

”När jag slutar känna, är det dags att byta jobb!”

Om begravningsentreprenörers känsloregler och känslohantering

Anneli Öljärstrand

Det här är en studie av begravningsentreprenörers känsloregler och känslohantering och deras dagliga arbete med döden. Empirin utgörs av djupintervjuer med sju begravningsentreprenörer, verksamma vid fyra olika begravningskontor. Resultatet belyser känslomässigt utmanande arbetssituationer som åtföljs av känsloregler såsom: Visa empati och respekt; Gråta men kontrollerat; Kunden har alltid rätt samt Skrattar på de sörjandes villkor. För att hantera sina känslor används metoder som: Styra sina tankar; Fokusera på det praktiska; Inte titta på de dödas ansikten; Skämta och skratta samt Socialt stöd av kollegor. Resultatet tyder också på att den samhälleliga emotionsregimen för döden även återfinns på en organisatorisk nivå.

Nyckelord: begravningsentreprenörer, döden, känslohantering, känsloregler, Sverige

Den här artikeln handlar om begravningsentreprenörers känslohantering i deras dagliga arbete med döda och sörjande. Studier av yrkesgrupper och känslohantering är emellertid inget nytt i Sverige. Exempelvis har Bergman Blix och Wettergren (2016) studerat professionellas känslohantering och emotionsregimer inom domstolsväsendet i Sverige. Studien visar bland annat att rättsväsendet inte är så rationellt och icke-emotionellt som det ofta framhålls och att juridisk objektivitet till och med kräver situerad emotions-

FÖRFATTARE

Anneli Öljärstrand, Universitetslektor, Stockholms universitet, Institutionen för pedagogik och didaktik, anneli.oljarstrand@edu.su.se

hantering och empati. Wettergren och Bergman Blix (2016) visar i sin tur att åklagare använder empati under; utredningsarbetet, förberedelse inför rättegången och under rättegången samt att åklagare i sin yrkesutövning har att hantera en rad känsloladdade relationer vilka kräver professionell känslohantering.

Även i denna tidskrift har flera emotionsstudier publicerats, såsom Ivarsson och Larsson (2008) studie inom tjänstesektorn som visar hur anställda i alla typer av tjänstearbete, tvingas dölja äkta känslor i kundmöten; Lindqvists (2016) studie inom psykiatrin som lyfter fram nödvändigheten av tillräckligt med tid för reflektion och "kollektiv härbärgering" av känslor för att inte riskera att "[...] gå in i mekaniskt ytagerande empatiproduktion, som leder till sämre behandling" (Lindqvist, 2016, s 38); Karlsson och Gunnarsson (2018) undersökning om hemtjänstpersonal som åskådliggör hur de anställdas känslor måste "hållas i schack" i mötet med brukarna och att hanteringen av egna känslor sker vid exempel fikastunder med kollegor. Just betydelsen av att kunna dela sina känslor med kollegor, stöds av exempelvis Olssons (2008) avhandling som visar att vårdpersonal som vårdar döende patienter behöver tid att reflektera över döden och sina egna tankar och känslor inför döden tillsammans kollegor.

Nämnda forskningsresultat stöds också av internationell forskning om vårdpersonal som arbetar med döden (Funk, Peters & Roger 2018; Matousová & Tollarová 2014). Studier av poliser som arbetar med döden visar i sin tur att de använder humor och cynism för att hantera sina känslor vid utredning av dödsfall (Carpenter, Tait, Quadrelli & Thompson 2016) och att rädsla är en känsla, som inte verkar vara acceptabelt i polisens yrkesutövning (Frewin, Stephens & Tuffin 2006).

Redogjorda forskningsresultat är troligen i många avseenden tillämpliga på begravningsentreprenörer men samtidigt skiljer sig deras yrke från ovanstående yrken i flera avseenden. För det första är döden något som begravningsentreprenörer har att hantera dagligen, till skillnad från exempelvis vårdpersonal och poliser. För det andra har anställda inom tidigare nämnda yrken någon form av formell yrkesutbildning medan de flesta begravningsentreprenörer i Sverige saknar det. Istället finns det en stor skepticism inom begravningsbranschen när det gäller formella utbildningar och teoretisk kunskap (Davidsson-Bremborg 2002; 2006). Enligt Davidsson-Bremborg har de som äger och driver privata begravningsbyråer istället ofta "ärvt" yrket eller lärt sig yrket genom så kallad "professionell socialisation" på arbetsplatsen. För det tredje har begravningsentreprenör en försäljarroll som innebär att de å ena sidan har att hantera döda kroppar och att stödja sörjande och å andra sidan sälja, ofta dyra tjänster och föremål, till dem. Lägg därtill att bortsett från Davidsson-Bremborgs studier om begravningsentreprenörer, är yrket så gott som osynligt inom svensk forskning och kunskapen om yrket förefaller generellt vara mycket begränsad. Detta till skillnad från internationell forskning

om yrkesgruppen som är betydligt mer omfattande, framförallt i USA, Storbritannien och Australien.

Mot bakgrund av ovanstående är det övergripande syftet med studien att erhålla en fördjupad kunskap om yrket begravningsentreprenör och därmed bidra till att fylla denna kunskapslucka inom arbetslivsforskningen i Sverige. I föreliggande artikel är det specifikt känslohantering i begravningsentreprenörernas dagliga arbete med döden, som står i fokus och följande frågeställningar avses att besvaras: 1) Vilka känsloregler kan identifieras i begravningsentreprenörers beskrivningar av yrkesutövningen och 2) Hur beskriver begravningsentreprenörer den egna känslohanteringen i arbetet med sörjande och döda?

I nästa avsnitt ges en kort beskrivning av organisationen där studien är genomförd samt vad yrket begravningsentreprenör innebär i Sverige. Därefter presenteras tidigare forskning om begravningsentreprenörer följt av studiens teoretiska ramverk. I metodavsnittet beskrivs datainsamling och analysmetod och efter det presenteras studiens resultat och analys. Artikeln avslutas med en diskussion om resultatet och dess giltighet.

BEGRAVNINGSBYRÅN

I Sverige finns en mängd begravningsbyråer och den här studien är genomförd på Fonus, som enligt sin hemsida är; ”rikstäckande och den mest anlitade begravningsbyrå i Sverige” (Fonus, 2018). Vidare skriver Fonus att de har ca 700 anställda, 230 begravningskontor i Sverige och ca 25 000 begravningsärenden per år. Begravningsentreprenörer på begravningskontoren benämns som kundrådgivare och/eller representant. Kundrådgivaren har kundsamtal, planerar begravningar tillsammans med anhöriga och sköter kontakten med kyrkor, blomsteraffärer och myndigheter osv. Representanten sköter hämtning, svepning (iordningställande) och kistläggning av den döda kroppen samt transport av kroppen till begravningen (och därifrån i de fall den ska kremeras). Representanten är också ofta närvarande under begravningen där de bland annat arrangerar kista och blommor, tar emot begravningsgästerna och tar foton till minnesalbum. Kompetenser som anses viktiga är; social kompetens och servicekänsla, affärsmässighet, flexibilitet och engagemang, samt ”hjärta och inlevelse” (Fonus, 2018). En lämplig yrkeserfarenhet sägs vara sjukvård eller försäljning men att den direkta utbildningen till yrket sker i det dagliga arbetet och med interna fortbildningar.

TIDIGARE FORSKNING

Forskning om begravningsentreprenörer i Sverige begränsar sig, som tidigare nämnts, i huvudsak till Davidsson-Bremborgs studier (2002; 2006) som bland annat visar på professionaliseringsstendenser inom yrket och de anställdas

strävan att bli erkända som "offentliga experter" på död och sorg samt en önskan att komma bort ifrån den negativa kopplingen till "den smutsiga döda koppen". Denna utveckling inom yrket stöds av samtida studier i exempelvis Storbritannien (Howarth 1997; McFarland 2008; Parsons 1999) Australien (Carden 2001), Kanada (Emke 2002) New Zealand (Schafer 2012; Valentine, Woodthorpe & Easthope 2013) och USA (Forsyth, Palmer & Simpson 2006). En förklaring till detta kan vara att arbetsuppgifter som i ett samhälle uppfattas som fränstötande, ovärdiga eller moraliskt motbjudande, exempelvis hantering av sopor, farligt avfall och döda kroppar tenderar betraktas som "dirty work." Den här typen av arbeten stigmatiseras därför ofta och 'vi andra' vill inte vidkännas dem eller yrkesutövarna, som ofta blir uppfattade som "dirty workers" vilka personifierar det "smutsiga" arbete de utför (Hughes 1962). Begravningsentreprenörer och dirty work har även studerats av exempelvis Ashforth och Kreiner (1999) och Thompson (1991) som i många avseenden styrker Hughes (1962) antaganden.

När det gäller forskning mer specifikt om begravningsentreprenörer och känslohantering, har Hyland och Morse (1995) genomfört en etnografisk studie som visar att när begravningsentreprenörerna interagerar direkt med de sörjande erbjuder de tröst på ett extraordinärt sätt, "tröst utan intimitet", samtidigt som de visar ett professionellt kontrollerat och distanserat ansiktsuttryck. När de sörjande inte är närvarande är beteendet mindre värdigt och språkbruket mer informellt, burdust eller till och med grovt. Kostym och slips ersätts av arbetskläder, grova skor och förkläden, vilka inte är tillåtna frontstage. Thompson (1991) visar också hur begravningsentreprenörer använde olika sätt att hantera känslor och hur de backstage använder skämt och skoj medan de frontstage "stänger av" icke önskvärda känslor. Smith, Dorsey och Mosley (2009) framhåller i sin tur vikten av att begravningsentreprenörer framstår som sympatiska och därtill har en "dyster uppsyn" för på så vis uttrycka empati med de sörjande. Om personliga känslor inte matchar de förväntade känslorna, måste dessa hanteras så att "rätt" känslor visas. Bailey (2010) jämförde begravningsentreprenörers känslomässiga upplevelser av att ena stunden ha kommersiella arbetsuppgifter det vill säga försäljning av varor och tjänster och i nästa stund ha omhändertagande arbetsuppgifter såsom begravningar. Resultatet visar att det fanns en upplevd konflikt mellan det förväntade känslomässiga beteendet under sällsamtalen och det som förväntades vid de mer omhändertagande arbetsuppgifter och det var det senare känslobeteendet som dominerande i yrkesutövningen oavsett arbetsuppgifter.

Sammantaget visar den presenterade forskningen att begravningsentreprenörer många gånger har komplexa arbetsuppgifter och att det finns mer eller mindre uttalade regler för hur de ska agera, beroende av vilka arbetsuppgifter som utförs och om det finns sörjande närvarande eller inte. Detta torde gälla även för svenska förhållanden men det är inte helt självklart eftersom yrket begravnings-

entreprenör skiljer sig åt mellan olika länder, exempelvis vad det gäller arbetsuppgifter och organisering av verksamheten (Davidsson-Bremborg 2006). Föreliggande studies kan därmed även ses som ett bidrag till den internationella forskningen yrket begravningsentreprenör.

TEORETISKT RAMVERK

Emotionsforskning är numera väletablerad inom arbetslivsforskning och återfinns inom en rad olika ämnen, utifrån olika teoretiska utgångspunkter. Thoits (1989) betonar vikten av att skilja begreppet emotion från känsla och affekt. I denna studie görs dock ingen begreppslig åtskillnad mellan emotioner och känslor, istället används de synonymt. Emotioner/känslor definieras här som dels biologiska dels socialt och kulturellt skapade av ett samhälles värderingar, idéer och föreställningar framväxta i sociala interaktioner och inlärd genom socialisationsprocesser (Barbalet 2006; Gordon 1981; Hochschild 1979; 1983/2012). Emotioner antas därmed vara individuella så väl som sociala och kan studeras på individ, relation, organisation och samhällsnivå. Därtill antas att emotioner genomsyra alla mänskliga handlingar, därför är rationella handlingar inte på något en motpol till emotionella handlingar. Tvärt om anses individen oförmögen till rationella handlingar utan samtidig närvaro av, för handlingen passande, emotioner (Barbalet 2006). När vi uppfattas handla förnuftigt och rationellt finns således känslorna ändå närvarande men de kan sägas befinna sig i bakgrunden. Detta benämner Wettergren (2013) som bakgrundsemotioner, det vill säga lugna omedvetna och oreflekterade känslor som inte ges någon uppmärksamhet. Jag tolkar detta som att bakgrundsemotioner kan liknas vid ett slags neutralt känslotillstånd. När vi däremot uppfattas handlar emotionellt och irrationellt, menar Wettergren att det handlar om förgrundsemotioner, det vill säga starka känslor som vi är medvetna om och kan reflekterar över i situationen. Det blir då känslan i sig som vi kommer att fokusera på att uttrycka och/eller hantera och inte uppgiften, vilket kan uppfattas som ett irrationellt handlande på en arbetsplats (ibid.).

I varje samhälle och kultur finns det också så kallade emotionsregimer, vilka bestämmer möjliga känslomässiga förhållningssätt och handlingar i olika sammanhang och praktiker (Wettergren 2013). Enligt Wettergren socialiseras individen in i ett samhälles emotionsregimer och lär sig på så sätt vilka känslor som ska kännas, när de kan kännas och hur de kan uttryckas. Exempelvis vet vi att vi förväntas vara ledsna är någon avlidit och glada när ett barn har fötts. Socialisationsprocesserna resulterat i att rådande emotionsregimer blir internaliserade och, som Wettergren uttrycker det, rutiniserade och omedvetna och att individen därför känner och uttrycker känslor i linje med rådande emotionsregimer, tämligen oreflekterat. Jag tolkar detta som att emotionsregimer, kan liknas vid

andra delade och förgivet tagna föreställningar om socialt samspel i ett samhälle och att emotionsregimer blir synliga och medvetna först när vi bryter mot dem (jämför Goffman 2014). När jag läser Wettergren uppfattar jag dock att hon inte gör någon tydlig begreppslig åtskillnad mellan emotionsregimer och känsloregler i sina analyser. Jag menar att emotionsregimer för tanken till en mer strukturell nivå, det vill säga samhällsövergripande och gemensamma föreställningar om emotioner som individen internaliserar genom primära och sekundära socialisationsprocesser. Känsloregler i sin tur, menar jag, kan förstås som en uttolkning av och anpassning till samhälles rådande emotionsregimer inom en lokal praktik, exempelvis en organisation eller arbetsplats. Medarbetare i olika organisationer i Sverige kan därmed antas agera utifrån gemensamma emotionsregimer men samtidigt ha lokala, specifika känsloregler att förhålla sig till beroende av vilken verksamhet de arbetar inom. Därför menar jag att det blir tydligare att tala om en organisations känsloregler istället för organisationsemotionsregim på det sätt som Wettergren (2013) gör. I den här studien ses därmed känsloregler vara mer eller mindre organisationspecifika och, i likhet med Ashforth och Humphrey (1995), antar jag att känsloreglerna inte bara föreskriver vilka känslor kan kännas och uttryckas men också hur länge och hur intensiva känslorna kan komma till uttryck i organisationen. Negativa känslor som rädsla, ilska och oro tenderar exempelvis att ses som oacceptabla på en arbetsplats liksom för intensiva känslor uttryck under för lång tid, oavsett om de är positiva eller negativa, menar Ashforth och Humphrey (1995). Detta kan jämföras med Wettergrens (2013) resonemang om acceptansen av bakgrundsemotioner men inte förgrundsemotioner på en arbetsplats.

För att säkerställa att man som medarbetare följer gällande känsloregler, kan det ibland krävas vad Hochschild (1979) betecknar som *emotional work* eller känsloarbeta som har många beröringspunkter med det Barbalet (2011) benämner som *explicit känsloreglering*. Kortfattat innebär känsloreglering att när vi i en situation inte känner den föreskrivna känslan, exempelvis ledsenhet på en begravning, kan vi genom ett medvetet känsloarbeta frambringa rätt känsla. Detta kan åstadkommas dels genom djupagerande, dels genom ytagerande (Hochschild 1979). Vid djupagerade försöker vi förändra våra känslor "inifrån" genom att exempelvis att tänka på en situation som gör oss ledsna, för att på så sätt känna ledsenhet. Vid ytagerade försöker vi istället förändra våra känslor "utifrån" genom att förändra synliga uttryck, exempelvis försöker se sorgsna och nedslagna ut, för att på så sätt förändra vår sinnesstämning. Hochschild (1983/2012) har i sin forskning om flygvärdinnor identifierade tre olika former av känsloarbeta som de utförde i interaktion med flygbolagets kunder. För det första användes en kognitiv känslohantering som innebär att förändra sina känslor genom att exempelvis tänka på något roligt, för att känna sig glad i en situation där det förväntas. För det andra användes en kroppslig känslohantering som exempelvis kan vara att

ta ett djupt andetag för att reducera känslor av ilska eller frustration när det inte är lämpligt att visa sådana känslor. För det tredje användes en expressiv känslohantering då ansikts- eller kroppsuttryck ändras i syfte att känna sig exempelvis dystert eller ledsen, om det är den känslan som situationen kräver. Ashforth och Humphrey (1995) framhåller dock att det finns problem med Hochschild's teori om emotional work, då den synes förutsätta att exempelvis flygvärdinnorna alltid använder sig av emotional work när de samspejar med kunder. Ashforth och Humphrey menar att så inte kan vara fallet, istället torde det vara självklart att en anställd kan känna den förväntade känslan i en specifik situation, utan att den föregåtts av ett medvetet känslorarbete, vilket de benämner som en genuin känsla. I vilken grad en medarbetare känner genuina känslor i sin yrkesutövning beror dock till stor del på i vilken grad denne identifierar sig med sin yrkesroll, ju starkare identifikation desto starkare genuina känslor kommer till uttryck i yrkesutövningen, menar Ashforth och Humphrey (ibid.). I föreliggande analys används emellertid begreppet känslohantering istället för känslorarbete eller känsloreglering, då det kommer att omfatta fler former av känslohantering än medveten förändringen av känslor i syfte att anpassa sig till rådande känsloregler.

Sammantaget kommer studiens resultat att tolkas och analyseras med hjälp av de teoretiska begreppen: emotionsregimer (samhälleliga) och känsloregler (organisationsspecifika); bakgrundsemotioner och förgrundsemotioner; känslohantering, djupagerande och ytagerande samt genuina känslor. Därtill används även några teoretiska verktyg från Goffmans dramaturgiska teori om social interaktion och hur vi anpassar våra handlingar (och våra känslor) till de uttalade och outtalade sociala regler som vi lärt oss för olika situationer (Goffman 2014). Enligt Goffman kan mänsklig interaktion förstås med hjälp av begrepp hämtade från teatervärlden där han skiljer mellan att befinna sig på scen, frontstage och att befinna sig bakom scenen, backstage. De mer formella samspejen mellan människor, kan enligt Goffman liknas vid att befinna sig på en scen inför publik och för att samspelet ska fungera måste båda aktörerna ha kunskap om och följa det "sociala manus" eller sociala regler som gäller i just den situation de befinner sig i. När sedan den formella interaktionen är över kan aktörerna dra sig tillbaka backstage där andra sociala regler gäller. I den här studien är det sålunda företrädelsevis begreppen backstage och frontstage tillsammans med begrepp om känslohantering i arbetslivet, som används vid tolkning och analys av det empiriska materialet.

METOD

Datansamlingen som ligger till grund för studien, genomfördes under vintern 2017–2018 på begravningsbyrån Fonus. Det empiriska materialet utgörs av sju semistrukturerade djupintervjuer som gjordes med det övergripande syftet att få

fördjupade kunskaper om vad det innebär att arbeta som begravningsentreprenör i Sverige. Samtliga begravningsentreprenörer i den region som jag fått tillstånd från Fonus att genomföra intervjuerna i, kontaktades via mejl med en förfrågan om att medverka i en djupintervju. Sju begravningsentreprenörer, verksamma vid fyra olika begravningskontor, tackade jag till att medverka. Vid kontor A, B och C intervjuades två begravningsentreprenörer och vid kontor D intervjuades en. Intervjupersonerna utgörs av fyra män och tre kvinnor i åldrarna 30–65 år, som arbetat mellan 10 och 30 år i yrket. Två av intervjupersonerna har gått en begravningsentreprenörsutbildning på minst ett år medan övriga fem lärt sig yrket på arbetsplatsen i kombination med interna fortbildningar. Samtliga intervjuer genomfördes av mig på begravningskontoren och pågick mellan en och två timmar. Alla intervjuer spelades in, vilket resulterade i ca 10 timmar inspelat material som sedan transkriberades ord för ord av mig. En respondentvalidering gjordes då intervjupersoner fick möjlighet att läsa intervjuutskriften och ge återkoppling på innehållet, vilket resulterade i ett par kommentarer och önskemål om ändringar i texten.

Intervjuutskriftorna analyserades men hjälp av strukturerad innehållsanalys (Hsieh & Shannon 2005) i syfte att identifiera och kategorisera alla uttalanden och beskrivningar som kunde tolkas handla om känslor, känsloregler eller känslohantering. Analysen inleddes med att alla intervjuer lästes ett flertal gånger och all text som verkade handla om känslor markerades och flyttades till ett eget dokument. I nästa steg så tematiserades innehållet i det ”nya” dokumentet, med hjälp av studiens teoretiska ramverk och frågeställningar enligt följande: a) Situationer/arbetsuppgifter som tolkades som känslomässigt utmanade b) Känsloregler som verkade gälla i de olika situationerna c) Beskrivningar om hur egna känslor hantearades i de olika arbetssituationer. Intervjuavsnitten om respektive tema samlades i två olika dokument och en ny analys och tematisering av innehållet i de två dokumenten gjordes, där de mest framträdande beskrivningarna som kunde tolkas i termer av känsloregler och känslohanteringen identifierades. Nämnade teman och underteman utgör föreliggande artikels resultat.

RESULTAT OCH ANALYS

Begravningsentreprenörer har många arbetsuppgifter som utförs på olika platser såsom begravningskontoret, bårhus och gravkapell. Vissa arbetsuppgifter och situationer innebär en direkt interaktion med de sörjande eller hantering av döda, andra inte. Begravningsentreprenörerna beskriver hur de som nyanställda ofta kunde bli känslomässigt påverkade av mötet med döden men att de efter några år i yrket ”blivit lite avtrubbade”. Det dagliga arbetet förefaller utföras mindre eller mindre rutinartat, under ett neutralt känslotillstånd där emotioner befinner sig i bakgrunden. Samtidigt framhåller intervjupersonerna att det, även efter många

är i yrket, är svårt att inte bli känslomässigt berörd i vissa situationer. I den här analysen är det företrädelsevis arbetsituationer när förgrundsemotioner gör sig påminda, som står i fokus och resultatet är indelat i två huvudteman: 1) *Känsloregler frontstage*, det vill säga i direkt interaktion med de sörjande och 2) *Känslohantering*. Varje tema är i sin tur indelade i ett antal underteman som inleds med ett sammanfattande referat från intervjuerna, därefter följer belysande citat och avslutningsvis en teoretisk tolkning.

KÄNSLOREGLER FRONTSTAGE

När intervjupersonerna tillfrågades om de upplever några uttalade krav eller förväntningar från arbetsgivaren på hur de ska bete sig i mötet med de sörjande och döda, svarade samtliga nej. Trots detta har jag i intervjuerna identifierats mer eller mindre uttalade känsloregler. De mest framträdande känsloreglerna är: *Visa alltid respekt och empati; Gråt kontrollerat; Kunden har alltid rätt* samt *Skrattar men på de sörjandes villkor*.

Visa alltid respekt och empati

I begravningsbranschens platsannonser kan man läsa att en begravningsentreprenör förväntas; ”vara trygg”, ”lyhörd och inkännande”, ”ha social kompetens” och ”inge förtroende”. Därtill har begravningsbyrån följande ledord i mötet med de sörjande; ”ärlighet, engagemang, samverkan, påräknelighet och omtanke”, vilka kan tolkas som uttryck för olika känsloregler. När ledorden förs på tal menar dock intervjupersoner att det är ”självklarheter” och inget som de ens tänker på. Istället understryks det att: ”...Den dagen man inte känner någonting, ska man nog se sig om efter ett annat jobb”. Likaså beskrivs vikten av att alltid hantera den döda kroppen respektfullt, vilket bland annat görs genom att buga inför den vid hämtning och begravningsakten.

Empati med de sörjande uttrycks dels genom kroppsspråket med ett neutralt, vänligt ansiktsuttryck, en deltagande nickning, trycka eller hålla den sörjandes hand lite extra, hålla om de sörjandes axlar eller i enstaka fall ge en kram, dels verbalt genom att exempelvis säga ”jag få beklagar det som hänt”. En intervjuperson beskriver sitt beteende vid en hämtning av en död så här:

Man har kanske ett visst röstläge, talar tystare nästan som om de sov... Det blir nog naturligt för det finns ju ofta ett lugn om de har fått dö hemma och det är fint. Döden är en så allvarig situation, man vifta inte bort i en handvändning att någon har dött, när man är vid någons dödsbädd. Så det är nog så att jag sänker nog volymen och takten lite grann.

Citatet belyser hur dödsbädden framkallar ett lugnt, värdigt handlande, sparsamt och lågmält tal och att de oreflekterat "bara vet" att det är så man ska bete sig. En förklaring till detta kan vara att begravningsentreprenörerna kan antas ha internaliserat emotionsregimen som säger att döden är allvarlig och sorglig samt kräver respekt, vilket resulterat i ett förgivet tagande och ett beteende som självklart. Känsloreglerna i den här situationen förefaller därmed vara en återspeglning av emotionsregimen som råder i Sverige, när det kommer till hur vi förhåller oss till dödens omedelbara närhet.

Det verkar dock inte vara så att empati alltid verkligen känns och någon menar till och med att för att klara av det dagliga arbetet med döden kan man inte känna för mycket:

Men jag ska ju inte ta hand om eller tycka synd om anhöriga, det är ju inte mitt jobb... Jag får inte engagera mig för mycket i familjerna. Om jag skulle bry mig om alla som är ledsna, alla änkor, alla barn så tar jag ju med mig jobbet hem och det får man ju absolut inte göra!

Även om det är uttalat viktigt i organisationen att alltid uttrycka empati och respekt i sin yrkesutövning, verkar det i praktiken vara så att inte alla begravningsentreprenörer alltid nödvändigtvis känner de förväntade känslorna. Att känna *för* mycket och *för* länge, kan i göra det svårt att utöva yrket och förgrundsemotioner kan bli problematiska, när döden ska hanteras varje dag. I det här fallet verkar känsloregeln följas genom ett ytagerande då empati visas men inte är något som personen verkligen känner.

Gråt kontrollerat

För det mesta känner intervjupersonerna inte sig ledsna i mötet med sörjande och döda och en person förklarar det med att: "... de känslorna [ledsighet] känner jag ju inte, för jag känner ju inte dem [som dött]". I enlighet med rådande känsleregler inom yrket är detta en helt normal känslomässig reaktion och det finns ingen förväntan på att en begravningsentreprenör ska bli ledsen vid varje möte med döden. Tvärt om verkar några mena att "inte börja gråta", är ett uttryck för en slags professionalitet:

Jag har haft tårar i ögonen ibland men samtidigt tror jag man måste försöka hålla en proffsighet mot anhöriga, för de har ju det jobbigt ändå. Många gråter och är helt förtvylade och om jag grät lika mycket, hur skulle de uppleva det? Det är klart att de skulle se att man har empati men det kan man kanske visa utan att gråta.

Samtidigt berätta samtliga att de återkommande hamnar i situationer när det blir omöjligt att värja sig känslomässigt och tårarna kommer:

Vid ett tillfälle hade en tonåring dött och när vi kom dit och skulle lägga henne i kistan, låg hon i en säng och hela familjen satt runt henne. Det hela kändes bara så orättvist och då kom tårarna. Men jag tror man har gjort forskning på att om du gråter, gör det ingenting, det finns inget förbjudet i att gråta. Rinner tårar visar det ju mer på medkänsla än på svaghet. Men det ska aldrig vara dig de [sörjande] tröstar.

Av citaten framgår olika tolkningar av känsloregler om hur man kan visa ledsenhet i mötet med anhöriga. I det första citatet ses det som oönskat och till och med oprofessionellt att tillåta förgrundsemotioner i form av att gråta medan det andra citatet tyder på att gråt inte ses som ett uttryck för svaghet eller irrationallitet beteende i yrkesutövningen. I det specifika sammanhanget verkar det tvärt om som om det vore mer irrationellt att *inte* bli känslomässigt berörd och ledsen. Samtidigt verkar likväl finnas regler om *hur* ledsna de kan bli, då det framhålls att; ”det får aldrig bli så att de sörjande ska trösta dig”. När de blir ledsna i sin yrkesutövning, får sålunda aldrig förgrundsemotionerna blir så starka att de inte kan vara det stöd som de sörjande förväntar.

Kunden har alltid rätt

Begravningsentreprenörerna ska inte bara ta hand om döda och sörjande, de ska även tillhandahålla och sälja tjänster, det vill säga de sörjande är även begravningsbyrås kunder. Begravningsentreprenörer har därmed även en säljarroll och kundmöten, när de sörjande befinner sig på begravningskontoret för att planera begravningen och beställa dödsannons, kista, blommor mm. De intervjuade framhåller vikten av att under kundmöten ge ett professionellt intryck, vilket en intervjuperson beskriver såhär:

Kunden ska aldrig se något av spelet bakom kulisserna. Om någon är sur på någon eller om vi har bekymmer, så ska kunden aldrig märka det. Kunden ska alltid känna en jämn resa utan hinder och det som är knöligt ska aldrig drabba kunden, det ska skötas bakom.

En viktig del i arbetet förefaller vara att skapa och upprätthålla en god kundrelation och det synes vara en tydlig skillnad mellan beteendet frontstage och backstage. Bakgrundsemotioner och ett neutralt känsloläge är det som eftersträvas i kundmötet, för att inte på något sätt uppröra kunderna eller stöta sig med dem, vilket en annan intervjuperson beskriver så här:

”När jag slutar känna, är det dags att byta jobb!” Om begravningsentreprenörers känsloregler och känslohantering

Det är väldigt mycket tassa på tå! Det är väldigt viktigt med kunder för en begravning får ju aldrig gå fel! Lite beroende på kund, är det ibland så att man verkligen blir... när de [sörjande] är osams.

Intervjuare: Händer det att du bli arg?

Ja! Ja, men jag visar det väldigt sällan. Istället går jag ut ur rummet och ’whaaa’ [låtsas skrika och himla med ögonen] och sen går man in igen [skratt]

Medan känslor av ledsenhet verkar vara acceptabla, åtminstone till viss gräns, att visa frontstage verkar känslor som irritation och ilska inte vara tillåtna alls. När de sörjande sägs uppträder på ett sätt som framkallar känslor av ilska, förmildras eller ursäktas deras beteendet i samma veva med att de ”inte är sig själva” på grund av chock och sorg. Beskrivningarna av känsloreglerna kring ilska verka överensstämma med emotionsregimen för hur vi bemöter sörjande, det vill säga hänsynsfullt och att blir arg på någon som nyss har mist en anhörig är inte socialt acceptabelt. Det verkar också vara så känsloreglerna under kundmötet på begravningsbyrån i många avseenden är de samma som känsloregler som kundmöten i andra organisationer, det vill säga vara följsam och agera utifrån att ”kunden har alltid rätt”.

Skratta men på de sörjandes villkor

Samtliga intervjupersoner lyfter spontan vikten av humor i arbetet och att ”det skrattas det lika mycket som det gråts” på kontoren. Frontstage verkar det dock vara så att skämt och skratt ska ske på sörjandes initiativ: ”Det kan vara att anhöriga berättar något roligt på en hämtning eller på ett kundmöte...om de skrattar så skrattar jag med dem”. En annan intervjuperson beskriver ett kundmöte så här:

Visst skrattar man på kontoret men kanske inte när man sitter med kunder, då ska det ju vara proffsigt tycker jag personligen. Sen får man ju känna av, för man kan ju ha glada sällskap som sitter här också. Om det är en person som har levt i 90 år som har dött och de säger; ”Åh vad skönt att moster äntligen fick slippa, hon tyckte vi nu ska vi ha fest!”, då blir det en mer uppsluppen stämning, inte alls så tryckt som det kan vara annars. Så det är väldigt olika.

Av citatet att döma verkar skratt och humor å ena sidan inte höra samman med vad som beskrivs som professionellt bemötande av de sörjande men å andra sidan är det viktigt att läsa av de sörjande och anpassa sina känslouttryck efter deras sinnesstämning. Även den här känsloregeln verkar överensstämma med den samhällleliga emotionsregimen att vi inte skämtar om död och sorg men beroen-

de på vilken sinnesstämning den sörjandes befinner sig i, kan skattet också vara befriande och göra sorgen mer uthärdlig.

KÄNSLOHANTERING

När är begravningsentreprenörerna arbetar är de i mestadels känslomässigt neutrala i betydelsen att känslorna är lugna, oreflekterade och befinner sig i bakgrunden när de arbetar. Samtidigt visar resultatet ovan att förgrundsemotioner gör sig påmind i olika situationer och att de hanteras olika beroende av situation och sörjande. Hur väl man klarar av att hantera känslor verkar enligt intervjupersonerna i första hand avgöras av om du har ”rätt” personlighet för yrket, vilket verkar vara det samma som ”trygg, lugn och naturlig”. Känslöarbete i termer av att medvetet försöka framkalla ”rätt” känsla i en situation, när man inte känner den förväntade känslan är dock inget de ägnas sig åt då det likställs med att spela teater: ”Jag behöver inte sätta på mig en mask även om jag har suttit och skojar om något annat, för när vi går ut är vi i en allvarlig situation och helt plötsligt gör man sitt jobb!” Avsaknaden av vad som kan beskrivas som en ytagerande eller expressiv känslöhantering är därmed är påtaglig i berättelserna.

Däremot förekommer olika former av djupagerande frontstage, i syfte att kontrollera icke önskvärda eller för starka förgrundsemotioner. Backstage är det istället en känslöhantering i termer av att *bearbeta* egna eller kollegors känslor inför eller efter en arbetssituation som används. Nedan redovisas de mest framträdande formerna känslöhantering enligt följande: *Styra tankarna, Fokusera på det praktiska, Titta inte på ansiktet, Kollegialt stöd backstage och Skratta och skämta backstage.*

Styra tankarna

När begravningsentreprenörerna började på begravningsbyrå kände de oftare känslor som olust, vämjelse och de kunde oftare ta illa vid sig och bli ledsna i känslomässigt krävande situationer. För att hantera ovälkomna känslor använde och använder de sig av olika former av kroppslig känslöhantering som: ”ta ett extra djupt andetag”, ”bita sig i tungan”, ”nypa sig själv” och ”bita ihop”. Därtill har de också lärt sig att föra ett slags inre samtal med sig själv som ett sätt att hantera känslor, vilket en intervjuperson beskriver såhär:

Jag hade en nu mera avliden kollega som sa som ett mantra de första veckorna: ”Kom ihåg; det är aldrig din sorg, du kan vara ledsen men det är inte din sorg, de sörjer för de kände den här personen men det är inte din sorg. När jag tänkte så blev det lättare för det är ju inte min sorg! Jag ska vara en trygg person som de anhöriga kan luta sig mot, snarare än en gråterska.

Ett annat exempel på inre samtal är när en annan intervjuperson formulerar sin känslohantering såhär: "Jag brukar försöka att bli arg på mig på något sätt, att vända nervositet och rädsla till ilska har blivit ett sätt... Jag gör mig större när jag känner mig liten och då vågar jag mer." I det första citatet förefaller en kognitiv känslohantering hjälpa till att tydliggöra skillnaden mellan att känna empati med sörjande och att härbärgera deras sorg som om den vore en egen sorg. I det andra citatet är det känslor av nervositet och osäkerhet som hanteras genom kognitivt framkalla känslan av ilska istället och på det sättet uppbåda den kraft som situationen upplevs kärva. Citaten gestaltar så olika exempel på djupagerande där olika känslotillstånd förändras inifrån, genom vad som kan benämnas som en kognitiv känslohantering. Genom att föra inre samtal på olika sätt, verkar begravningsentreprenörerna erhålla en känsla av kontroll över de egna känslorna i svåra situationer men också få sig själv att känna en annan känsla än den de från början hade.

Fokusera på det praktiska

Ett annat sätt att hantera sina känslor i svåra situationer sägs vara att koncentrera sig på praktiska arbetsuppgifter, exempelvis att på en begravning fokusera på att ordna med blommor och kista. Flera beskriver det som att "bli professionell" och "att tänka lösningsfokuserat", när de ska genomföra en svår hämtning eller en tung begravning:

Ja, oftast gråter vi inte vid hämtningar för man blir väldigt lösningsfokuserad, för att du ska lösa en situation...Ja, jag tror att det blir så att jag fokuserar ännu mer på det här praktiska runt omkring och att man kanske prata lite mer.

Här beskrivs hur kontroll över oönskade förgrundsemotioner kan erhållas genom att flytta fokus från känslorna i situationen och görandet. Jag menar att denna form av känslohantering kan tolkas som en kombination av ytagerande och djupagerande, då de dels fokuserar på att göra saker med kroppen (flytta saker, lyfta, arrangera blommor osv.), dels fokusera tanken på vad de gör och hur, i syfte att få kontroll över oönskade känslor. På det här sättet förändras känslorna utifrån och in men också inifrån och ut, samtidigt. Hur väl metoden fungerar verkar avgöras av huruvida man har "rätt" personlighet (lugn och trygg) men det förefaller också gå att lära sig genom övning.

Titta inte på ansiktet

Döda kroppar är något en begravningsentreprenör måste se och hantera så gott som dagligen, då det är en viktig och återkommande arbetsuppgift. Den "normala" döda kroppen, det vill säga en gammal människa som dött en naturlig död, beskrivs som "ett tomt skal" eller "någon som de sover". Dessa kroppar

verkar inte framkalla några särskilda känslor hos begravningsentreprenörerna, åtminstone inte när de vant sig. Istället säger flera att den ”normala döda kroppen” inger känslor av frid, lugna och respekt och inte obehag, olust eller rädsla. Ibland måste de dock hantera den ”onaturliga” döden, det vill säga barn, unga och medelålders som dött på grund av sjukdom, olycka eller självmord, vilket ofta väcker desto starkare känslor. Det kan också vara kroppar som legat så länge att förruttnelsen har hunnit börjat eller kroppar som är skadade på något sätt, exempelvis bilolyckor. Det som verkar vara svårast att hantera är otäcka synintryck och starka lukter som ofta väcker känslor av starkt obehag och vämjelse.

Under intervjuerna framkommer att flertalet av intervjupersonerna aldrig hade sett en död, än mindre tagit i en död kropp, innan de började arbeta på begravningsbyrå. Flera av dem var därför oroliga och lite rädda, dels för de döda, dels för den egna känslomässiga reaktionen när de första gången skulle hantera en död kropp. En intervjuperson beskrev sin första gång så här:

Ja, det glömmet jag aldrig! [skratt]. Oj, oj det var hemskt! Jag trodde att det skulle vara fruktansvärt, jag trodde det skulle lukta jätteilla, man hade ju så många förutfattade meningar från vad man sett på film och TV. Det är ju det man har att referera till egentligen [skratt] men den bilden är ju ganska skev. Men jag tänkte att det säkert kommer att lukta jätteilla, så jag hade massa parfym på mig och jag tänkte att jag säkert kommer att kräkas så jag åt ingenting innan. Jag tänkte hela tiden; ”Hur ska det gå? Hur ska det gå?” [...] Jag var ju så nervös första gången!

Den här begravningsentreprenören sade sig dock haft en bra och lugn mentor och känslorna la sig när hen väl var på plats. I det här faller var det föreställningarna om döda kroppar och inte den verkliga kroppen som skapade starka förgrundsemotioner i form av oro och rädsla inför arbetsuppgiften. Den döda kroppen kan dock väcka känslor av obehag och ”ge bilder som fastnar på näthinan” under lång tid, som det uttrycks. För att undvika olustkänslor i efterhand, säger flera personer att: ”Jag tittar inte på ansiktet, för att på det sättet inte få så många bilder”. För att hantera känslor av obehag och vämjelse används även olika fysiska hjälpmedel som luktampuller i näsan, handskar, munskydd och annan skyddsutrustning.

Kollegialt stöd backstage

De hittills redogjorda formerna av känslohantering görs i syfte att kontrollera förgrundsemotioner på olika sätt i olika situationer. Under intervjuerna framhålls också vikten av känslohantering i form av *bearbetning* av känslor som arbetet väcker och att det görs bäst genom att samtala med kollegor. Det sociala stödet i arbets-

gruppen verkar dock vara mer eller mindre formaliserat på de olika kontoren. På en arbetsplats avslutas varje arbetsvecka med att chefen och medarbetarna träffas och samtalar med varandra "för att ingen ska ta med känslor hem över helgen" som någon uttrycker det. På ett annat kontor sker samtalen lite mer spontant, när något speciellt har hänt eller när någon behöver "prata av sig" medan begravningsentreprenören som arbetar på ensam på sitt kontor upplever en avsaknad av socialt stöd: "Det som är dåligt är att inte ha någon arbetskamrat att bolla saker med. Jag kan ju ringa till dem [på det andra kontoret] men de har ju inte alltid tid att svara, då blir man mest till besvär om man ringer när de inte har tid".

Det mest betydelsefulla sociala stödet är dock de dagliga spontana samtalen kollegor emellan. Genom att prata med varandra inför en svår hämtning eller begravning förbereder de sig "mentalt" inför det som ska göras. Lika viktiga är samtalen efteråt, något som exemplifieras i följande citat:

Vi hade en barnbegravning, jag skulle även sjunga då, och alla [som skulle tjänstgöra] var där en och en halv timme innan, för att ha tid och möjlighet att "bryta ihop" innan begravningen och det behövdes! Vi sjöng och vi grät, alla var liksom med; kyrkomusiker, jag och prästen och alla som var involverade. Sen hade vi en debriefing efteråt, det är enda gången vi har behövt ha det men då behövde vi alla det.

Av denna och liknande beskrivningar, förefaller vissa begravningar och hämtningar vara väldigt känslomässiga och att "hålla ihop" frönstage kan vara svårt. Genom att dra sig backstage för att tillsammans med kollegor få ge utlopp för känslor och ge varandra stöd kan det "känslomässiga trycket" lätta. Detta kan ses som ett exempel en kollektiv känslohantering som underlättar genomförandet av arbetsuppgifterna under själva ceremonin, det vill säga framträdandet inför begravningspubliken. Just att få berätta och prata om det som upplevts svårt är något som kan ses som ett uttryck för samhällseliga emotionsregimen i Sverige, när det kommer till hur känslor inför döden kan hanteras. Även ilska och frustration hanteras på liknande sätt backstage, genom att där ge utlopp för dem och samtidigt få stöd och förståelse av kollegor som varit i samma situation.

Skratta och skämta backstage

Humor och skratt som verktyg för att hantera känslor i sin yrkesutövning är något som de intervjuade återkommer till. Skratt och humors beskrivs som helt nödvändigt och säges fungera som en "känslomässig ventil". Inför eller efter en emotionellt svår arbetssituation beskrivs skrattet som frigörande, spänningslösande men också som en "överlevnadsstrategi", om inte bokstavligen så åtminstone känslomässig. Nedan beskriver en intervjuperson vad humor och skratt betyder i arbetet:

Ja, internt har vi ju högt i taket och det måste man ju ha. Alltså, vi måste ju väga upp det här [sorgliga] och humor har stor betydelse och ibland är det skämt som inte ska lämna de här väggarna. Men det är också ett sätt att bearbeta det som vi har upplevt, det är tvunget som jag ser det, för annars blir det för dystert. Det måste vara en balans där emellan, man måste känna att man kan skoja om saker och ting. Det kan vara olika saker man skojar om, men jag tror det är viktigt ett sätt för att överleva och gå vidare. Så det är väl bra att man har roligt på jobbet

Denna känslohantering används emellertid endast ”backstage” som kan liknas vid en frizon dit de kan dra sig tillbaka efter ett scenframträdande för att slappna av. Samtliga betonar dock att det inte skämtas om vad som helst, exempelvis skämtas det aldrig om de döda eller sörjande.

DISKUSSION

Syftet med studien var att undersöka vilka känsloregler som begravningsentreprenörer har att förhålla sig till och hur de hanterar sina känslor i emotionellt utmanade arbetsituationer. Resultatet tyder på att begravningsentreprenörernas känsloregler i många avseenden återspeglar den emotionsregim som finns i Sverige när det gäller döden, vilket kan förklara varför begravningsentreprenörerna exempelvis uttrycker empati och respekt med de sörjande, självklart och tämligen oreflekterat. Vidare verkar det vara tillåtet att bli rörd eller ledsen i vissa situationer medan ilska och skratt inte ska uttryckas gentemot sörjande, vilket också kan ses som ett uttryck för rådande emotionsregim. De organisations specifika reglerna handlar istället i huvudsak om att reglera hur starkt och hur länge, olika känslor kan komma till uttryck frönstage. Resultatet visar också att yrket är komplext i det avseendet att begravningsentreprenörerna, till skillnad från andra yrkesgrupper som arbetar med död och sörjande, dels har att förhålla sig till en emotionsregim som föreskriver känslor inför döden, dels en emotionsregim som föreskriver känslor gällande kundmöten och försäljning, det vill säga ett yrke där “commerce meets care”, men till skillnad från Bailey (2010) verkar det inte vara en känslomässig utmaning för begravningsentreprenörerna i den här studien.

Resultatet stöds dock i många avseenden av tidigare forskning, exempelvis förefaller begravningsentreprenörerna för det mesta vara känslomässigt neutrala eller känna den känsla som situationen kräver, genuina känslor (Ashforth & Humphrey 1995) och det som Wettergren (2013) benämner som bakgrundsemotioner. I likhet med Karlsson och Gunnarsson (2018) och Lindqvist (2016) studier av vårdpersonal, är kollegorna viktiga även för begravningsentreprenörer att när det gäller att bearbeta uppkomna känslor backstage och att de skapa en slags

kollektiv härbärgering av känslor. Även resultaten om humorns betydelse som emotionell ventil stöds (Carpenter, Tait, Quadrelli, & Thompson 2016), liksom svårigheten att visa exempelvis irritation och ilska under ett kundmöte (Ivarssons & Larssons 2008). Till skillnad från Lindqvist (2016) och Olssons (2008) resultat, verkar dock tid och planering för gemensam djupare reflexion i arbetsgruppen inte vara självklart på begravningskontoren som ingår i den här studien. Det verkar heller inte som om det sker någon direkt reflexion över egna känslor inför döden begravningsentreprenörer emellan, på det sätt som Olssons (2008) avhandling visar.

Jämförs studiens resultat med forskning om begravningsentreprenörer i andra länder, förefaller det också finnas fler likheter, vilket delvis torde kunna förklaras med en gemensam emotionsregim, åtminstone för västerländska kulturer, när det kommer till döden (Bailey 2010; Hyland & Morse 1995; Thompson 1991; Smith, Dorsey & Mosley 2009). Mot bakgrund av detta menar jag att samhälleliga emotionsregimer torde vara vägledande för känslöhantering inom en organisation och att emotionsregimer är överordnade känsloregler i organisationer, på samma sätt som samhällskulturers normer och värderingar är överordnade organisationskulturer (Hofstede 1990).

Avslutningsvis är det likväl viktigt att framhålla studiens begränsningar, mot bakgrund av det begränsade empiriska underlaget. Djupintervjuer med ett fåtal personer är per definition inte generaliserbart, samtidigt kan intervjupersonernas berättelser och beskrivningar i den här studien, inte antas vara så unika att de troligtvis inte skulle återfinnas hos andra begravningsentreprenörer, vilket styrks av de många likheter med tidigare forskning som resultatet påvisar.

REFERENSER

- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), ss. 97–125.
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G.E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and challenge of constructing a positive identity. *Academy of Work Review*, 24(3), ss. 413–434.
- Bailey, T. (2010). When commerce meets care: Emotion work in UK funeral directing. *Mortality*, 15(3), ss. 205–222.
- Barbalet, J. (2006). Emotion. *Contexts*, 5(2), ss. 51.
- Barbalet, J. (2011). Emotions Beyond Regulation: Backgrounded Emotions in Science and Trust. *Emotion Review*, 3, ss. 36–43.
- Bergman Blix, S. & Wettergren, Å. (2016). Empathy and Objectivity in the Legal Procedure: the Case of Swedish Prosecutors. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 17(1), ss. 19–35.
- Carden, P. (2001). Rising from the dead: Delimiting stigma in the Australian funeral industry. *Health Sociology Review*, 10, ss. 79–87
- Carpenter, B., Tait, G., Quadrelli, C., & Thompson, I. (2016). Investigating death: the emotional and cultural challenges for police. *Policing and Society*, 26(6), ss. 698–712.
- Davidsson-Bremberg, A. (2002). *Yrke: begravningsentreprenör: om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering*. Diss. Lund: Univ.
- Davidsson-Bremberg, A. (2006). Professionalization without dead bodies: the case of Swedish funeral directors. *Mortality*, 11(3), ss. 270–285

- Emke, I. (2002). Why the sad face? Secularization and the changing function of funerals in Newfoundland. *Mortality*, 7, ss. 269–284.
- Fonus (2018). <https://www.fonus.se/> [Hämtad den 25 november 2018]
- Forsyth, C. J., Palmer, C. E., & Simpson, J. (2006). The funeral director: Maintaining business, reputation and performance. *Free Inquiry in Creative Sociology*, 34(2), ss. 123
- Frewin, K., Stephens, C. & Tuffin, K. (2006). Re-arranging Fear: Police Officers' Discursive Constructions of Emotion. *Policing and society*, 16(3), ss. 243–260
- Funk, L. M., Peters, S. & Roger, K. S. (2018). Caring about Dying Persons and Their Families: Interpretation, Practice and Emotional Labour. *Health & Social care in the community* 26(4), ss. 519–26
- Goffman, E. (2014). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. (6. uppl.). Stockholm: Studentlitteratur.
- Gordon, S.L. (1981). The sociology of sentiments and emotions. In: Rosenberg M and Turner RH (eds). *Social Psychology: Sociological Perspectives*. New York: Basic Books, ss. 562–569.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), ss. 551–575.
- Hochschild, A.R. (1983/2012). *The managed heart* [Elektronisk resurs]: *Commercialization of human feeling*. (Updated ed.) Berkeley, Calif.: University of California Press.
- Hofstede, G. (1990). Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases. *Administrative Science Quarterly*, 35(2), ss. 286.
- Howarth, G. (1997). Professionalising the funeral industry in England 1700–1960. In Jupp, P. C. & G. Howarth, G. (Eds.). *The changing face of death: Historical accounts of death and disposal*. Basingstoke: Macmillan
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), ss.1277–1288.
- Hughes, E. C. (1962). Good people and dirty work. *Social Problems*, 10, ss. 3–11.
- Hyland, L. & Morse, J. M. (1995). Orchestrating comfort: The role of funeral directors. *Death Studies*, 19:5, ss. 453–474.
- Ivarsson, L. & Larsson, P. (2008). Anställdas upplevelse av interaktionen med kunder/ mottagare i tjänstesektorn. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 14(4), ss. 43–61.
- Karlsson, L-B. & Gunnarsson, E. (2018). Hemtjänstpersonals förhållningssätt till äldre personer med alkoholproblem. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 24(1–2), ss. 47.
- Lindqvist, M. (2016). Organisering av tid och emotioner i psykiatrin. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 22(1), ss. 27–41.
- Matousová, O. S., & Tollarová, B. (2014). 'You Can't Take It Personally': Emotion Management as Part of the Professional Nurse's Role. *Sociological Review*, 50(6), ss. 839–873.
- McFarland, E. (2008). Working with Death: An Oral History of Funeral Directing in Late Twentieth-Century Scotland. *Oral History*, 36(1), ss. 69–80.
- Olsson, E. (2008). *Emotioner i arbete: en studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Diss. Karlstad: Karlstads universitet
- Parsons, B. (1999). Yesterday, today and tomorrow. The UK funeral industry in the twentieth century. *Mortality*, 4, ss. 127–145.
- Schafer, C. (2012). Corpses, conflict and insignificance? A critical analysis of post-mortem practices. *Mortality*, 17(4), ss. 305–321.
- Smith, J R; Dorsey, Kimberly Dean; Mosley & Alisa L. (2009). Licensed Funeral Directors: An Empirical Analysis of the Dimensions and Consequences of Emotional Labor. *International Work Review*, 5, ss. 230–43.
- Thoits, P. (1989). The Sociology of Emotions. *Annual review of sociology*, 15, ss. 317–342.
- Thompson, W. E. (1991). Handling the stigma of handling the dead: morticians and funeral directors. *Deviant Behavior*, 12(4), ss. 403–429.
- Valentine, C., Woodthorpe, K., & Easthope, L. (2013). Opportunities and barriers to forming a professional identity: communities of practice within UK funeral directing. *Mortality*, 18(4), ss. 358–375.
- Wettergren, Å. & Bergman Blix, S. (2016). Empathy and objectivity in the legal procedure: the case of Swedish prosecutors. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 17(1), ss. 19–35.

ABSTRACT

This is a sociological study on the emotional rules and emotional management of funeral directors and their daily work with death. Data consists on in-depth interviews with seven funeral directors, employed at four different funeral offices. The result highlights emotionally challenging work situations accompanied by emotional rules such as: Show empathy and respect, Cry but controlled; The customer is always right and Laughs at the mourners' terms. To manage their emotions, they use methods such as: Control their thoughts; Focus on the practical; Don't look at the faces of the dead; Joke and laugh as well as Social support of colleagues. The results also suggest that the societal regime of death is also found at an organisational level.

Keywords: funeral directors, death, emotional work, emotional rules, Sweden