkas individer på olika sätt beroende på om agerandet är ytligt eller djupt. Studiens resultat visar att anställda inom servicebranschen förväntas visa specifika kompetenser som speglar det kulturella mönstret till yrkesrollen samt att de har kontroll över sina emotioner. Studien visar också att det emotionella arbetet har både positiva och negativa konsekvenser för anställda inom serviceyrket. Den positiva konsekvensen som framkom hos servitriser var att de hade lärt sig att bemöta olika typer av människor, medan de negativa konsekvenserna inkluderade social överansträngning samt att anställda kände sig trötta på att möta människor och därför önskade att vara ifred på sin fritid. Studien är relevant eftersom den belyser emotioner och emotionshantering hos anställda inom serviceyrken samt de konsekvenser som finns för anställda inom deras yrke.

Studien "*Engaging in emotional labour when facing customer mistreatment in hospitality*" skriven av Simillidou, Christofi, Glyptis, Papatheodorou och Vrontis (2020) är en kvalitativ studie som genomfördes i östra Cypern. Undersökningen

använde sig av målinriktat urval med 70 respondenter som arbetat på femstjärniga hotell och haft minst fem år av arbetslivserfarenhet som genomförde 70 djupgående semistrukturerade intervjuer. Syftet med studien var att förstå de villkor under vilka anställda engagerar sig i djupt emotionellt agerande (deep action) eller ytlig emotionellt agerande (surfacing) inom hotellindustrin, effekterna på anställda som uppstår från surface acting och hur dessa kan övervinnas; huruvida medlen för att övervinna de negativa effekterna av surface acting samtidigt kan stimulera engagemang med deep acting; och vilka är effekter när anställda engagerar sig i deep acting under interaktioner med aggressiva kunder. Resultaten visar att surface acting hade en negativ påverkan på anställda, organisationen och kunderna. Denna negativa påverkan på anställda är upplevd stress, en minskad känsla av välbefinnande och symtom på utbrändhet, rökning och konsumering av alkohol som en del av copingstrategier. Resultaten avslöjar omfattande sätt att kontrollera eller övervinna de negativa effekterna av surface acting i emotionellt arbete i sig. Denna studie är relevant eftersom vi fokuserar på restaurangbranschen och utgår från den teoretiska utgångspunkten som inkluderar surface acting och deep acting. Studien kan därför bidra till att göra en jämförelse mellan anställda inom hotellindustrin och servitriser inom restaurangbranschen. Detta är av särskild betydelse eftersom vår studie syftar till att öka förståelsen för emotionellt arbete och dess konsekvenser för anställda inom restaurangbranschen.

Artikeln *“The Lived Experience of Waitresses in Hospitality Sector: A of Waitresses in Hospitality Sector: A Phenomenological Study on Work Related Abuse and its Coping Mechanisms among Selected Waitresses in Hospitality Sector in Bahirdar City, Northwestern Ethiopia”* skriven av Mefte, Dessie och Teshome (2022) är en kvalitativ studie med deskriptiv fenomenologisk design, studien genomförde 12 djupa intervjuer med servitriser inom hotell, kafeer och restaurang. Syftet med studien var att utforska och ha detaljerad förståelse för kränkande erfarenheter av servitriser som arbetar inom serviceyrken, särskilt på hotell, caféer och restauranger samt hanterings mekanismer i arbetsmiljön. Studien använde sig av deskriptiv fenomenologisk design för att beskriva hur den aktuella situationen är inom det valda fenomenet. Det som förekom som del av studiens resultat visar att sexuella trakasserier, känslomässiga, verbal misshandel, konflikt mellan arbete och familj är de största arbetsrelaterade utmaningarna inom arbetet som servitris. De mekanismer som servitriser använder sig av var; att få hjälp av

kollegor att täcka upp varandras skift, få hjälp av chefen, samt att bära en ring på fingret för att undvika sexuella trakasserier. Studien visar att servitrisers arbetsmiljö är känslomässigt kränkande där servitrisen förväntas behandla alla kunder med ett leende, oavsett beteende och reaktion hos kunder. Studiens resultat om de olika utmaningarna som servitriser upplever på arbetsplatsen, särskilt gällande det känslomässiga arbetet och copingstrategier, är relevant för vår undersökning då den ger en indikation på vad som krävs känslomässigt av en servitris i hennes yrkesroll.

Studien *“Hotellet, kunden eller jag?”* skriven av Weström (1999) är en kvalitativ studie som baseras på 20 öppna intervjuer med anställda inom hotellbranschen i Sverige. Syftet med studien var att från ett humanistiskt perspektiv identifiera, gestalta och problematisera etiska dilemman i servicearbetets vardag. Resultatet visade att det är krävande att arbeta inom servicebranschen där kundens behov och önskemål alltid ska prioriteras. Eftersom kraven är höga så lämnar många anställda branschen efter ett antal år. Det som framkom i studiens empiri var att anställda själva hade ansvaret att hitta lösningar som balanserar utmaning och utmattning. En del av resultaten visade också att anställda som kände sig orättvist behandlade på arbetsplatsen hittade undanflykter istället för att reagera. Det vill säga att anställda istället för att ta ansvar och försöka ändra situationen, hittar bortförklaringar eller skyller på andra faktorer istället för att hantera situationen på ett konstruktivt sätt. Studien är genomförd för många år sedan, men är fortfarande relevant för vår undersökning eftersom den utfördes i en svensk kontext. Studiens relevans i vår undersökning kan vara till hjälp för att förstå och jämföra det krävande servicearbetet inom restaurangbranschen och servitrisens sätt att hantera sina känslor som en del av copingstrategier.

3.2. Självkänsla

Artikeln *“Exploring waiters’ occupational identity and turnover intention: A qualitative study focusing on Michelin-starred restaurants in London”* är skriven av Jerez, Melewar och Foroudi (2021). De genomförde en kvalitativ studie med tre fokusgrupper som inkluderade 18 intervjuer med servitörer/servitriser i London. Syftet med forskningen var att undersöka effekten av situationella och organisatoriska faktorer på konstruktionen av yrkesmässiga identiteter samt att identifiera nyckelfaktorer som kan påverka personalomsättningen. Undersökningen använde tematisk analys och som

en del av resultatet framkom det att självuppfattning är en viktig bidragande faktor till yrkesidentiteten, där servitören/servitrisen odlar sin känsla av själv och sitt eget värde genom arbetet. Studien är relevant för vår forskning eftersom artikeln tar upp självkänslan och dess koppling till yrkesidentitet, och i vår forskning fokuserar vi på servitrisens självkänsla på arbetsplatsen.

Forskningsartikeln *“The Influence of Self-Esteem and Role Stress on Job Performance in Hotel Businesses”* är skriven av Akgunduz (2014). Studien var en kvantitativ studie som använde ett frågeformulär med 227 respondenter i Turkiet. Huvudsyftet med studien var att undersöka inflytandet av självkänsla och rollstress på medarbetarens arbetsprestation inom hotellverksamhet. Studiens resultat visade att en hög självkänsla hos de anställda har en positiv effekt på deras arbetsprestation, samt att anställda med höga arbetsprestationer hade en hög självkänsla av värde på grund av att de uppfattar sig själva som viktiga, älskade individer som är värda respekt och som uppskattas av andra. Studiens resultat tyder på att både rollstress och självkänsla är viktiga faktorer som påverkar arbetsprestationen inom hotellbranschen. Studien är relevant i vår forskning för att artikeln tar upp hur självkänslan påverkar jobbprestation inom hotellbranschen. Studiens resultat hjälper till att förstå och jämföra dessa resultat med vårt resultat om servitriser inom restaurangbranschen.

Artikeln *“Is nurses' self-esteem interwoven with patients' achievements? The concept of patient-invested contingent self-esteem”* skriven av Duprez, Beeckman, Hecke, Vansteenkiste och Verhaeghe (2019) är en kvantitativ studie med 394 självrapporter från sjuksköterskor anställda inom kronisk vård på åtta slumpmässigt utvalda sjukhus i Belgien. Syftet med studien var att utforska begreppet patientinvesteringar i relation till självkänsla och undersöka dess koppling till sjuksköterskors självrapporterade engagemang i kontrollerande eller autonomistödjande interaktioner med kroniskt sjuka patienter. Studiens resultat visade att framgångs- och misslyckande baserade inriktningar kunde kopplas till sjuksköterskors tendens att associera respektive patienters framgångar med känslor av professionell framgång och egenvärde, medan patienters misslyckanden kopplades till känslor av skam och otillräcklighet. Resultaten är relevanta för vår studie för att kunna jämföra på vilket sätt framgång eller

misslyckande på arbetet påverkar servitrisers självkänsla beroende på feedback från gäster.

Artikeln *“Self-esteem, job insecurity, and psychological distress among Chinese nurses”* skriven av Liu, Yang och Zou (2021) är en tvärsnittsstudie som undersöker stress och psykisk ångest bland sjuksköterskor, samt relationen mellan självkänsla och psykisk ohälsa. Metoden som används är en kvantitativ enkätstudie som mäter otrygghet på arbetsplatsen, självkänsla och psykisk ångest som samlats in från 462 sjuksköterskor i Kina. Resultatet visade ett korrelationssamband mellan otrygghet på jobbet och psykisk ohälsa, medan självkänsla var negativt korrelerad med psykisk ångest. Resultaten visade även att självkänslan påverkas negativt av både bristande anställningstrygghet och psykisk ångest. Sjuksköterskeyrket är ett av många serviceyrken som kräver direkt kommunikation med individer, vilket påverkar medarbetarnas självkänsla. Resultatet är relevant för vår studie eftersom det visar att självkänslan påverkas av otrygghet på arbetsplatsen.

Artikeln *“The relationship between perceived competence and self-esteem among novice nurses – a cross-sectional study”* skriven av Serafin et al. (2022) genomförde en korrelationell tvärsnittsstudie. Studien använde 122 online enkäter som besvarades av nybörjare inom sjuksköterskeyrket. Syftet med studien var att undersöka sambandet mellan självvärdering av sjuksköterskekompetens och självkänsla bland nybörjare inom sjuksköterskeyrket, samt att undersöka de sociodemografiska variablernas måttfulla roll och avsikt att lämna sjuksköterskeprofessionen i detta förhållande. Studiens resultat visade att självkänslan hos nybörjare inom sjuksköterskeyrket identifierades som låg hos sjuksköterskor som inte uppfattar sig själva som kompetenta. Nybörjare inom sjuksköterskeyrket som deklarerade att de var villiga att lämna yrket hade högre självkänsla än sjuksköterskor som inte deklarerade denna vilja. Följaktligen är det av yttersta vikt att inleda en yrkeskarriär inom sjuksköterskeyrket i en stöttande arbetsmiljö med aktivt engagemang från både chefer och medarbetare, vilket främjar utvecklingen av nytexaminerade sjuksköterskors självkänsla.

Resultaten är relevant för vår studie för att jämföra hur en stöttande arbetsmiljö och engagemang från både chefen och medarbetaren påverkar servitrisens självkänsla.

4. Avgränsning

En litteraturgenomgång av tidigare forskning visar att emotionellt lönearbete, copingstrategier och självkänsla är väl utforskade ämnen utanför Sverige. Med hänsyn till detta valde forskare ut relevanta forskningsartiklar som behandlar hur emotionellt lönearbete och copingstrategier påverkar medarbetarnas självkänsla på olika sätt för att genomföra denna studie.

Tidigare forskning har använts av både kvalitativa och kvantitativa metoder, sju kvalitativa forskningsartiklar och tre kvantitativa forskningsartiklar. Av dessa studier utfördes två i Sverige, medan de övriga genomfördes utanför landet.

Forskningsartiklarna som berör emotionellt lönearbete och copingstrategier belyser bland annat konsekvenserna av emotionellt lönearbete på anställda inom serviceyrken. En av forskningsartiklarna lyfter fram ytligt eller djupt emotionellt lönearbete och dess påverkan på medarbetare inom hotellbranschen. En annan artikel belyser hur emotionellt lönearbete kan skapa belastning och arbetsstress för medarbetarna. Vidare illustrerar två forskningsartiklar olika copingstrategier som medarbetarna inom serviceyrken använder på sin arbetsplats. Forskningsartiklarna inom avsnittet om självkänsla belyser två artiklar inom hotell- och restaurangbranschen, där den ena lyfter fram självkänslan som en viktig faktor för yrkesidentiteten, medan den andra visar hur anställdas höga självkänsla påverkar deras arbetsprestation. Ytterligare tre forskningsartiklar om självkänsla hos sjuksköterskor presenteras, där den första undersöker hur självkänsla påverkas av hur väl de hanterar framgångar och misslyckanden i samband med patienter. Den andra artikeln tar upp hur otrygghet på arbetsplatsen påverkar självkänslan hos sjuksköterskor. Medan den tredje artikeln visar hur en stöttande arbetsmiljö och engagemang från chefen och medarbetaren påverkar sjuksköterskors självkänsla.

Tidigare forskning har undersökt hur emotionellt lönearbete påverkar medarbetarna, vilka copingstrategier medarbetarna har använt sig av och hur självkänslan påverkas på grund av servicearbete. Dessa forskningsartiklar har fokuserat på både hotell- och restaurangbranschen samt på sjukvården och på både servitörer och servitriser. I denna studie har avgränsningarna gjorts genom att alla respondenter är servitriser som arbetar

enbart inom restaurangbranschen i Sverige och att de skulle ha arbetat i minst två år inom yrket. Denna variation i metod, sammanhang och forskningsresultat i forskningsartiklarna kan vara till hjälp för att berika diskussionen genom att jämföra studiens resultat med de valda forskningsartiklarna.

5. Metod och metodologiska utgångspunkter

I detta avsnitt presenteras studiens metod och metodologiska utgångspunkter såsom metodval, urval, empiriska instrument, etiska överväganden, tillvägagångssätt och kvalitetskriterier.

5.1. Metodval

Studien är en kvalitativ studie som använder tematisk analys som en forskningsstrategi där tonvikten ligger på ord vid insamling och analys av data. Kvalitativ forskning beskrivs som tolkningsinriktad eller interpretivistisk eftersom forskaren fokuserar på hur deltagarna tolkar verkligheten i en viss miljö (Bryman 2018, ss. 454-455). Denna metod anses mest lämplig eftersom syftet var att få en djupare förståelse av det valda fenomenet utifrån deltagarnas syn på verkligheten genom att samla in data som beskriver människors upplevelser, tankar och känslor. Studien använde sig av semistrukturerade intervjuer som enligt Bryman (2018, s. 563) innebär att forskaren har specifika teman som ska beröras. Det innebär att forskaren utgår från intervjuguiden som skapas, där frågorna behöver inte nödvändigtvis ställas i samma ordning som i intervjuguiden. Intervjuaren har också möjlighet att ställa frågor som inte ingår i själva intervjuguiden, och intervjupersonen har å andra sidan frihet att utforma svaren på sitt eget sätt. Intervjuprocessen är ganska flexibel för både intervjuaren och intervjupersonen, och därför har vi utformat intervjufrågor på ett sätt som innebär att vi kan följa upp vissa frågor med följdfrågor för att kunna djupdyka i viktiga ämnen och undersöka dem mer noggrant. Detta görs i syfte att samla in rikare och mer detaljerade data.

5.2. Urval

I den här studien gjordes ett målstyrt urval. Studiens urvalsgrupp är verksamma servitriser inom restaurangbranschen i Västra Götaland. Ett målstyrt urval innebär enligt Bryman (2018, s. 496) att välja deltagare som är relevanta för studiens syfte och frågeställningar, det vill säga på ett välplanerat sätt som uppfyller studiens förutbestämda kriterier. Deltagare som väljs ut är relevanta för forskningsfrågor som har utformats samt att de inte är slumpmässigt valda. Denna form av urval är ett icke sannolikhetsbaserat urval, individer har valts ut utifrån den relevans de har till det sociala sammanhanget som tas upp i forskningen. Detta urval gav möjlighet att på ett strategiskt sätt välja ut deltagare som var relevanta för de forskningsfrågor som formulerats. Till följd av detta genomfördes intervjuer med den valda målgruppen "servitrisen" inom restaurangbranschen. Urvalet är avgränsat till servitriser utifrån forskarnas intresse att utforska hur servitrisens emotioner och självkänsla påverkas på grund av direkt kommunikation med restaurangens gäster. I studien vänder vi oss till restauranger med bordsservering, där det sker ansikte-mot-ansikte kommunikation med restaurangens gäster, där det finns ett krav att gästen ska bemötas på ett trevligt sätt alltid oavsett hur servitrisen själv känner.

De kriterier som valdes för respondenterna(servitriser) i det målstyrda urvalet var:

1. Servitriser mellan 18 - 35 år.
2. Respondenter som har jobbat inom restaurangbranschen minst 2 år.
3. Respondenter som har en direkt kontakt med restaurangens gäster.

Studien använder dessa tre kriterier som urval för att kunna få djupare svar på frågeställningar. Därav valdes att basera det målstyrda urvalet till servitriser mellan 18-35 år som arbetat inom restaurangbranschen under minst två år samt att respondenterna har en direkt kontakt med restaurangens gäster.

5.3. Empiriskt instrument

Studiens mätinstrument bestod av en intervjuguide (se bilaga 1) med semistrukturerade intervjuer som introducerades med bakgrundsfrågor och sedan följs upp tre forskningsfrågor med följande intervjufrågor baserat på våra forskningsfrågor.

Den första forskningsfrågan *“hur hanterar servitrisen den emotionella belastningen som sker på sin arbetsplats?”* bröts ner till intervjufrågor som exempelvis *“Hur reagerar du inför en otrevlig/arg kund?”* med en följdfråga: *“Berätta om en situation där du stod inför en otrevlig/arg och hur har du reagerat?”*. Den andra forskningsfrågan *“Hur bearbetar servitrisen sina emotioner för att behålla självkänslan i balans?”* med en koppling till en intervjufråga t.ex. *“Hur påverkas din självkänsla beroende på de kommentarer som du får från restaurangens gäster?”* med följdfråga *“Hur påverkar en negativ respons från restaurangens gäster dig som privatperson?”*. Den tredje forskningsfrågan *“Hur arbetar servitrisen för att stärka sin självkänsla?”* kan kopplas till en intervjufråga som *“Vilka strategier använder du för att stärka din självkänsla på arbetsplatsen?”* med följdfråga: *“Finns det någonting på ditt arbete som du eller andra gör för att förstärka din självkänsla?”*.

5.4. Etiska överväganden

Etiska principer som gäller för kvalitativa studier är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet uppfylldes genom att respondenterna informerades via både muntlig och skriftlig information om undersökningens syfte, att intervjuerna skulle spelas in, att deras deltagande var frivilligt och att de hade rätt att hoppa av studien när de ville utan att behöva ange skäl för detta. Det andra etiska kravet, samtyckeskravet, uppfylldes när deltagarna själva hade bestämt att de ville medverka i studien och fyllde i ett samtyckesformulär. Konfidentialitetskravet uppfylldes genom att deltagarna informerades om att personer som ingår i undersökningen skulle behandlas med största möjliga konfidentialitet och att deras personuppgifter skulle vara anonyma. Vidare informerades de om att deras personuppgifter skulle förvaras på ett säkert sätt i en mobiltelefon mapp med kod där obehöriga inte kan komma åt deras uppgifter. Med hänvisning till GDPR (IMY, Integritetsskyddsmyndigheten 2021) har vi strävat efter att följa dataskyddsförordningen genom att endast tillåta behöriga parter, det vill säga forskare och respondenter, att ta del av det insamlade materialet. När undersökningen var avslutad raderades det insamlade materialet. Det sista etiska kravet, nyttjandekravet, uppfylldes genom att använda uppgifter som samlades in från deltagarna endast för forskningsändamål (Bryman 2018, ss. 170-172). Efter varje intervju frågades deltagarna

om de önskade få tillgång till studiens resultat. Till dem som uttryckte intresse skulle resultatet skickas via e-post efter det formella godkännandet av uppsatsen.

Forskarna har i denna studie fått fram en del känsligt material om hur respondenterna upplever den emotionella belastningen på arbetsplatsen och har därför försökt lägga stor vikt vid att empirin som används i studien inte ska kunna härledas till specifika respondenter. Samtliga tio intervjuer har dokumenterats genom inspelning och respondenterna har tydligt informerats om att inspelat material kommer att raderas när studien avslutas.

5.5. Tillvägagångssätt

I syfte att rekrytera respondenter till studien inledde vi processen genom att ta kontakt med lokala restauranger i Västra Götaland för att verifiera att de hade respondenter som uppfyllde de kriterier som specificerats för vårt målstyrda urval. Dessa kriterier inkluderade servitriser mellan 18-35 år med minst två års erfarenhet av arbete inom restaurangbranschen. Inledningsvis tackade några respondenter ja till att delta i studien och därefter rekommenderade de andra kollegor som arbetade inom samma yrke på andra restauranger. Därefter tog vi kontakt med ytterligare respondenter och bekräftade att de också uppfyllde vårt målstyrda urval. Respondenterna som ville delta i studien fick muntlig information om studiens syfte och innehåll och fick en kopia av missivbrevet (se bilaga 2) och samtyckesbrevet. När respondenterna tackade ja till att delta i studien fick de fylla i ett samtyckesformulär (se bilaga 3) med en underskrift och datum innan intervjun påbörjades. I formuläret informerades respondenterna om de etiska krav som deltagande i denna studie omfattades av. Därefter planerades intervjuerna utifrån respondentens önskemål, och tidbokningen skedde i överenskommelse med respondenterna. Respondenterna intervjuades på deras arbetsplats. Genom detta tillvägagångssätt kom vi närmare deras arbetsmiljö och fick en klarare bild av den kontext där studiens centrala fenomen utspelar sig. Samtliga intervjuer kännetecknades av en lugn och trevlig stämning där respondenterna delade med sig och gav nyanserade svar. Under intervjuprocessen lade forskarna vikt vid att tillförsäkra sig om att respondenternas svar uppfattades rätt med hjälp av följdfrågor för att inte feltolka betydelse av respondenternas svar (Bryman 2018, ss. 577-578). Intervjuerna spelades in och pågick i 40-60 minuter. Efteråt transkriberades materialet

för att kunna koda och analyseras med tematisk analys. Forskarparet lyssnade tillsammans på de inspelade intervjuerna och kommunicerade med varandra djupgående kring dess innehåll.

5.6. Transkriberingsprocessen

Under intervjuerna var båda forskarna närvarande, och alla intervjuer hölls personligen på respondenternas arbetsplats. Båda forskarna delade ansvaret, där den ena höll i intervjun och den andra spelade in den. Intervjuprocessen var positiv med en avslappnad och vänlig atmosfär. Inspelningarna gjordes av en av forskarna och delades med den andra forskaren för att båda skulle ha tillgång till materialet vid behov. Efter intervjuerna transkriberades materialet och personlig information, som namn och arbetsplats, togs bort. Transkriberingsprocessen var tidskrävande, men inspelningarna underlättade genom att det var lätt att pausa och spola tillbaka materialet vid behov. Efter transkriberingen valdes citat ut för kodningsprocessen och analysen, där forskarna gick igenom materialet och identifierade vad som var av betydelse för respondenterna. Diskussionen vid transkribering mellan forskarparet stödde analysen samt samförståndet om empirin. Efter genomförda intervjuer transkriberades materialet för att underlätta kodnings- och analysprocessen för den tematiska analysen.

5.7. Kvalitetskriterier

Reliabilitet och validitet är två kvalitetskriterier som har använts i denna kvalitativa studie, validitet handlar om huruvida man observerar eller "mäter" det man säger sig mäta. Intern validitet betyder att det ska finnas en god överensstämmelse mellan forskarens observationer och de teoretiska utgångspunkterna. Extern validitet handlar om i vilken utsträckning resultaten kan generaliseras till andra sociala miljöer och situationer (Bryman 2018, s. 465-466). Reliabilitet (tillförlitlighet) handlar om huruvida resultaten från en undersökning blir densamma om den genomförs på nytt eller om den påverkas av tillfälliga betingelser (Bryman 2018, s.72). Extern reliabilitet inom kvalitativ forskning handlar om i vilken grad en forskning kan upprepas, detta kriterium är lite svårt att uppfylla i kvalitativ forskning eftersom den sociala miljön som forskningen sker i är i förändring och inte är stabil. Intern reliabilitet innebär att medlemmarna i ett forskarlag kommer överens om hur tolkningsprocessen ska ske

utifrån det som de har sett och hört (Bryman 2018, s. 465). I denna studie saknar den externa validiteten relevans eftersom kontexten inte är stabil och det inte går att frysa en social miljö. Intern validitet uppnås i denna studie eftersom respondenterna arbetar som servitriser inom restaurangbranschen och de kunde ge trovärdiga svar med hög relevans för studien. Detta genom att vi följde upp respondenternas svar och gjorde tolkningen utifrån deras beskrivning. Studien har en lägre extern reliabilitet eftersom denna studie inkluderar ett målstyrd urval med 10 respondenter och skulle sannolikt inte ge exakt samma resultat om den reproduceras av en annan situation av någon annan. Intern reliabilitet har säkerställts i denna studie genom en pågående diskussion mellan oss forskare under hela forskningen och tolkningsprocessen. Det vill säga genom att forskarna haft ett samförstånd över hur materialet ska tolkas (Bryman 2018, ss. 465-467). Forskarna har konstant under intervjuernas process kompletterat varandra på ett bra sätt genom de olika bakgrunderna de har genom att ställa följdfrågor. Detta har ökat den gemensamma förståelsen för respondenternas svar som gav i sin tur en nyanserad tolkning.

5.8. Analysmetod

I denna studie används tematisk analys som metod för att analysera data. Tematisk analys är en metod att identifiera, analysera och skapa tema inom data (Braun & Clarke 2006, s.6). För den här studien med syftet att få en djupare förståelse för servitrisers upplevelse, känslor och emotioner har valet fallit på att som analysmetod välja tematisk analys i syfte att lyfta fram respondenternas uppfattningar och upplevelser.

Tematisk analys kan utföras inom både ett realistiskt och ett konstruktionistiskt synsätt. Dessa två perspektiv utgår från en syn på "fakta" där data antas vara mer eller mindre korrekta och sanningsenliga indikationer på verkligheten. Med andra ord, forskare vill antingen ta reda på det faktiska beteendet, attityder eller verkliga motiv hos personerna som studeras, eller upptäcka vad som faktiskt har hänt (Vaismoradi, Turunen & Bondas 2013, s. 400).

Den valda analysmetoden underlättade för forskarna att skapa teman och subteman som var mest återkommande i respondenternas svar på intervjufrågorna. Materialet kodades och subteman skapades utifrån de koder som förekom från datan. Forskarna hittade mönster i respondenternas svar och jämförde hur olika respondenterna svarade på

intervjufrågorna för att lyfta upp olika upplevelser och perspektiv från respondenternas svar (Bryman 2018, ss. 478-479).

Studiens syfte var att få en djupare förståelse för hur sociala interaktioner inom restaurangbranschen påverkar servitrisens självkänsla samt hur kommunikationen påverkar servitrisens emotioner. Tillvägagångssättet har producerat en slutsats grundad på forskarnas tolkning av det insamlade materialet. Teman på den tematiska analysen identifieras genom att koda för en specifik forskningsfråga. Detta gjordes genom att skapa teman och subteman utifrån de tre forskningsfrågorna och intervjuvaren som är kopplade till dem (Braun & Clarke 2006, s. 12).

Nedan presenteras Tabell 1, ett utdrag från kodnings tabellen som visar hur analysen utförs. I tabellen visas ett exempel med citat, kod, subtema och tema.

Tabell 1

Utdrag ur kodningsprocessen.

Citat	Kod	Subtema	Tema
“Man försöker bemöta dem glatt tillbaka alltid, man får inte låta sina egna arga känslor komma igenom mot gästen utan är någon elak mot mig då är jag överglad tillbaka ja, okej, för då kan dom inte säga att jag har varit arg på dem.” R2	Bemötande Känslor	Kundbemötande	Hantering av emotionellt belastning/coping strategier
“Jag försöker vara	Visa	Att arbeta enligt	Faktorer som

tydlig och sen så försöker jag vara trevlig och så försöker jag vara väldigt noga med till exempel vad man beställt och sådant för att ofta så upplever man ju som lite oprofessionellt om det så har någon får fel sak eller sådana saker liksom att det blir fel någonstans.” R6	professionalism Noggrannhet	yrkeskrav	försvagar/förstärker självkänslan
--	--------------------------------	-----------	-----------------------------------

6. Resultat och Analys

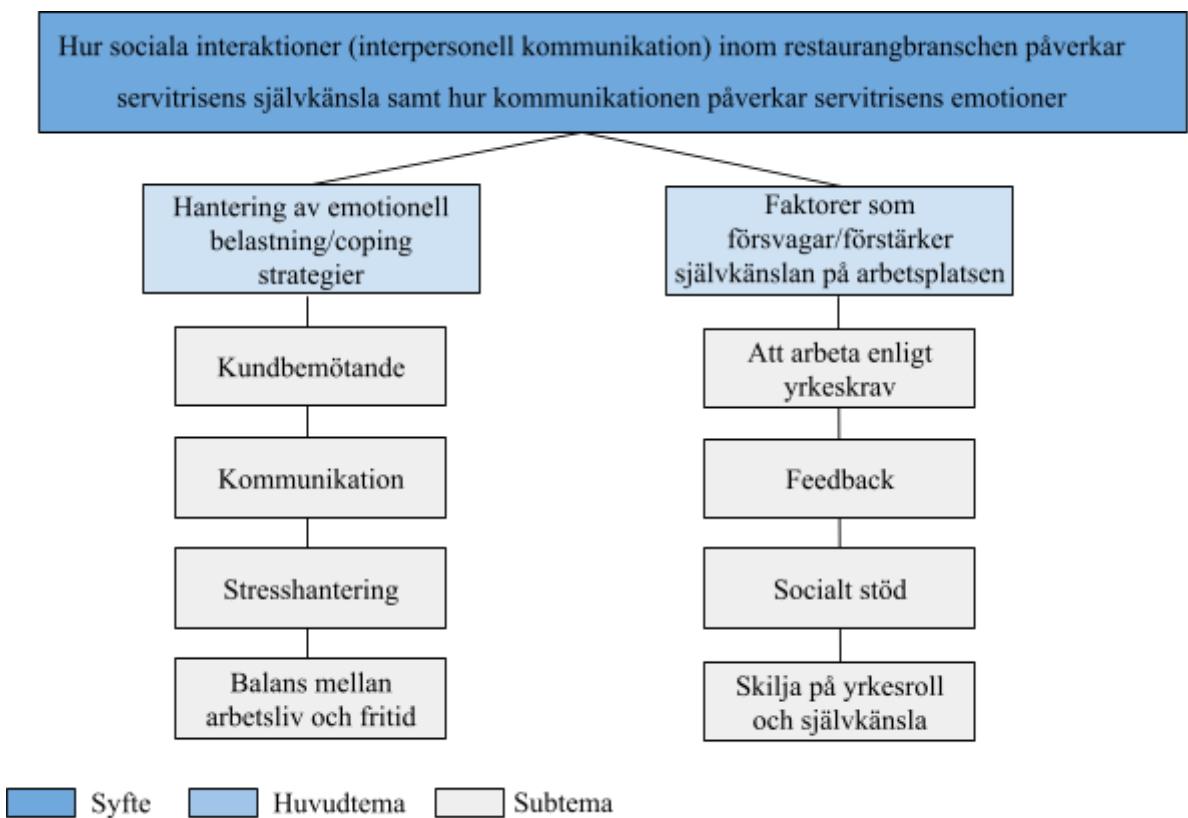
I följande avsnitt presenteras studiens resultat och analys. Resultatet introduceras genom två huvudteman med tillhörande subteman som framkom till följd av en tematisk analys ifrån det empiriska materialet. Det första huvudtemat är *“Hantering av emotionellt belastning/coping strategier”* med tillhörande subteman *“Kundbemötande”*, *“Kommunikation”*, *“Stresshantering”* och *“Balans mellan arbetsliv och fritid”*. Det andra huvudtemat är *“Faktorer som försvagar/förstärker självkänslan”* med tillhörande subtema *“Att arbeta enligt yrkeskrav”*, *“Feedback”*, *“Socialt stöd”* och *“Skilja på yrkesroll och självkänsla”*. Huvudteman har kopplats till den forskningsfråga som de ger svar på. Det första huvudtemat ger svar på den första forskningsfrågan medan det andra huvudtemat ger svar på forskningsfrågorna två och tre. Tabell 2 visar vilken forskningsfråga, huvudtema och vilka subtema som är sammanhängande.

Tabell 2

Sammanställning av forskningsfrågor, huvudteman och subteman.

Forskningsfråga	Huvudtema	Subtema
Hur hanterar servitrisen den emotionella belastningen som sker på arbetsplatsen?	Hantering av emotionell belastning/coping strategier	Kundbemötande Kommunikation Stresshantering Balans mellan arbetsliv och fritid
Hur bearbetar servitrisen sina emotioner för att behålla självkänslan i balans? Hur arbetar servitrisen för att stärka sin självkänsla på arbetsplatsen?	Faktorer som försvagar/förstärker självkänslan	Att arbeta enligt yrkeskrav Feedback Socialt stöd Skilja på yrkesroll och självkänsla

Studien utgår från huvudteman; hantering av emotionell belastning/coping strategier och faktorer som försvagar/förstärker självkänslan. Dessa två faktorer hade en stor påverkan på servitrisens emotioner och självkänsla samt visar hur servitrisen behåller självkänslan i balans. I Figur 1 visualiseras studiens syfte följt av huvudteman och subteman.



Figur 1. I figuren ovan återfinns studiens syfte som delar sig i två huvudteman med tillhörande subteman under.

6.1 Hantering av emotionellt belastning/coping strategier

I vår studie framkom det att servitriser inom restaurangbranschen upplevde en emotionell belastning. För att hantera den emotionella belastningen använde servitriser sig av olika copingstrategier för att avlasta den emotionella belastningen som skedde på arbetsplatsen. Dessa copingstrategier hjälpte dem att orka fortsätta jobba inom branschen samt att må bra i sig själva som individer. Servitriser inom restaurangbranschen arbetade enligt yrkeskrav därför behöver de använda sig av copingstrategier för att avlasta det som händer på jobbet. Det som framkom i studien var att respondenterna upplevde en emotionell belastning i deras yrkesroll som servitris. Det som förekom från det första huvudtema var subtema; kundbemötande, kommunikation, stresshantering och balans mellan arbetslivet och fritiden.

6.1.1 Kundbemötande

Det som framkom under intervjuerna var att det finns en norm inom restaurangbranschen om hur servitrisen skulle förhålla sig till sin yrkesroll samt hur de skulle behandla sina kunder. Många respondenter uttryckte att det förväntades ett bra bemötande med ett leende på läpparna när gästerna kom in på restaurangen. De skulle framkalla en känsla av glädje i bemötandet med sina gäster oavsett hur de själva kände sig. På samma sätt tyckte andra respondenter att de behövde visa att de var utom sig av glädje och väldigt trevliga mot alla gäster. Detta resulterade i en emotionell arbetsbelastning för servitriserna enligt forskarnas tolkning, då servitriserna ansträngde sig för att framkalla en känsla som inte nödvändigtvis fanns. När servitriserna fick ett dåligt bemötande från gäster som inte var nöjda med deras service på restaurangen, behövde de ändå visa ett trevligt ansikte tillbaka och försöka lösa problemet för att gästerna skulle vara nöjda i slutändan. Detta resulterade i bitterhet hos servitriserna, då de behövde undertrycka sina egna känslor. Därför behövde servitriserna hantera den emotionella belastningen för att må bra i sig själva.

“Man försöker bemöta dem glatt tillbaka alltid, man får inte låta sina egna arga känslor komma igenom mot gästen utan är någon elak mot mig då är jag överglad tillbaka ja, okej, för då kan dom inte säga att jag har varit arg på dem.” R2

“Man måste ha tålamod för kunderna har rätt, Så det, det kan väl så det kan känna fel men kunderna har rätt så måste bara bita ihop och respektera deras åsikter...” R8

I det första citatet beskriver en respondent som i intervjun uttryckte att hen behövde bemöta kunder med ett glatt ansiktsuttryck även om vissa kunder kunde vara elaka på grund av dålig service. Respondentens upplevelse relaterades till Hochschilds teori om emotionellt lönearbete, där medarbetare behöver hantera sina känslor och använda en viss strategi för att tjäna pengar (Hochschild, 2012, ss. 6-7). Inom serviceyrken är det vanligt att anställda framkallar eller undertrycker känslor för att upprätthålla ett yttre ansikte som visar rätt sinnesstämning för kunden (ibid. ss. 6-7). Forskarna tolkar detta

som att respondenten i detta fall utförde ett ytligt emotionellt agerande, då hen undertryckte sina genuina känslor och låtsades känna något annat för att följa yrkesmässiga normer och regler.

I det nedersta citatet tolkar vi att respondenten upplevde att det är ett yrkeskrav att kunden alltid ska ha rätt. Det visade att det krävs en viss ansträngning att undertrycka ens egna reaktioner och upprätthålla en professionell attityd gentemot gästerna. Detta kopplas av forskarna till begreppet emotionell dissonans och riskerna med emotionellt lönearbete enligt Hochschild (2012, s.90). Forskarna tolkar detta som att respondenten kunde känna en negativ reaktion eller frustration gentemot gästernas krav och åsikter, men ändå behövde visa tålamod och respekt. Detta kan skapa en konflikt inom respondenten och leda till emotionell dissonans och stress.

6.1.2 Kommunikation

Det som framkom under intervjuerna var att kommunikationen med kunden var viktig för servitrisen för att kunna förstå kundens behov. Utifrån respondenternas svar höjde en lyckad kommunikation med gästerna deras positiva känslor, medan en misslyckad kommunikation påverkade deras känslor negativt.

Kommunikationen med kunden hjälpte till att hitta en gemensam lösning om det förekom negativ respons från gästerna. Många respondenter använde kommunikation som ett verktyg för att hantera den emotionella belastningen på arbetsplatsen. Exempelvis genom att servitrisen förde vidare viktig information till kökspersonalen kunde de på så sätt lösa problem som uppstod i kommunikationen med gästerna. Detta resulterade i att kommunikationen med kollegor var väldigt betydelsefull för att dela händelser och för att få bekräftelse när gästerna uttryckte sig otrevligt mot respondenterna.

“Man läser av gästen, är den här en person som gillar att prata mycket?” Då pratar man själv [...] Andra gäster som pratar mycket själva då kan man skämta med vad man läser av hur personen fungerar, skämtar de med mig så skämtar jag tillbaka. Gör de inte det, då gör man inte det, för då kan de känna sig obekväma.” R2

“ Jag försöker vara lugn och försöka lösa problemet [...]. Det är viktigt att man liksom lyssnar och inte liksom avbryter gästen utan man lyssnar tills de har pratat färdigt och sen försöker lösa problemet utifrån det.” R3

I citatet ovan lyfte respondenten upp att hen behövde anpassa sig efter gästernas önskemål. Kommunikationen med gästen var en stor del av arbetet inom restaurangbranschen, och i själva kommunikationen ingick det att hantera känslorna och leverera ett bra förhållningssätt. Detta kopplas till emotionellt lönearbete inom serviceyrken, där kunden är i fokus och där medarbetaren behöver anpassa sig efter kundens behov (Hochschild 2012, ss. 6-7).

Citatet nedan bekräftade det som majoriteten av servitriserna uttryckte, nämligen att en bra kommunikation med gästen kunde lösa eventuella problem. I detta citat beskrev respondenten vikten av att förbli lugn och försöka lösa problemet istället för att bli stressad eller panikartad. Genom att vara lugn och samlad kunde hen effektivt fokusera på att lösa det aktuella problemet. Vidare betonade respondenten också vikten av att lyssna på gäster utan att avbryta dem. Enligt forskarnas tolkning visade detta på respekt gentemot gästerna, vilket kunde bidra till att skapa en positiv interaktion och underlätta problemets lösning. Detta kopplas till problemfokuserad copingstrategi som enligt Lazarus och Folkman (Kahn et al. 1964, se Lazarus och Folkman 1984, s. 152) handlar om att använda strategier där fokus ligger på problemet och att lösa det. Forskarna tolkar det som att istället för att distrahera sig från problemet eller känslorna som uppstår, valde respondenten att aktivt engagera sig i att lyssna och försöka lösa problemet utifrån den information som gästen delade. Genom att vara aktiv och försöka hantera problemet på ett konstruktivt sätt kunde respondenten öka möjligheterna till en positiv lösning och minska den negativa påverkan på sina egna känslor.

6.1.3 Stresshantering

Alla deltagare i studien uttryckte att det var viktigt att gästerna hade en trevlig och lugn upplevelse på restaurangen för att få en positiv upplevelse av servicen. Stresshantering var därför viktig när man jobbade som servitris inom restaurangbranschen. Bland respondenternas svar framkom det att det ibland kunde vara för många gäster som

besökte restaurangen samtidigt, vilket ledde till emotionell överbelastning för servitriserna på grund av överbelastning av arbetsuppgifter. Detta resulterade i att servitriserna kände sig mer stressade, men de försökte behålla känslan av stress inombords och undvika att visa den för gästerna. Exempelvis förekom det situationer när det var för många gäster i restaurangen och servitriserna var underbemannade, vilket ledde till emotionell belastning hos dem.

Några av servitriserna lyfte fram strategier för att hantera stressiga situationer på restaurangen. De använde mildare tonfall eller försökte vara kortare i kommunikationen med gästerna för att dölja känslan av stress. Andra servitriser uttryckte att de delade med sig av stressiga händelser bakom kulisserna, exempelvis i köket eller i personalrummet. Dessa copingstrategier använde servitriserna för att hantera stressen och undvika att visa dem för gästerna. Strategierna hjälpte servitriserna att ladda om sig själva emotionellt och orka fortsätta arbeta när det blev för mycket på arbetsplatsen.

“Jag försöker alltid att gå in i en roll, men jag jobbar och försöker vara trevlig och glad hela tiden och är jag stressad så får jag släppa ut bakom kulisserna.” [...] R4

“Jag brukar förklara att det är lite mycket att göra och så försöker jag vara så trevlig som möjligt i nästan så att jag blir trevligare när jag är stressad, för att jag blir så trött så då kan jag skämta hur mycket som möjligt att det liksom blir. Bara för att jag släpper liksom nervositeten typ, så jag blir liksom lite mer lugnare.” R6

I det översta citatet tolkar vi att respondenten upplevde ett stressmoment på jobbet men att hen försökte undertrycka dessa känslor och visa känslorna endast bakom kulisserna. Detta kopplar vi till Hochschild (2012, s. 36) ytligt emotionellt agerande som innebär att man låtsas känna något som man inte känner. I detta fall dolde respondenten känslan av stress och visade istället ett stabilt lugnt läge framför gästen. Risken blir att om servitrisen upprepar denna känsla flera gånger under lång tid blir känslouttrycket äkta som leder till djupt emotionellt agerande (ibid. s.36).

I det nedersta citatet tolkar vi det som att respondenten använde sig av en strategi för att behålla nervositeten inom sig genom att förklara situationen i restaurangen till gästen. Enligt Lazarus och Folkman (1984, s. 141) teori om coping tolkade forskarna att när situationen i restaurangen översteg servitrisens resurser försökte hen att anpassa sitt beteende och kognition för att hantera den upplevda stressen som hen känner på grund av överbelastning. Servitrisen använde denna strategi som en typ av coping för att hantera de interna krav som ingick i yrket som servitris, samt för att uppfylla de externa kraven från gästen som ska vara nöjd efter besöket till restaurangen. Detta kopplar vi till emotionsfokuserad coping (Lazarus & Folkman 1984, s. 150).

6.1.4 *Balans mellan arbetsliv och fritid*

Balansen mellan arbetslivet och fritiden var en viktig faktor för att hantera den emotionella belastningen på arbetsplatsen, enligt respondenternas svar. De flesta respondenterna använde olika copingstrategier för att återhämta sig på fritiden. Till exempel vände några av servitriserna sig till fysisk aktivitet som cykling eller löpning för att koppla av från arbetet, medan andra förklarade att de åkte på utflykter med familj eller vänner. Genom att återhämta sig på fritiden kunde de arbeta bättre nästa dag. Andra servitriser försökte stänga av jobbet och koppla av genom att meditera eller ta det lugnt. Dessa copingstrategier på fritiden hjälpte dem att ladda om sig själva emotionellt efter en påfrestande arbetsdag och fritiden blev därför en källa till återhämtning för att skapa en bra balans mellan arbete och fritid.

Majoriteten av servitriserna upplevde att de hade kontroll över att koppla bort jobbet på fritiden och istället göra andra aktiviteter för att skapa balans mellan arbete och fritid. Detta kopplar vi till emotionsfokuserad coping, där individer använder sig av copingstrategier för att minska känslomässig ångest och minimera stress. Exempelvis vände sig servitriserna till meditation eller utflykter med familjen som en emotionell copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984, s. 150).

“...så tar jag alltid en lång dusch och verkligen försöker lugna ner och varva ner för ibland har man det ju väldigt stressigt, springer hela dagen jag försöker alltid ta det lugnt. Jag brukar meditera och sånt och då brukar det vara ganska skönt eller lätt att skilja på jobb och hemma liksom.” R4

“Jag försöker, när jag jobbar så jobbar jag och när jag har fritid så tar jag hand för det som ska klaras och går ut i utflykter med familjen.” R10

6.2 Faktorer som försvagar/förstärker självkänslan

I vår studie framkom det att det fanns diverse faktorer som hade inflytande på att försvaga eller förstärka respondenternas självkänsla. Dessa subtema är antingen faktorer som försvagar eller förstärker självkänslan eller strategier som respondenterna använde sig av för att behålla självkänslan i balans. Nedan följer de subteman som visat sig ha stor betydelse för självkänslan.

6.2.1 Att arbeta enligt yrkeskrav

En gemensam svar från alla respondenterna var att servitriser inom restaurangbranschen mötte emotionella krav i sitt arbete. Servitriserna var medvetna om att deras kommunikation med gästerna var avgörande, och de strävade efter att undvika misstag och förse gästerna med korrekt information. Det var viktigt för dem att ge en professionell service och möta de förväntningar och krav som finns inom yrket. Dessa yrkeskrav påverkades servitrisernas beteende och sätt att arbeta. De ansträngde sig för att skapa en gästfri och välkomnande atmosfär genom att vara vänliga, uppmärksamma och tillmötesgående. De var medvetna om att deras beteende kunde påverka gästernas upplevelse och därmed restaurangens rykte och framgång. Detta resulterade i att servitriser behövde anpassa sig efter gästernas behov samt använda ett korrekt och fint språk. När en servitris arbetade enligt dessa krav och fick en positiv bekräftelse från gästerna eller kollegorna, kände de sig lyckade med sitt jobb och detta i sin tur höjde deras självkänsla. Att arbeta enligt yrkeskraven speglade därför för servitriserna att de gjorde ett bra jobb och var professionella. Däremot, när gästerna upplevde brist på service och respondenterna fick en negativ respons från dem, förminskades deras självkänsla, eftersom de inte upplevde att de hade lyckats med sin arbetsroll som servitriser. Servitriserna uttryckte att de ville att gästerna skulle ha upplevt en god service efter besöket på restaurangen.

“ ...Men annars så påverkas självkänslan mer åt andra hållet. [...]. Alltså så att liksom man tar dom bitarna med sig, liksom när man är duktig eller sådant eller effektiv, väldigt trevlig eller vad det nu är för dem. ” R1

“För att stärka min självkänsla? Ja, det vill säga bara vara lugn och sansad i stressiga situationer för att övervinna det.” R7

I citatet ovan beskrev respondenten att självkänslan påverkas i en mer positiv riktning genom att hen tog med sig de positiva aspekterna av sig själv, som att vara duktig, effektiv eller väldigt trevlig. Detta kopplar forskarna till Nilsson och Waldemarsons (2016, ss. 37-38) argument om att människor använder olika strategier i sin kommunikation för att upprätthålla en positiv självbild och stärka sin självkänsla. Detta tolkar forskarna att när respondenten upplevde framgångar eller visade positiva egenskaper, kunde det stärka hens självkänsla och självbild.

I citatet nedan beskrev respondenten hur hen stärker sin självkänsla genom att vara behärskad och avslappnad i stressiga situationer för att kunna övervinna dem. Detta kopplas till människors behov av att bibehålla en hög självkänsla. Att vara lugn och sansad i stressiga situationer hjälper respondenten att hantera utmaningar och stress på ett effektivt sätt, vilket i sin tur bidrar till att upprätthålla en positiv självbild och en hög självkänsla (Aronson et al. 2016, s. 16).

6.2.2 Feedback

De flesta servitriserna lyfte upp att den feedback de fick från gästerna påverkade deras självkänsla både positivt och negativt. Många servitriser uttryckte att en positiv respons gjorde dem glada och motiverade i deras arbete. Forskarna tolkade detta som att när servitriserna fick positiv respons från gästerna, stärktes deras självkänsla eftersom de kände att de hade gjort ett bra jobb. Å andra sidan kände de som fick negativ feedback sig ledsna och mindre motiverade att fortsätta arbeta eftersom negativ feedback förminskade deras självkänsla då de kände sig otillräckliga.

De flesta servitriserna uttryckte också att negativ feedback från chefen var mer känslig. Forskarna tolkade detta som att negativ feedback från chefen hade en negativ påverkan

på servitrisens självkänsla eftersom de upplevde att det var en reflektion av deras arbete. Dessa servitriser hade inte en bra förmåga att avpersonifiera sig (Hochschild 2012, s. 132) från sin yrkesroll, vilket innebar att de tog feedbacken från chefen på ett personligt sätt. Å andra sidan kunde vissa respondenter skilja på arbetsrollen som servitris och deras självkänsla och isolera sin självkänsla från feedbacken de fick från gästerna. Dessa respondenter hade en bättre förmåga att avpersonifiera sig från de kommentarer de fick under arbetstiden och kunde därmed skilja på arbetsrollen och deras självkänsla. Det framkom också att respondenterna såg feedback som en tillgång för att förbättra sitt arbete och övervinna eventuella brister.

“Det påverkas speciellt när jag får positiva feedback, och det känns som att det är värd att jag har lagt energi för att bemöta kunderna rätt. En bra kommentar från en kund ger mig motivation att fortsätta jobba även bättre och jag får ofta bra feedback och kunderna är nöjda med min servis och maten.” R10

“ Det negativa bryr mig inte om så mycket för jag har lätt att släppa det eftersom att det blir det att kritisera min jobb personlighet och inte mig själv liksom. Men det är positivt har jag alltid med mig glada gäster gör mig alltid alltså de förbättrar allt i mitt arbete 100 %.. Men det negativa har jag ganska lätt att släppa på, så jag tar liksom inte med mig det om dem skulle säga att jag är dålig, för jag vet själv att det inte är dålig på mitt jobb liksom så att. ” R4

I citatet ovan uttrycker respondenten att positiv feedback från gästerna bekräftade att hen bemötte dem på ett bra sätt och att det var värt den energi som hen har lagt ner på arbetet. En positiv feedback gav hen motivation att fortsätta arbeta och göra gästerna nöjda. Enligt forskarnas tolkning förklarar citatet att servitrisen inte har utvecklat förmågan att avpersonifiera sig från feedbacken, vilket påverkar respondentens självkänsla av de kommentarer hen får på arbetsplatsen (Hochschild 2012, s. 132). Enligt forskarnas tolkning påverkas respondentens självkänsla av positiv feedback från gästerna, vilket stämmer överens med Nilsson och Waldemarsons (2016, ss. 37-38) beskrivning om hur självkänslan förändras över tid beroende på nya möten och

erfarenheter, samt de värderingar som människor uttrycker i sådana möten. Detta innebär att respondentens självkänsla förändras i takt med nya möten med restauranggäster och deras uttryckta värderingar.

I det nedersta citatet beskrev respondenten att negativ feedback inte påverkade hans självkänsla, utan kritiserade endast yrkesrollen. Därför kunde respondenten lätt släppa det efteråt. Positiv feedback förbättrade respondentens självkänsla i arbetet. Respondenten uttryckte att hen hade förmågan att släppa den negativa feedbacken för att må bra i sig själv. Enligt forskarnas tolkning hade respondenten en god förmåga att avpersonifiera sig från feedbacken, vilket hjälpte hen att bibehålla en hög självkänsla och hålla den i balans.

“...om jag har gjort något fel på eller är det här fel arbetsuppgifter eller någonting och det är en sådan feedback då jag känns det ändå okej för då liksom då ändrar man ju på det och försöka göra det bättre...” R9

“... Kommer ifrån kollegor eller chef, då är det mer personligt på det sättet eftersom att man pratar om sitt vardagsliv ofta och då vet mycket om man då vet vad man heter, hur gammal man är, vad man gör på fritiden ofta. Så då känns det ju mer personligt och då kan man ju faktiskt få liksom ja, men då kan man bli ledsen.” R2

En av respondenterna ansåg att feedback kunde vara en källa till självförbättring på arbetsplatsen. Därför tänkte respondenten över den negativa feedbacken som hen fick och försökte förbättra sig själv utifrån den. Detta kopplas till problemfokuserade copingstrategier som riktar sig till individen själv. Respondenten använde sig av problemfokuserad coping, där hen tillämpade strategier för att minska sitt ego-engagemang, det vill säga genom att inte ta negativ feedback personligt utan istället förbättra sitt arbete utifrån kritiken (Kahn et al. 1964, se Lazarus och Folkman 1984, s. 152). Forskarna tolkar det som att denna strategi hjälpte servitrisen att förstärka sin självkänsla.

I det andra citatet beskrev respondenten att negativ feedback som kommer från kollegor eller chefer togs personligt och att hen kände sig ledsen när hen fick kritik. Detta

kopplas till Nilsson och Waldemarson (2016, s. 39) som beskriver att en dålig självkänsla på grund av kritik från andra människor, framförallt de människor vi är beroende av, påverkar självbilden. En dålig självkänsla medför svårigheter att hantera kritik och återkoppling. Respondenten i detta fall tog kritiken från chefen personligt och det påverkade hans självbild och självkänsla, eftersom det speglade en känsla av otillräcklighet på arbetet för respondenten.

6.2.3 Socialt stöd

Resultaten visade att socialt stöd på arbetsplatsen var väldigt viktig för att förstärka servitrisernas självkänsla. Specifikt i de situationer där servitriserna kände sig själva överbelastade eller stressade på arbetet. De flesta vände sig till att kommunicera med kollegor, chefen eller familjemedlemmar/vänner för att dela med sig av känslorna och att få ett annat perspektiv på situationen. Det som framkom av resultaten var att socialt stöd från kollegor hjälpte servitriserna att hitta en lösning om det blev fel på arbetet. Detta resulterade i att de mådde bättre i sig själva när de delade med sig och det blev lättare att hantera händelser som skedde på arbetsplatsen. Det framkom av servitriserna att samtal med kollegor i tuffa situationer gav en känsla av lättnad och hjälpte till att uppmuntra servitrisen att fortsätta arbeta. Detta resulterade i att de kunde bearbeta den obehagliga känslan som de fick efter dålig feedback från gästerna.

Några servitriser uttryckte att de fick stöd från anhöriga för att underlätta svåra situationer och få upp undertryckta känslor till ytan. Detta tolkade vi som att det hjälpte servitriserna att behålla självkänslan i balans genom att få en positiv respons och uppmuntran från anhöriga som avlöste den negativa känslan som förekom från arbetsplatsen.

“Kollegor den gör det men alltså vi är en jätte uppmuntrande mot varandra alltså. Vi ger väldigt ofta varandra olika komplimanger tycker jag här.” R1

“Vi peppar varandra väldigt mycket och ger komplimanger [...]. Jätteviktigt att peppa, för då växer man ju och självkänslan förstärks. Jag gjorde faktiskt bra, nu ska jag fortsätta att göra så här liksom.” R4

I citatet ovan förklarar respondenten att hen upplevde ett socialt stöd av sina kollegor på arbetet. De gav varandra komplimanger som höjde hens självkänsla och förstärkte lusten att fortsätta arbeta. Detta kopplas till att socialt stöd i form av uppmuntran från kollegor höjde respondentens självkänsla. Komplimanger skapade en positiv känsla hos respondenten och bekräftade att respondenten gjorde ett bra jobb. Detta överensstämmer med Nilsson (2015, s.30) som påstår att en positiv självkänsla ökar motivationen och säkerheten i relation till andra människor.

Respondenten i det nedersta citatet uttrycker att de peppade varandra i arbetsgruppen och gav varandra komplimanger. Detta hjälpte respondenten att växa som individ och stärka hens självkänsla. Detta kopplar forskarna till Nilsson (2015, s. 30) som betonar att människor har ett grundläggande behov av att passa in och vara värdefulla i sina egna och andras ögon. Genom att få positiv feedback och bekräftelse från varandra kunde respondenten upprätthålla en bekräftad självbild, vilket i sin tur bidrog till en god självkänsla. Enligt forskarnas tolkning förstärkte arbetsgruppens sociala stöd respondentens självkänsla.

6.2.4 Att skilja på yrkesroll och självkänsla

Det som framkom från resultatet var att många servitriser kunde skilja mellan deras yrkesroll som servitriser och deras självkänsla. Många servitriser var medvetna om att de går in i en roll när de arbetade i restaurangen men hur andra bedömde den rollen speglade inte deras självbild. Detta resulterade i att servitriserna uppmärksammade att människor omkring dem på arbetet skulle kunna uttrycka sina åsikter och komma med kritik, men deras självkänsla påverkades inte så mycket av kritiken. Det vill säga att de hade en bra förmåga att avpersonifiera sig från yrkesrollen. Eftersom bedömningen som andra gjorde sa något om deras arbetsroll men inte något om servitrisens självbild och självkänsla.

Resultaten varierade hos ett fåtal servitriser där det visade att deras självkänsla påverkades av de kommentarer som de fick på deras prestation på arbetet. Detta resulterade i att vad andra sa om dem på arbetsplatsen försvagade deras självbild och självkänsla. Därför försökte de att förbättra sig själva när de fick kritik på arbetsplatsen för att skydda självkänslan.

“Inte jättemycket, som sagt så är det ju min jobb personlighet då som jag tycker det går ut över. Så att det påverkar ju inte mitt privata direkt så utan det är mer att hur kan jag bli bättre på mitt jobb? Det blir en sån grej liksom.” R4

“Jag har nog lärt mig med tiden att det är ju att man inte är sitt arbete, för att det var väldigt mycket i början att jag kände att jag bara var värd så mycket som jag var på jobbet. Typ men jobbet är ju bara det man har för att ha råd med resten av sitt liv. Typ. Så det tog ett tag att fatta, men nu när jag fattat det så går det mycket bättre.” R6

I citatet ovan lyfte respondenten fram att hen inte påverkades av vad andra sa om hen på arbetsplatsen. Det handlade snarare om hens jobbpersnolighet, enligt respondenten.

I citatet ovan uttryckte respondenten att hen med tiden har lärt sig att distansera sig från sin yrkesroll. Båda respondenterna hade en stark självbild som var isolerad från vad andra tyckte och tänkte om dem på arbetsplatsen. Båda utvecklade en förmåga att inte ta bedömningen som andra gjorde på ett personligt sätt. Dessa två citat kopplas till avpersonifiering, som enligt Hochschild (2012, s. 132) handlar om att en arbetare som utför emotionellt lönearbete behöver utveckla en förmåga att inte identifiera sig själv med de situationer som sker på arbetsplatsen.

Ja, men det är så alltså när man är känslig så då tar man ju åt sig liksom så ja, det är som ja man påverkas hur om det så klart. R9

Respondenten ovan uttryckte att hen är känslig för kritik. Detta tolkar vi som att respondenten inte hade lyckats att utveckla förmågan av avpersonifiering (Hochschild 2012, s.132). Enligt forskarnas tolkning brist på sådan förmåga hos respondenten påverkade respondentens självbild och förminskade hens självkänsla. Detta överensstämmer med det som Nilsson (2015, s. 30) påstår att människor har en självbild där de strävar efter att bli accepterade och bekräftade av andra.

7. Diskussion och slutsatser

Syftet med denna studie var att få en djupare förståelse för hur sociala interaktioner inom restaurangbranschen påverkar servitrisens emotioner och självkänsla. Vi ville undersöka hur emotionell belastning inom yrkesrollen som servitris påverkar servitrisens självkänsla. Syftet operationaliserades genom tre forskningsfrågor som skulle bidra till förståelse av det valda fenomenet. Tio servitriser som jobbar inom restaurangbranschen intervjuades med hjälp av kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Sett i ett större samhällsperspektiv riktade sig studien till servitriser och andra som arbetar inom serviceyrken, utför emotionellt lönearbete och har direkt kontakt med kunder.

I relation till studiens första forskningsfråga, *“Hur hanterar servitrisen den emotionella belastningen som uppstår på arbetsplatsen?”* har vi funnit ett resultat som visar att när servitriserna upplevde emotionell belastning använde de sig av olika copingstrategier för att hantera det. Detta ledde till det första huvudtemat, som handlar om hantering av emotionell belastning och copingstrategier. Den emotionella belastningen uppträdde när servitriserna interagerade med restaurangens gäster och kommunicerade med dem. Servitriserna använde sig av olika copingstrategier för att hantera stress och ansträngde sig för att hitta en balans mellan arbetslivet och fritiden för att hantera den emotionella belastningen på arbetsplatsen.

Forskarnas tolkning av resultatet är att servitriserna upplevde krav på sin yrkesroll när det gällde att bemöta restaurangens gäster på ett bra sätt, även om gästerna inte var trevliga tillbaka. Servitriserna kände att de behövde anstränga sig för att visa känslor som de inte kände för att passa in i sin yrkesroll. Detta skapade emotionell belastning för servitriserna. Detta överensstämmer med studien av Mefte et al. (2022), där servitriser upplevde känslomässiga utmaningar från kunder i form av verbal misshandel och känslomässiga trakasserier, men ändå behövde vara trevliga mot kunderna. Resultaten av vår studie överensstämmer också med Abiala (2000), där respondenterna

upplevde att det fanns ett mönster för hur en servitris skulle bemöta sina gäster. Det ingick i yrkesrollen att vara trevlig och använda ett fint språk och bra kommunikation.

Utifrån forskarnas tolkning var kommunikationen en viktig faktor som hade inflytande på servitrisens emotioner. De kommunicerade med kunder och kollegor för att lösa problem, och genom kommunikation kunde servitriser få bekräftelse samt hantera den emotionella utmattningen som skedde på arbetsplatsen. Detta överensstämmer med studien av Abiala (2000) som visade sig att anställda inom serviceyrken behövde behärska sina emotioner. Därför hade emotionellt lönearbete en negativ konsekvens hos anställda där de kände sig emotionellt överansträngda och trötta på grund av arbetssituationen.

Servitriserna upplevde stress och utmattning på arbetsplatsen när det var för många gäster på restaurangen och underbemannat. Trots detta behövde de undertrycka dessa känslor och agera trevligt enligt yrkesnormer. Resultatet av respondenternas upplevelse av stresshantering hos servitriser liknar Manns studie (2004), som visade att emotionellt arbete kan vara en källa till arbetsstress. Servitriserna använde sig av ytligt emotionellt agerande, vilket skulle kunna leda till djupt emotionellt agerande om denna känsla upprepades flera gånger. Dessa resultat kopplas till Simillidou et al:s (2020) tidigare studie, som visade att hotellanställdas engagemang i yrkesrollen ledde till ytligt och djupt emotionellt agerande. Resultaten av denna studie visade också att ytligt emotionellt agerande ledde till minskat välbefinnande och symptom på stress. Vår studie stämmer delvis överens med Liu et al:s (2021) studie där det framkom att anställdas emotioner påverkades negativt på grund av stress, vilket ledde till psykisk ångest och otrygghet på arbetsplatsen.

Servitrisen hanterade stress genom att använda sig av olika copingstrategier. För att hantera den emotionella belastningen försökte servitrisen skapa en balans mellan arbetslivet och fritiden genom att återhämta sig på fritiden och ladda om till nästa dag. En aktiv och varierande fritid gav respondenterna ny energi för att fortsätta arbeta inom branschen. Därför använde de sig av emotionsfokuserade copingstrategier på fritiden för att minska de negativa konsekvenserna. Respondenterna valde att meditera, cykla eller åka på utflykter i naturen. Detta överensstämmer också med studien av Abiala (2000) där anställda inom serviceyrken vände sig till individuella aktiviteter för att lindra de negativa konsekvenserna av kommunikationen på arbetsplatsen. Resultaten från

Simillidou et al. (2020) visade att ytligt emotionellt agerande hade en negativ påverkan på anställda. I deras studie använde sig de anställda av olika copingstrategier, som till exempel alkoholkonsumtion och rökning, för att övervinna ytligt emotionellt agerande. Detta överensstämmer inte med vår studie, eftersom ytligt emotionellt agerande inte ledde till negativa copingstrategier för att hantera negativa situationer på arbetsplatsen. Istället vände sig servitriserna till motion och meditation. Dessutom använde respondenterna problemfokuserad coping på arbetsplatsen för att lösa eventuella problem med gäster. Detta överensstämmer med Weströms (1999) studie inom hotellbranschen, där resultaten visade att anställda hade ansvar för att hitta lösningar som balanserade känslan av utmaning och överbelastning. Det vill säga att istället för att reagera impulsivt försökte de undvika konflikter med kunderna även om de blev orättvist behandlade. På samma sätt upplevde respondenterna i vår studie orättvisa kommentarer från gäster, men de undvek konflikter med gästerna och istället agerade trevligt för att lösa problemet.

Utifrån studiens andra forskningsfråga: *“Hur bearbetar servitrisen sina emotioner för att behålla självkänslan i balans?”*, utforskade vi vad servitrisen gör för att bearbeta dessa känslor och behålla självkänslan i balans. Det som framkom i vår studie var att servitriserna utvecklade en förmåga att skilja mellan yrkesrollen och självkänslan, samt att avpersonifiera sig från feedback. Det vill säga, de tar inte det negativa som en stämpel på deras självbild och självkänsla. Detta resulterade i enligt forskarnas tolkning att denna förmåga hade en effekt på att bibehålla självkänslan i balans. Detta hjälpte i sin tur servitriserna att arbeta kvar inom serviceyrket samt att avlasta och bearbeta de känslor som uppstår på grund av direkt kommunikation med kunderna. Några av respondenterna i vår studie var medvetna om att arbetet som servitris är en emotionellt krävande yrkesroll där de behöver arbeta inom yrkesrollens ramar och normer. Kunden har alltid rätt och är i fokus, men respondenterna hade en bra förmåga att isolera sin självkänsla från yrkesrollen. Därför utvecklade dessa respondenter en kompetens att avpersonifiera sig från sin yrkesroll. Till skillnad från våra resultat visade studien av Jeres et al. (2021) att situationer som sker på arbetsplatsen påverkade servitrisens självkänsla och yrkesidentitet. Studien visade också att servitörernas självuppfattning är en källa till yrkesidentitet där servitören/servitrisen odlar sin självkänsla genom arbetet.

Medan det fanns få respondenter i vår studie som inte kunde utveckla denna kompetens och därför blev dessa respondenter emotionellt utmattade. Den kvantitativa studien av Duprez et al. (2019) stämmer delvis överens med de få respondenterna där studien visade att sjuksköterskors interaktioner med vårdpatienter påverkade deras självkänsla. Sjuksköterskor associerade framgång och professionalitet inom yrket med bra återkoppling från patienter, medan misslyckande ledde till känslan av otillräcklighet.

Utifrån den tredje forskningsfrågan *“Hur arbetar servitrisen för att stärka sin självkänsla på arbetsplatsen?”* undersökte vi vilka faktorer som förstärker självkänslan. Studiens resultat visade att det förekom faktorer som förminskade och förstärkte servitrisens självkänsla. Studiens resultat visade även att arbetet enligt yrkeskraven var en viktig faktor för att förstärka servitrisens självkänsla. Dessutom var att få socialt stöd från anhöriga och kollegor en annan faktor som hjälpte till att övervinna negativa situationer som förminskade självkänslan.

Vi fann att respondenterna upplevde emotionella krav i yrket som servitris. När servitriserna lyckades arbeta enligt yrkeskraven, kände de sig själva i en säkerhetszon som gav trygghet och förstärkte deras självkänsla. Att arbeta enligt dessa krav var ett förebyggande arbetssätt för att övervinna eventuella brister i servicen samt undvika känslan av otillräcklighet. Bra prestation speglade deras professionalitet och förstärkte deras självkänsla. Däremot framkom det att när respondenterna fick negativ feedback gällande deras prestation på arbetet, fick de en dålig självkänsla till följd av upplevd otillräcklighet. Vårt resultat överensstämmer med studien av Akgunduz (2014) inom hotellbranschen som visade att arbetsprestation påverkar servitrisens självkänsla. Resultatet av deras studie visade att hög prestation på arbetet gjorde att anställda fick en hög känsla av värde eftersom de kände sig uppskattade och respekterade på sin arbetsplats. Det framkom även i vår studie att socialt stöd var en viktig tillgång för att avlasta negativa emotioner på självkänslan samt för att behålla självkänslan i balans. När respondenterna delade stressiga situationer från arbetet med anhöriga, fick de en bättre självkänsla eftersom de inte kände sig ensamma i svåra situationer. De flesta respondenterna betonade att socialt stöd från kollegor hjälpte till att hantera arbetssituationer lättare och uppmuntrade dem att fortsätta arbeta. Dessa respondenter uttryckte att den typen av stöd var betydelsefullt och bidrog till att förstärka deras

självkänsla. Detta överensstämmer med Meffe et al. (2022) som visade att anställda använde sig av vissa hanteringsmekanismer, såsom att få hjälp av kollegor och chefen på arbetsplatsen när det förekom trakasserier från kunderna. På liknande vis påvisar Serafin et al. (2022) i sin studie att det är av avgörande betydelse att börja ett yrkeskarriär inom sjuksköterskeyrket i en stöttande arbetsmiljö med en aktiv medverkan från både chefer och medarbetare, vilket främjar utvecklingen av sjuksköterskors självkänsla. Resultaten från denna studie stämmer överens med vår egen undersökning där det framkom att socialt stöd från både chefer och kollegor utgjorde en signifikant faktor för att öka självkänslan.

Forskarnas slutsats är att den emotionella belastningen som uppstår på grund av kommunikation inom restaurangbranschen bearbetas av servitriserna på olika sätt. Detta görs delvis genom att använda olika copingstrategier både på fritiden och på arbetsplatsen, samt genom att distansera sig från yrkesrollen och dess återkoppling för att behålla självkänslan i balans och fortsätta arbeta inom branschen.

7.1 Egna reflektioner och framtida forskning

Den valda metoden i denna studie har bidragit med rik och djup empiri, där den flexibla analysmetoden hjälpte till att djupgående analysera datan. Initialt var det relativt lätt att rekrytera respondenter. Intervjuerna genomfördes fysiskt på respondenternas arbetsplatser, vilket hjälpte till att få en tydligare bild av respondenternas arbetssituation och en bättre förståelse av deras svar. Intervjuerna genomfördes av forskarparet tillsammans, syftet med detta var att hjälpa varandra att lyssna på respondenterna och spela in materialet för vidare analys. Tekniken kan vara till hjälp för att få rikare empiri, då båda i forskarparet hade samma möjlighet att lyssna på respondenterna och läsa av deras mimik och kroppsspråk. Den fysiska närheten till respondenterna skapade en avslappnad stämning som kan ha bidragit till ökad kvalitet på intervjuerna. Utifrån de etiska kraven har forskarparet med stor omsorg genomfört intervjuerna och bevarat materialet på ett säkert sätt. Under transkriberingsprocessen har forskarparet varit noga med att inte lämna ut respondenternas personliga uppgifter som skulle kunna härleda till dem.

Denna studie präglas av både styrkor och svagheter som skulle kunna påverka forskningsresultaten. En svaghet i vår studie kan tänkas vara att forskarparet har begränsad erfarenhet av akademisk forskning, vilket kan ha påverkat arbetssättet.

En styrka i vår studie har varit att vi genomgående har haft ett välfungerande samarbete där vi har kompletterat varandra väl, vilket kan ha bidragit till ökad kvalitet i studien. Forskarparet upplever att den empiri som genererades via respondenternas svar var tillfredsställande i förhållande till studiens syfte och forskningsfrågor. Vi som forskare följde upp deras svar och gjorde en diskussion och tolkning utifrån intervjuerna, vilket bidrog till att uppnå intern validitet och intern reliabilitet i studien.

Relaterat till studiens svaghet framkom att en intervjufråga var svårt formulerad och behövde klargöras för respondenterna. Denna svaghet kan tänkas ha kunnat undvikas om en pilotstudie hade genomförts innan insamling av ordinär empiri.

Resultatet av studien visade att servitriserna använde sig av positiva copingstrategier, vilket skiljer sig från tidigare forskning inom området. Ett förslag för framtida forskning vore därför att undersöka hur olika faktorer påverkar servitrisernas användning av copingstrategier för att hantera sina känslor. Det vore också intressant att öka kunskapen om varför vissa anställda inom serviceyrken använder sig av negativa copingstrategier som alkoholkonsumtion medan andra använder sig av positiva copingstrategier som meditation, med fokus på skillnader i etnisk kontext.

Referenser:

Abiala, K. (2000). *Säljande samspel - en sociologisk studie av privat servicearbete*. Edsbruk. Akademitryck AB.

Akgunduz, Y. (2015). The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1082–1099. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0421>

Aronson, E., Wilson, T. D., Akert, R. M., & Sommers, S. R. (2016). *Social psychology*. 9.uppl., Harlow: Pearson Education Limited.

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101. [doi: 10.1191/1478088706qp063oa](https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa).

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3.uppl. Stockholm: Liber.

Drivaaget (2017). *Nu är det bekräftat – smålänningar är snålast*, 23 november. <https://driva-eget.se/nyheter/inspiration/nu-ar-det-bekraftat-smalanningar-ar-snalast/>

Duprez, V., Vansteenkiste, M., Beeckman, D. V. P. 1982, Verhaeghe, S., & Van Hecke, A. (2019). Is nurses' self-esteem interwoven with patients' achievements? The concept of patient-invested contingent self-esteem. *Journal of Clinical Nursing*, 28(21–22), 3858–3865. <https://doi.org/10.1111/jocn.14994>

Hochschild, A.R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling*. 2.uppl., Berkeley: University of California Press.

Hotell- och restaurangfacket, (2017). *Tuff och stressande arbetsmiljö inom branschen*. publicerad:2017-07-06. Nedladdade 2018-05-16. <https://www.hrf.net/nyheter/2017/07/06/tuff-och-stressande-arbetsmiljo-inombranschen/>

Integritetsskyddsmyndigheten (2021). *Det här gäller enligt dataskyddsförordningen*. Stockholm: Integritetsskyddsmyndigheten. <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/> [2022-05-01]

Jerez-Jerez, M. J., Melewar T., & Foroudi, P. (2021) Exploring waiters' occupational identity and turnover intention: A qualitative study focusing on Michelin-starred restaurants in London. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 22–34. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.1016/j.jhtm.2021.02.005>

Lazarus, S. R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Liu Y., Yang Ch., & Zou, G. (2021). Self-esteem, job insecurity, and psychological distress among Chinese nurses, *BMC Nursing*, 20(1), pp. 1–7. [doi:10.1186/s12912-021-00665-5](https://doi.org/10.1186/s12912-021-00665-5).

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

Mefteh, K. Y., Dessie, G. M., & Teshome, W. L. (2022). The Lived Experience of Waitresses in Hospitality Sector: A Phenomenological Study on Work Related Abuse and its Coping Mechanisms among Selected Waitresses in Hospitality Sector in Bahirdar City, Northwestern Ethiopia. *The Qualitative Report*, 27(6), 1607-1622. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5482>

Nilsson, B. (2015). *Socialpsykologi: teorier och tillämpning*. 1. uppl., Stockholm: Liber.

Nilsson, B. & Waldemarson, A. (2016). *Kommunikation - Samspel mellan människor*. 4.uppl., Lund: Studentlitteratur.

Saldana, J. (2013). *The coding manual for qualitative researchers*. 6.uppl., London: SAGE Publications.

Serafin L, Strzaska-Kliś Z, Kolbe G, Brzozowska P, Szwed I, Ostrowska A, Czarkowska-Pączek B. The relationship between perceived competence and self-esteem among novice nurses - a cross-sectional study. *Annals of medicine* 2022, VOL. 54, NO. 1, 484–494, <https://doi.org/10.1080/07853890.2022.2032820>

Simillidou, A., Christofi, M., Glyptis, L., Papatheodorou A., & Vrontis D., (2020). Engaging in emotional labour when facing customer mistreatment in hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45 (2020), pp. 429-443, <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.10.001>

Vaismoradi, M., Turunen, H & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences*, 15(3), ss. 398-405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>

Wesström, M. (1998). *Hotellet, kunden eller jag?* Göteborg: Bokförlaget BAS.

Bilagor:

Bilaga 1

Intervjuguide

Bakgrundsfrågor:

1. Ålder?
2. Hur länge har du jobbat inom restaurangbranschen?
3. Vilka arbetsuppgifter har du som servitris i ditt arbete?

Intervjufrågor till forskningsfråga 1 (Hur hanterar servitrisen den emotionella belastningen som sker på sin arbetsplats?)

1. Hur reagerar du inför en otrevlig/arg kund?
 - 1a. Berätta om en situation där du stod inför en otrevlig/arg och hur har du reagerat?
 - 1b. Hur reagerar du i de situationer där restaurangens gäster visar att de inte nöjda på med hur maten smakar eller något annat?
2. Hur bemöter du dina restaurangen gäster när du själv är stressad?
3. Hur skapar du balans mellan arbetslivet och fritiden?
 - 4a. Hur gör du, på vilket sätt ?
 - 4b. Kan du berätta om du har någon taktik/strategi som du använder för att hantera dina känslor när du har en dålig dag på jobbet?

Intervjufrågor till forskningsfråga 2 (Hur bearbetar servitrisen sina emotioner för att behålla självkänslan i balans?)

1. Hur känner du dig när du får otrevliga reaktioner från kunder ?
2. Hur lyckas du att hitta en balans mellan det som du känner för dig själv eller det som andra på arbetsplatsen säger om dig?
3. Hur påverkas din självkänsla beroende på de kommentarer som du får av restaurangens gäster?

- 3a. Hur påverkar en negativ respons från restaurangens gäster dig som privatperson?
- 3b. Kan du berätta hur du hanterar dina känslor om du får negativ feedback från restaurangens gäster, kollegor eller chefen?
- 3c. Hur bearbetar du den negativa feedbacken som du får och hur påverkar den din självkänsla?
4. Kan du berätta om du någon gång har känt dig känslomässigt belastad av ditt arbete och hur har det påverkat din självkänsla att fortsätta arbeta?
5. Hur fungerar det att dölja dina sanna känslor framför en otrevlig/arg kund och hur påverkar det din självkänsla?
- 5a. Vilken typ av stöd skulle du förvänta dig av människor inom ditt arbete d.v.s. kollegor/chefer för att hjälpa dig övervinna eventuella negativa konsekvenser som uppstår av att dölja dina sanna känslor när du kommunicerar med en otrevlig restauranggäst?

Intervjufrågor till forskningsfråga 3 (Hur arbetar servitrisen för att stärka sin självkänsla?)

1. Hur arbetar du för att visa att du är professionell på ditt jobb och för att få en positiv feedback från gästerna?
2. Vad gör du som servitris som höjer dig som person på din arbetsplats?
3. Vilka strategier använder du för att stärka din självkänsla på arbetsplatsen?
 - 3a. Finns det någonting på ditt arbete som du gör eller andra gör för att förstärka din självkänsla?
4. På vilken nivå kan du personligen hjälpa dig själv att övervinna negativa händelser med restaurangens gäster på din arbetsplats?

Bilaga 2

Missivbrev

Tack för att du vill delta i vår studie! Din medverkan är av stor betydelse för oss!

Vi heter Ida Andersson och Fayza Syamo och är två studenter som läser vår sista termin på det socialpsykologiska programmet på Högskolan i Skövde. Nu arbetar vi med att skriva vår C-uppsats för att kunna ta kandidatexamen inom socialpsykologi. Syftet med studien är att få en djupare förståelse på hur sociala interaktioner (kommunikation mellan servitris och kund) inom restaurangbranschen påverkar servitrisens självkänsla samt hur kommunikationen påverkar servitrisens upplevelser.

- Intervjun kommer ta cirka 40-60 min att genomföra.
- Din medverkan är frivillig och du kan när som helst avbryta ditt deltagande i studien utan att ge skäl för detta.
- Du som medverkar är anonym och dina personuppgifter behandlas på ett säkert sätt.
- Intervjun kommer att spelas in med din tillåtelse för att använda som hjälpmedel i vår analys. Åtkomst till inspelningen har vi som genomför studien samt vår handledare och examinator. Efter att inspelningen har skrivits ner så kommer den att raderas.
- Informationen som kommer utifrån studien kommer behandlas med stor konfidentialitet och endast för forskningssyfte. Resultaten kommer att presenteras i en C-uppsats och dina svar från intervjun kommer inte kunna härleda till dig som person.

Har du frågor eller vill ta del av studiens resultat så kan du kontakta oss via mail eller telefonnummer som anges nedan:

Ida Andersson

c20idaan@student.his.se

0733656618

Fayza Syamo

a20faysy@student.his.se

0700717530

Bilaga 3

Samtyckesformulär

- Jag har läst och undertecknat den information om undersökningen jag har fått.
- Jag har haft möjligheter att ställa frågor om undersökningen.
- Jag är medveten om att jag som deltagare i undersökningen kommer att bli intervjuad och att detta spelas in.
- Jag har fått tillräckligt med tid på mig för att tänka igenom situationen, och jag samtycker till att delta i undersökningen.
- Jag är medveten om att personlig information som mitt namn och namnet på arbetsgivare inte kommer att bli känt för någon utanför studien.
- Jag är medveten om att mina ord kan citeras i rapporten, på webbsidor och i andra publikationer från studien.
- Jag är medveten om att jag, när jag vill kan lämna undersökningen och att jag inte behöver förklara mina skäl till det.
- Om jag väljer att inte längre delta i undersökningen kommer den information jag har lämnat inte användas.

Genom din underskrift ger du ditt samtycke till medverkan i denna studie samt godkännande för inspelning av intervjun:

Ort och datum: _____

Underskrift (deltagare)_____

Underskrift (forskare)_____