



”When you’re smilin’...

...when you’re smilin’. The whole world smiles with you”. Vi känner igen den – Louis Armstrong sjöng in den. Det gjorde också Billie Holiday. Och visst är det så: Leenden smittar. Men saken har två sidor. Människans förmåga att le har kommit att i allt högre grad kommersialiseras och exploateras. Och det får för att citera Charlie Chaplin allvarliga konsekvenser för den enskilde: – I have many problems in my life but my lips don’t know that. They always smile....

Nikki som är tågvärdinna har just kommit till jobbet på Keihin Electric Express Railway Company i Tokyo. Innan hon börjar för dagen måste hon låta sitt ansikte undersökas för kontroll av sitt leende. Hon börjar med att sätta sig framför en kamera som kopplats till en dator. Ansiktet undersöks i minsta detalj. Ögonrörelser, läppar och rynkor. Leendet får absolut inte se ansträngt ut. Kvaliteten på hennes leende mäts på en skala från 0 till 100. Ler hon inte tillräckligt och bra får hon ett meddelande. Till exempel: ”Du ser för allvarlig ut”. Följt av uppmaningen: ”Upp med mungiporna”.

Sedan skriver datorn ut ett foto av hennes leende som hon skall ha med sig under resten av dagen. Bolaget tycker att det här är en mycket viktig sak därför att ett äkta leende ger konkurrensfördelar, får resenärerna på gott humör och kommunikationen med passagerarna att löpa friktionsfritt.

Nikkis arbetsdag består i att betjäna passagerare och i det ingår att producera varma och trygga känslor. Det

kräver ett emotionellt arbete vilket bland annat består i att frambringa ett leende hos sig själv som i sin tur förväntas göra kunderna lugna och vänligt sinnade.

Såvitt jag känner till har man inte börjat skanna ansikten hos anställda i Sverige. Men kraven på att uppvisa vänliga leenden när kunder betjänas ökar. Det är en konsekvens av den nya framväxande kommersialiserade emotionskulturen. Aldrig tidigare har så många arbetat inom områden där det gäller att stå till tjänst i möten med kunder, klienter, elever, patienter och som har höga krav på bemötande. Det räcker inte att kunna sin sak. Socio-emotionell kompetens har blivit ett honnörsord. Ett tilltalande yttre, ett leende, ett vänligt ord säljer.

Men leendena har två sidor. Å ena sidan. Visst blir man på gott humör när man möts av, inte bara kunnig utan också, leende och vänlig personal när man kommer in i en butik för att handla. Man känner sig välkommen och betydelsefull. Å andra sidan. Det kan hända att man av bara farten

förköper sig och drar på sig en skuld. Men det händer också att man möter butikspersonal som verkligen får kämpa för att kunna se glada och vänliga ut. Allt i syfte att dölja att de egentligen är sorgsna, slitna, ledsna, ängsliga, arga eller trötta. Och som kanske innerst inne tänker: – Dra åt h-e. Är så d-a trött på era idiotiska frågor och kommentarer!

Butiksanställda måste kunna vara vänliga, taktfulla, artiga och hjälpsamma för att få varorna sålda. De är fullt medvetna om kraven. Kunder ska lockas att konsumera. Klarar man inte av att visa upp sig från sin bästa sida på grund av till exempel sorgliga händelser, stressfyllda möten eller uppdrivet arbetstempo, ja då skall man hålla sig borta från kunderna. Då tar man en semesterdag eller sjuk-skriver sig.

Visserligen uppfattas stress numera som ett normalt tillstånd. Men som den danska sociologen Charlotte Blochs visar i boken *Flow og stress – stemninger og følelseskultur i hverdagslivet* så gäller det bara så länge som vi förmår uppträda kontrollerat när vi talar om att vi är stressade. Det går för sig att säga ”Jag är stressad” om det sägs på ett behärskat sätt. Om stressen tar sig intensiva emotionella uttryck då riskerar man att stämplas som avvikare och odugling.

I det nya tjänstesamhället betalar arbetsgivarna för de anställdas sociala och känslomässiga kompetens och förmåga att stå till tjänst och passa upp. Det innebär att man inte får se ut eller uppträda hur som helst. För det är syvende och sist arbetsgivaren som bestämmer hur det skall vara.



”I have many problems in my life but my lips don’t know that. They always smile.”

Det kan gälla klädsel, utseende, frisyr, beteende, vikt, smink, lukt, tilltal, språk. Och kontrollen kan ta sig sådana extrema uttryck som i fallet med Nikki.

Förmågan att visa vänliga och varma känslor har exploaterats i det moderna samhället. Det beror till stor del på en allt tuffare konkurrens, rationaliseringar och besparingar. Ansiktet, rösten, kroppen har blivit allt viktigare i jakten på kunder, klienter, pengar och prestige.

Det var den amerikanska sociologen Arlie Russel Hochschild som på ett mer systematiskt sätt kom att uppmärksamma de förändringar i arbetslivet som innebar ökade krav på att hantera känslor hos en växande grupp människor inom tjänstesektorn. När hon för 35 år sedan gav ut boken *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling* uppskattade hon att hälften av alla förvärvsarbetande

kvinnor i USA var verksamma inom områden som krävde emotionellt arbete.

Hochschild fann i sin egen studie av flygvärdinnor att de använde två typer av emotionellt arbete – djupt respektive ytligt – för att försöka leva upp till flygbolagets krav på nöjda, trygga och vänligt sinnade passagerare.

Med hjälp av djupt emotionellt arbete kunde flygvärdinnorna skapa en varm känsla i sina ansikten och hos sina röster som motsvarades av samma känsla inombords. Leendet på utsidan reflekterade leendet på insidan. Det yttre och det inre i full harmoni.

Det djupa emotionella arbetet fungerade bra när de inte behövde jäkta. Men mycket dåligt under jäkt och press. Då tog man istället till ytligt emotionellt arbete. Leendet på utsidan var inte längre äkta utan påklustrat och motsvarades inte av ett leende på insidan. På insidan fanns frustration, ilska, irritation men som man måste dölja och hålla tillbaka. Och ju mer pressade arbetsförhållandena blev desto mer av ytligt emotionellt arbete.

Det kan stå sig dyrt att varaktigt visa upp ett påklustrat leende och lägga band på känslor av frustration. Det går åt mycket energi och det är förenat med mycket ohälsosam stress. Risken är att vi bli främmande för våra egna känslor och därmed förlorar förmågan att förstå vad vi i grunden känner. Känslorna slits ut och deras förmåga att informera om viktiga saker i våra liv trubbas av. Och det får för att citera Charlie Chaplin konsekvenser: – I have many problems in my life but my lips don't know that. They always smile.

Den känslomässiga kompass som har till uppgift att vägleda oss sätts helt enkelt ur spel. Vi blir nedstämda och utmattade och till sist främmande inför oss själva och andra. Vi vet då inte längre hur det är att vara oförställd och vara sig själv. Prestationerna sjunker och vi känner att vi inte klarar av jobbet. Till sist återstår kanske ingenting annat än sjukskrivning eller att man säger upp sig från jobbet.

Men lösningen är inte heller att inför kunden ”koka över” och visa sin frustration och ilska. Det kan innebära tack och adjö. En butikanställd som reagerar på det sättet mot en besvärlig kund, en lärare mot en störande elev eller en busschaufför mot högljudda ungdomar blir själva förmodligen uppläxande av sina chefer. I värsta fall får de sparken om det upprepas.

För något år sedan hotade flygvärdinnorna på Cathay Pacific att sluta le mot passagerarna om de inte fick igenom sina lönekrav. Till massmedia sa ordförande i flygvärdinnornas fackförening:

– Vi orkar inte längre le på grund av hur illa flygbolaget behandlar oss.

Flygvärdinnorna var kända för sina attraktiva leenden. Och en strejk skulle få till följd att passagerarna skulle betjänas av flygvärdinnor med oengagerad och bister uppsyn.

Bengt Starrin

Professor och krönikör
bengt@starrin.nu