

# One person, three jobs, different emotions

## **Introduction**

I am interested in emotion work and the different ways in which this work can be done, such as suppression of authentic feeling, surface acting and deep acting. Different jobs in the service sector require a different degree of emotion work, and a different emotion to be expressed, according to the feeling rules of the job. I want to know which strategy of performing emotion work is chosen under specific conditions and why. To find out more I have interviewed Manon, a 28 year old woman who has worked in three distinct jobs, which all had their own feeling rules and demands on her emotion work, namely: behind the counter work at the HEMA, Tour Guide at Yellow Bike and teaching at secondary school. By interviewing one person who has done three such different jobs in the service sector I felt I could find out how one person can make use of multiple strategies of emotion work, instead of looking at how multiple people react differently to the same context which is the usual practice. Perhaps I can also find out more about how suppression, surface acting and deep acting interrelate and are consciously or unconsciously combined to arrive at a desired performance.

## **Feeling rules and commodification of feeling**

Hochschild describes feeling rules in general as “The social guidelines that direct how we try to feel may be described as a set of socially shared, albeit often latent rules” (Hochschild, 1979; 563). Feeling rules govern the exchange of emotion work in everyday life, people can feel entitled to others feeling a certain way, or obliged to do emotion work to provide feelings. Emotion work involves managing our and others' feelings. In the service and care sector this exchange of feeling is commercialised. Some jobs require displayed feelings as part of the service, people are payed to provide feelings as (part of) a product. The type of feelings differ per job, for example flight attendants have to be 'nicer than natural' while bill collectors 'nastier' than natural. However as Steinberg and Figart (2015) write “most service jobs fall between these two extremes.” Emotion work at work has three components: 1) face to face interaction, 2) requirement of employees to induce emotional states in others, 3) employers having some control over the emotional activities of the employees. The specific interactions, requirements and control differ per occupation. As Wong and Wang write: “Occupational communities and organisations in contrast provide display rules that are more localised and specific than societal norms” (2007: 250) as I will now illustrate. Manon experienced very different feeling rules in her three jobs in the service/care industry, both in what these rules were and in how they were communicated.

Behind the counter at HEMA the rules remained implied:

Manon: Er waren ongeschreven regels maar geen protocol. Niet ineens boos worden. Ja als je in een winkel bent, dan moet je wel beleefd doen tegen de klanten, maar het was meer dat ik dat vond. Ga je vanuit. Gastvrij doen, zodat degene zich prettig voelt en veel wil kopen. Een sfeer creëren zodat de klant terug komt. Ja en amen zeggen tegen de klant.

In this instance conventional feeling rules surrounding behavior of shop attendants were already internalized into Manon before she started work. Here “Societal norms provide general, overarching rules as to how emotions should be expressed during service encounters.” (Wong and Wang, 2007: 250) The described rules are related to the maxim of airline companies who encouraged flight attendants to behave as if they were receiving guests at home. (Hochschild, 1983). Hospitality and creating a comfortable atmosphere where the client is always right, are the main rules surrounding emotional display here, as in most service encounters. Control was exercised indirectly by digital

training once a year, which was not taken seriously by Manon, and everyday by managers and colleagues, which was. Although emotion work was part of the job, it was a minor factor. As Manon said: “Het is de bedoeling dat je beleefd bent maar je staat daar in de hoedanigheid van kassa, om dingen te verkopen.”

Manon experienced her job as a tour guide very differently, as involving a lot more emotion work, that was more tied to the specific community:

Bij de yellowbike voel ik het veel meer omdat daar verkoop je geen product, je bent zelf meer het product. Datgene wat je verkoopt, het verkopen is niet wat je aan het doen bent, maar de actie, je bent meer wat je verkoopt, dat is heel belangrijk. Ik word betaald om mensen een leuke dag te geven dus dat is wel wat ik moet doen.

The practical part of her job, providing information about Amsterdam and pointing out sights is intertwined with emotion work in such a way that it becomes one product. In the tourism industry this feeling that as a tour guide you are part of the product is very common, and taken seriously as a responsibility (Wong and Wang, 2007). The desired emotion was also different from the HEMA; as a tour guide Manon was expected to show enthusiasm and be entertaining to invoke feelings of amusement and interest in the tourist groups. Wong and Wang write: “their (guides) emotional expressions guide them (visitors) to an appropriate emotional reaction.” For example, these reactions can be adventure, excitement or intrigue. Control was mostly exercised in the selection process. The company tries to invoke the image of a young, hip company and employs only students. During the interview they explicitly say they are looking for people who are outgoing and can make the tours fun. This aspect of the work is also mentioned in the training booklet. How the tour guides make the trip entertaining is left to them, as Manon put it: “Maar in het infoboek die je krijgt staat wel alleen info, niet 'we staan nu hier, insert leuk grapje.’”

The tour guides are expected to conform to the image of the company, very much like the flight attendants were expected to conform to airline images of friendliness. (Hochschild. 1983). However control on the performance of the emotion work at yellow bike was much less strict. Tour guides operate alone, and so are not usually seen by managers or colleagues at their work. Customers can call the main office to complain, but this will only happen in extreme circumstances. Colleagues gossip about who is good at their job and who is 'boring' and Manon worries about this informal control, but Manon mostly controls her own performance and emotion work:

Ik heb wel eens dat ik dus moe ben of zo en dan het niet gaat om enthousiasme te hebben. Ik stop er dan minder werk in omdat ik minder energie heb. Dus als ik mijn tours heb gedaan en ik heb een rot performance gedaan dan heb ik niet het gevoel dat ik een goede dag heb gehad.

Here it is clear that not conforming to the (occupational) feeling rules has a negative effect on Manon's authentic own emotions. There is a strong desire to provide her part of the exchange of emotions and money.

At school the occupational feeling rules are radically different. Teaching is often framed as a caring profession. Both 'The emotional practice of teaching' written by Hargreaves (1998) and 'Facets of teachers emotional lives' by Taxer and Frenzel (2014) emphasize the important role of having authentic emotion, suppressing emotion, and evoking feeling in teaching. Cottingham (2013) describes the emotion management that goes with a caring profession such as nursing. You can see how Manon is taught a new role that comes with its own management rules in the following quote:

Vooraf van mijn begeleider hoor ik veel: op school moet je juist niet teveel met je eigen gevoelens bezig zijn. Je moet jezelf niet teveel laten zien. Je hoort wel van 'je moet jezelf zijn' maar je moet je professionele zelf zijn. Bijvoorbeeld er was laatst een meisje wiens vader overleden was, en als leraar moet je daar dan niet zelf om gaan huilen. Dat is niet gepast. Zelf je emoties op de achtergrond houden. En als je heel erg jezelf laat

zien dan kan een leerling dat makkelijk gebruiken. Dus ook vanuit de literatuur wordt gezegd: laat jezelf niet teveel zien. Je mag wel een bepaalde persoonlijkheid hebben, maar je moet meer kinderen wat leren en je daar mee bezig houden.

At first glance the statements here seem contradictory and it seems like feelings are not framed as part of teaching at all. But I think if you read between the lines, what is implied here is that Manon cannot teach by using her regular feeling rules and emotion management but has to find her 'professional self', a new role that comes with feeling rules focused on managing her students. Later in the interview however Manon describes emotion work she does to induce feelings in students, through evocation of both negative and positive feelings, suppression of feelings and use of authentic feelings. The most important feeling rules in teaching have more to do with how the students should feel. Manon says

Zij moeten zich geïnteresseerd voelen en hard willen werken, dus je wilt dat ze een werkethiek hebben en ze het gevoel geven dat ze iets hebben bereikt. En het is de bedoeling dat je ze op hun gemak laat voelen. Je moet een veilig klimaat creëren zodat ze rustig op een fijne manier kunnen verder leren.

Her teaching and emotion work is controlled by taping all her lesson during her training, and these tapes being evaluated by her trainers.

### **Surface acting**

Emotion work can be done as surface acting, which Hochschild (1983: 33) describes as disguising what we feel or pretending to feel something else. Surface acting is pretending to (not) feel through expression, gestures, tone of voice, words and behavior. Surface acting can be felt as fake, phony and damaging to self-esteem because the subject is constantly conscious that his/her feelings do not line up with behavior.

Manon has different experiences with surface acting, even within jobs. At the HEMA she never felt obliged to surface act more 'nice than real.' She stated "het aardig zijn is niet meer aardig zijn dan ik zelf ben". She said that even on off days she had no problem responding cheery to nice costumers, even said it could give her energy to respond to that.

Als mensen gewoon leuk zijn tegen mij, en bijvoorbeeld iets vragen op een aardige manier, dan vind ik dat alleen maar leuk want dan kan ik iets voor die klant doen en die vind dat dan ook weer fijn.

And because the HEMA follows the service sector motto of the customer is always right, she did never have to pretend to be more negative than she was. She did have to suppress authentic negative feelings of frustration towards both customers and colleagues to stay polite. A technique she used was to let herself think negative thoughts like "dat doe je toch niet" but then focus on her position as representative of the HEMA and her duty as a service provider to stay polite to prevent herself from acting angrily. Although she always stayed polite and addressed customers as 'u' she resisted the 'the customer is always right' morale by no longer being nice, becoming very direct, less patient and not to perform request if it was busy enough to use that as an excuse. She also told rude costumers what she thought of their behavior in a calm way. An Example:

Maar als iemand al meteen begint met 'er zit alleen maar rucola op, het is vet kut, waarom doe je dat nou meisje', dan ben ik minder geneigd om het te gaan maken vooral als het dan druk is vb. Dan denk ik 'ja als je op deze manier al begint dan heb ik er geen zin meer in'.

This resembles the way care workers can do the bare minimum for residents they do not like, described in Schilling (2012: 129) In both these contexts I see how service workers can mix authentic feelings like anger with surface labor to find a medium to express themselves without

damaging their position at the company.

As a tour guide Manon reported very low levels of surface acting. This is owing in part to the policy of Yellow Bike to allow and even encourage their guides to protect their boundaries. Guides can call the main office for help when dealing with difficult clients, like groups of drunk tourists, and they are authorized to express their negative feelings in a non-escalating way. Because it is the job of the guide to guide their group safely through the city groups are meant to respect the guide's directions. Manon gives this example among others:

Bepaalde toeristen die een soort cultuur hebben dat je als gids uit een lagere kaste komt. Je bent als gids een soort bediende. Dus als je zegt 'je moet op het zebrapad gaan lopen' en dat doen ze niet want ja ze hoeven niet naar jou te luisteren. Boos of dat ik dan zeg van 'hallo ik heb het toch gezegd'. Maar het is ook niet erg om iets te herhalen, want het is wel de bedoeling dat ze ook luisteren naar jou. Maar je moet zorgen dat je dat op een aardige manier blijft doen en niet boos. Maar ik heb daar zelf niet zoveel moeite mee. Ik neem het minder persoonlijk op, misschien omdat er zoveel mensen zijn die niet goed kunnen fietsen dat ik die stomme mensen er ook wel bij kan hebben.

On the whole Manon indicates that when she is in her role as guide she takes the good with the bad, and is not bothered by impolite customers, especially because she can express her displeasure verbally even if it is in a certain format, and knows she is backed by Yellow Bike. Positive surface acting is sometimes a strain for Manon. When she is tired or has a hangover; she does not feel like acting chipper and fresh, and pretend she is enthusiastic about what she shows on the tour. She says:

Soms is het best wel saai, ik vind de magere brug best mooi, maar ik doe die tour nu al 2 per week, 2 jaar dus tel uit je winst. Ondertussen denk ik 'nou ja poort, ja ja bla.' Dus soms moet ik enthousiaster doen dan ik ben. Bijvoorbeeld als ik een stom grapje maak, en zij dan meelachen dan denk ik 'ja ik heb hem al 49 keer gehoord.' Maar ik doe wel overdreven jofel 'zo van ja ha ha en dat noemen ze dan de borsten van Beatrix.'

Boredom is a recurring problem for service workers, and tour guides in particular. Wong and Wang (2009) write that the tour guides they interviewed frequently felt bored but tried to realise that this trip was special for the tourists and so motivated themselves to both surface and deep acting. Manon intimated that she only used surface acting when she was unable to find it in herself to deep act, or access authentic emotion. Usually her performance was a combination of authentic feeling, deep acting and surface acting. More on this under the subheading Deep acting.

The classroom required both positive and negative surface acting, and both suppressing and evoking emotion work. Surface acting is a pedagogical technique. Manon: "je hebt pedagogische kwaadheid en dat moet je laten zien, niet echte kwaadheid. Bijvoorbeeld verbaasd zijn als ze dingen aan het verstoren zijn. Maar dat is niet dat ik dan echt verbaasd ben, dus ik zeg 'ik snap niet waarom jullie dit niet doen' terwijl ik dat heus wel snap." It is also pedagogical practice to stop behavior in a stage where it is not irritating yet, but it might become so later, to prevent class disruption and feelings of irritation on the teacher's part. In these cases Manon and other teachers act strict or angry even though they do not feel it. Manon gives this example:

Bijvoorbeeld een jongen met lange benen die zijn tafel zit op te tillen. Vind ik niet erg maar als het escaleert en het gaat lawaai maken en de klas verstoren dan is het vervelend. Dus ik moet al meteen er iets van zeggen als hij het doet terwijl het me eigenlijk worst zal wezen. Dus dan veins ik een beetje verontwaardiging.

Techniques she uses here are looking and speaking angrier than she feels. She says that she feels like she is acting out a play in these situations.

Pretending to feel positive feelings are also part of Manon's teacher toolbox. But these feelings are more complex than the faked negative preventative sanctions. Manon reports that when

a positive reaction is required of her, because someone has done an assignment correctly for example, she feels authentically pleased about this. But because this feeling is usually rather mild, she pretends to be more pleased and enthusiastic than she is. Her mild and nuanced response would not be the right tool for the job in that situation, so she dials back on the nuance and enlarges her positive response. This shows that authentic feeling, surface emotion work and deep acting are not separate concepts in real life.

## Deep acting

Deep acting is trying to alter how we feel, or as Hochschild describes it: “Taking over the levers of feeling production.” Service and care workers engage in deep acting because this avoids feeling phony when acting nicer than natural, and can prevent negative feelings from arising that would have to be suppressed again. It can also give employees a sense of meaning in their job. This comes with a risk of estrangement from their own feelings and body (Schilling, 2012).

Manon was very direct about inducing feelings in her behind the counter job: “Nee, want het gaat niet echt om de ervaring maar om het product verkopen.” As I wrote earlier, Manon saw her routine work as a bigger part of the job than her emotion work.

In her capacity as tour guide she routinely engaged in deep acting: “Wel, want als ik enthousiast moet overkomen helpt het wel echt als ik het probeer te voelen en echt doe. Als ik het alleen maar speel wordt ik er juist alleen maar moeier van. Want als ik dat niet zo vinden (voelen) dan moet je de hele tijd doen alsof, en ik hoef niet te doen alsof. Dus ik denk dat ik dan minder hard hoef te werken.” A reason for this might be that deep acting and feeling an emotion allows her to get a sense of 'flow' which makes one less aware of every single action or thought, while acting makes you constantly aware of your body and your fakeness. (Schilling, 2012). Another reason for her ease in deep acting here might be that it is based on authentic feeling. As she says:

Ik vind Amsterdam heel mooi, maar als ik heel moe ben heb ik geen zin in de tour, en dan helpt het wel om het weer echt te ervaren, dat je met die ogen naar de stad kijkt. En ik vind de stad ook heel mooi dus dat helpt. Als ik zelf door de stad fiets denk ik niet de hele tijd 'wat leuk dat de huizen hier scheefgezakt zijn,' maar ik probeer dat enthousiasme weer te vinden als ik met toeristen ben. Me probeer te verwonderen over mijn eigen stad. Als ik dat doe dan lukt het om het te voelen en over te brengen.

An authentic feeling is triggered here by memories and self-knowledge. Another way to analyze it would be to say that an authentic feeling is used and revitalized. It does cost effort to feel this way on the tours, so it can be called work, but as Steinberg and Figart write: “Even the authentic expression of emotion is work.” I feel that there is a fine line here between authentic emotion and deep acting. Manon herself also finds it difficult to label it either as emotion work or as authentic feeling.

Als ik het zo bewust moet oproepen en het niet vanzelf komt dan heb ik niet het idee dat dat bij mij echt hoort. En ik moet daar dan ook best veel moeite voor doen. Ik doe dat dan echt omdat het mijn werk is. Maar ik vind het een moeilijk vraag want ik heb ook al gezegd dat Amsterdam vanuit mezelf echt een mooie stad vind. Ik kan wel echt enthousiast over zijn, maar op het moment dat ik het voor mijn werk doe, en ik ben moe bijvoorbeeld, dan heb ik niet het gevoel dat het echt bij mezelf hoort.

Her conclusion is that when she really does it for the job and deliberately calls the feeling forth she feels disconnected from the feeling and not like it is really part of her. Here is a practical example how people can become confused and estranged from what they are really feeling, lose sight of what is authentically theirs and what is deep acting.

In the classroom she reported not acting deep, because she either surface acts, or surface acts from a

base of authentic emotion. However, I found some of the answers she gave to the questions about surface acting more indicative of deep acting. I feel she takes on a role when she steps into the classroom, and that transferring into this role she deep acts and shuts out her own troubles, her insecurity about teaching, and her mechanism of taking things personally. She also goes in with understanding feelings towards the children. Manon: "Als ik in de klas ga staan, dan ga ik daar ook wel anders staan. Zo van ik ga me nu met die kinderen bezig houden en niet met mezelf, en daar ben ik dan bewust van." This attitude change helps her stay indifferent to difficult situations. When something unpleasant happens she says she does not have to think deliberately "dit is vervelend, het zijn gewoon kinderen, die zijn nou eenmaal soms zo. Blijf kalm Manon. Het is niet persoonlijk," because she steps into the classroom in the role that has internalized those thoughts.

## **Conclusion and Discussion**

Manon used combinations of all the available emotion work strategies: surface acting and deep acting, positive and negative evocation, positive and negative suppression and she used cognitive, bodily and expressive resources to do this. I find it illuminating how one person can regulate her emotions so creatively and diversely, to mix and match, and find the best combination to suit the particular emotion work she has to perform. This capacity for diverse emotion management and deliberate use of different techniques connects well with themes like agency, and might open up new areas of study. I think the interplay between authentic feeling, surface acting and deep acting that Manon shows in her emotion work also deserves more attention in research into this topic. The concepts are theoretically separate, but in lived experience appear intertwined. It could also be interesting to include Goffman's work on role taking in this analysis because I think that role taking might shed light on the supposed dichotomy between authentic feeling and deep acting. One person can play various roles in life, and these can all feel real to him or her. So is it necessary to frame deep-acting as non-authentic?

## Literature

Marci Cottingham (2015) *Learning to "deal" and "De-escalate": How Men in Nursing Manage self and Patient Emotions*. Sociological inquiry Vol 85 N0 1 75-99

Andy Hargreaves (1998) *The Emotional Practice of Teaching*. Teaching and Teaching Education Col 14 No 8 pp 835-954

Arlie Russel Hochschild (1979) *Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure*. The American Journal of Sociology vol 85. No 3 pp 551-575

Arlie Russel Hochschild (1983) *The Managed Heart*. University of California Press

Chris Shilling (2012) *The Body & Social Theory*. London: Sage

Ronnie Steinberg and Deborah Figart (1999) *Emotional Labor Since The Managed Heart*. Annals of the American Academy of Political and Social Sciences 561.

Jehn-Yih Wong and Chi-Hung Wang (2008) *Emotional labor of tour leaders*. Tourism Management 30: 249-259

*Transcription of an Interview on 09-12-15 by Estrelle Thunnissen with Manon (pseudoniem) who has worked for the Hema, is working for Yellow Bike as a tour guide and is studying to be a teacher. The purpose of the interview was to collect data about different kinds of emotional labour.*

### **Regels voor wat je moet voelen?/laten zien voor gevoel?**

H: Ongeschreven regels. Niet ineens boos worden. Geen protocol. Ja als je in een winkel bent, dan moet je wel beleefd doen tegen de klanten, maar het was meer dat ik dat vond. Ga je vanuit.

T: Bij YB werd het wel echt verteld. "Het is de bedoeling dat je enthousiast verteld". Word ook soms door collages geroddeld als mensen dat niet doen. "Die en die doen het niet zo leuk". Ook dat ik dan bang ben 'doe ik het dan wel leuk', en zeggen mensen dat ook over mij. Want het is niet de bedoeling dat je ergens gaat staan en je verhaal oplepelt, het is wel echt de bedoeling dat je er iets leuks van maakt. Maar in de infoboek die je krijgt staat wel alleen info, niet 'we staan nu hier, isert leuk grapjes'. In het kennismakingsgesprek zeggen ze dat ze mensen zoeken die het een beetje leuk kunnen maken. En het zijn ook allemaal studenten die er werken. Het is wel; het bedrijf profileert zich als enthousiast, jong, leuk, hip bedrijf. Dus het staat niet in je map maar het is, nou ja, het staat er ook wel een beetje in 'we verwachten dat je het op deze manier doet'.

D: Vooral van mijn begeleider hoor ik veel. Op school moet je juist niet teveel met je eigen gevoelens bezig zijn dus soms moet je dat een beetje je eigen gevoelens niet zo heel erg voelen. Je moet jezelf niet teveel laten zien. Je hoort wel van 'je moet jezelf zijn' maar je moet je professionele zelf zijn, je moet niet vb taal 'gast, chill, joh'. Maar Bijvoorbeeld er was laatst een meisje wiens vader overleden was, en als leraar moet je daar dan niet zelf om gaan huilen. Dat is niet gepast. Zelf je emoties op de achtergrond houden. En met jezelf zijn, als je heel erg jezelf laat zien dan kan een leerling dat makkelijk gebruiken. Dus vanuit de literatuur wordt gezegd, laat jezelf niet teveel zien., je mag wel een bepaalde persoonlijkheid hebben, maar je moet meer kinderen wat leren en je daar mee bezig houden.

### **Regels over hoe je de ander moet laten voelen?**

H: Gastvrij doen, zodat degene zich prettig voelt en veel wil kopen. We hebben ook wel eens een digitale training gehad 'oh we hebben nu dit als kassakoopje' maar daar hebben we ons nooit strak aan gehouden. Een sfeer creëren waarin mensen iets willen kopen, en terug komen.

T: Je wil mensen interesseren, een beetje uitdagen/prikkelen zodat ze verrast voelen en denken 'oh, oh wat leuk'

D: Hangt af van situatie. Als ze een opdracht moet maken en ze zijn met persoonlijk dingen bezig, dat vind ik moeilijk, want als klasdocent kan je niet ingaan op die persoonlijke dingen. Dus ik moet nog leren hoe je door precies moet staan. Zij moeten zich geïnteresseerd voelen en hard willen werken, dus je wilt dat ze een werkethiek hebben en ze het gevoel geven dat ze iets hebben bereikt. Maar in de praktijk heb je leerlingen die er helemaal geen zin in hebben, dus in de praktijk, hoop dat je dat ze dat voelen en dat zijn de beter lessen als je ze uitdaagt, maar soms moeten ze gewoon wat doen. En het is de bedoeling dat je ze op hun gemak laat voelen. Je moet een veilig klimaat creëren zodat ze rustig op een fijne manier kunnen verder leren.

### **Is er Controle op je gedrag/gevoelsuiting?**

H: Had je leidinggevende en collages. Dus als je je dag niet hebt dan zegt iemand wel eens van 'doe eens rustig.'

T: Een stuk minder omdat je in je eentje aan het fietsen bent. Je ziet kantoor niet. Soms je collages. Geen directe controle. Maar als je het helemaal verstiert dan gaan klanten klagen bij kantoor en krijgen die het wel te horen.

D: Mijn lessen worden bekeken. Als ik zelf docent bent die af en toe komt kijken hoe je dingen doet. En hoe je tegenover collages gebruik zien ze ook, daar is wel controle op. Eigen gevoel van obligatie?

H: Het is de bedoeling at je beleefd bent maar je staat daar in de hoedanigheid van kassa, om dingen te verkopen.

T: Bij de yb voel ik het veel meer omdat daar verkoop je geen product, je bent zelf meer het product. Datgene wat je verkoopt, het verkopen is niet wat je aan het doen bent, maar de actie, je bent meer wat je verkoopt, dat is heel belangrijk. Ik word betaald om mensen een leuke dag te geven dus dat is wel wat ik moet doen. Dus als ik mijn tours hebt gedaan en ik heb een rot performance gedaan dan heb ik niet het gevoel dat ik een goede dag heb gehad.

D: Bij de school als jij een rottige dag heb, ik voel me best wel betrokken bij die leerlingen dus dan wil ik mijn best mogelijke zelf zijn. En ik wil mezelf dan ook op bepaalde vlakken wel in toom houden om te zorgen dat er een prettig klimaat is. Dat is wel moeilijk om dat zij zich dat verontschuldigt voelen aan mij, en ik niet aan hen. Maar ja het zijn pubers.

### **Onderdrukken van gevoelens/gedrag?**

H welke: Frustratie, zowel tegen collages omdat ze in het begin niet aardig waren, en later nieuwe collages die niet door hadden dat ze hard moesten werken. Tegen klanten; dat ze heel erg onbeleefd kunnen zijn en jij dan wel aardig moet blijven. Maar dat ik denk dat doe je toch niet. Maar je moet er dus niet zoiets uit flappen.

wanneer

hoe: Wat ik wilde zeggen liet ik in mijn hoofd toe, en focuste op heej dit is niet zo handig want ik sta hier niet alleen voor mezelf maar ook voor de HEMA dus ik moet dit gewoon doen en dan ging het wel.

T welke: Klassen die niet doen wat je zegt, of niet luisteren. Of bepaalde toeristen die een soort cultuur hebben dat je als gids uit een lagere kaste komt. Je bent als gids een soort bediende. Dus als je zegt 'je moet op het zebepad gaan lopen' en dat doen ze niet want ja ze hoeven niet naar jou te luisteren dus dan moet ik me wel inhouden. Boos of dat ik dan zeg van ; hallo ik heb het toch gezegd'. Maar het is ook niet erg om iets te herhalen, want het is wel de bedoeling dat ze ook luisteren naar jou. Maar je moet zorgen dat je dat op een aardige manier blijft doen en niet boos. Maar ik heb daar zelf niet zoveel moeite mee. Ik neem het minder persoonlijk op, misschien omdat er zoveel mensen zijn die niet goed kunnen fietsen dat ik die stomme mensen er ook wel bij kan hebben. Maar dus dat zou iets kunnen zijn wat je moet onderdrukken maar daar heb ik zelf dus niet zoveel nodig.

D Dag niet. Echt rottig, wat ik dan naar beneden moet duwen. VB als lessen een tijdje niet goed gaan, dat moet ik zorgen dat ik dat niet in de klas over na ga denken. Dus dat moet ik wegduwen. Daar mag ik thuis over na denken, maar in de klas niet, dus dat zou ik dan. Als ik onzekere gevoelens heb, of ik ben niet toereikend, dat moet ik wegduwen.

Hoe: Als ik in de klas ga staan, dan ga ik daar ook wel anders staan. " Zo van ik ga me nu met die kinderen bezig houden en niet met mezelf, en daar ben ik dan bewust van." Maar als ik dan gefrustreerd raak door iets in de klas, doe ik er soms wel iets mee. Maar ik vind dat mag ook wel.



Vb Als ze er drie keer doorheen praten dan zeg ik jongens wat is dat nou. Dan spreek ze er op aan. Wat het wel is, je hebt pedagogische kwaadheid en dat moet je laten zien, niet echte kwaadheid. VB verbaasd zijn is pk over als ze dingen aan het verstoren zijn. Maar dat is niet dat ik dan echt verbaasd ben, dus ik zeg 'ik snap niet waarom jullie dit niet doen' terwijl ik dat heus wel snap. Hetzelfde heb je met pedagogische kwaadheid, je kan dat wel doen, maar als je echt kwaad wordt dat is niet de bedoeling want dan ga je schreeuwen of nare dingen zeggen. Ik heb nog niet kwaadheid gehad, maar wel vervelende vinden hoe het gaat, als ik dat in de les heb, dan denk ik even 'dit is vervelend' en rustig te blijven en te denken 'het zijn gewoon kinderen, die zijn nou eenmaal soms zo. Het is niet persoonlijk'. Het is niet dat ik dat dan heel bewust tegen mezelf zelf, maar met die houding ga ik de klas in. Dat heb dan al geïnternaliseerd. Dus het gebeurt me niet dat ik dingen eerst voel en die dan weg moet stoppen, het is meer dat ik het me niet laten voelen omdat ik heel erg met een andere houding erin ga. Ik ben wel hoe ik ben voor een deel, maar een bepaalde emotionele component laat ik erbuiten. 'zij hebben gewoon zin in andere dingen en ja..' Terwijl als mijn vriend bepaalde dingen tegen me zou zeggen die zij soms zeggen dan denk ik echt 'hallo waar slaat dat nou op' ruzie.

### **Doen alsof je iets voelt –→ gedrag?**

H: Niet echt. Het is wel dat ik aardig moet blijven. Ik moet niet onaardig zijn, maar het aardig zijn is niet 'meer aardig zijn dan ik zelf ben' Dus qua negatieve emoties is ook niet iets veinzen dat ik niet heb.

T: Wel een s een kater. Dus dan moet je niet katerigs gaan doen, maar doen alsof je fris bent en er zin in hebt terwijl je er eigenlijk niet z'n zin in hebt. Vb soms is het best wel saai, ik vind de mager brug best mooi, maar ik doe die tour nu al 2 per week, 2 jaar dus tel uit je winst. Ondertussen denk ik 'nou ja poort, ja ja bla'. Dus soms moet enthousiaster doen dan ik ben. Vb als ik een stom grapje maak, en zij dan meelachen dan denk ik 'ja ik heb hem al 49 keer gehoord'. Maar ik doe wel overdreven jofel 'zo van ja ha ha en dat noemen ze dan de borsten van Beatrix'. En mij is het nog niet zoveel gebeurt dat klanten echt vervelend zijn, maar anderen wel en dan moet je wel hard optreden. En dan stel ik me voor dat de tour leider wel pedagogische boosheid moet doen. En dan zijn de tourmensen weg en dat ie dan gewoon een biertje gaat drinken. Dan is ie wel echt gefrustreerd op dat moment, maar als die situatie weg is, is de frustratie ook wel weg.

### D

kwaadheid: vb jongen met lange benen die zijn tafel zit op te tillen. Vind ik niet erg maar als het escaleert en het gaat lawaai maken en de klas verstoren dan is het vervelend. Dus ik moet al meteen er iets van zeggen als hij het doet terwijl het me eigenlijk worst zal wezen. Dus dan veins ik een beetje verontwaardiging. Dus dan zeg ik dingen die ik op zich wel meen, maar ik snap hen ook wel. hoe doe je dat?- → welk gedrag (toon, woord, uitdrukking, gebaren). Ik kijk dan wel bozer dan dat ik ben, want als ik echt boos ben dan voel ik het en dat blijft na de situatie. Terwijl met die leerlingen dan is de situatie opgelost en dan is het meteen voorbij, en daaraan merk ik ook wel dat ik dat niet echt voel. En dat ik het een beetje speel, toneel eigenlijk.

### *I: En Positieve gevoelens?*

Bijvoorbeeld in de klas als iemand is goed doet dan moet ik daar meer overdreven op reageren dan ik normaal zou doen. Als iemand een briefje heeft geschreven in uur, terwijl hij normaal niks doet in de les (ook al denk ik tja ik kan er 3 schrijven, maar ja het zijn kinderen en hun duist is niet zo goed) dan moet ik wel meer positief doen. Terwijl ik wil zeggen 'ik denk dat je nog wel beter kan', maar als ik dat zeg steeds dan is dat niet goed voor de leerling. Maar aan de andere kant vind ik het ook wel echt leuk dat die leerling hard heeft gewerkt, en als hij normaal minder doet en nu zich aan

de opdracht heeft gehouden dat vind ik dan echt prettig. Maar wel als ik denk aan hoe ik op de MS was dan ben ik enthousiaster over hun dan over mezelf als ik die prestatie had geleverd.

### **Proberen iets te voelen/veranderen wat je voelt/oproepen gevoel?**

H: Nee, want het gaat niet echt om de ervaring maar om het product verkopen.

T: Wel, want als ik enthousiast moet overkomen helpt het wel echt als ik het probeer te voelen en echt doe. Als ik het alleen maar speel wordt ik er juist alleen maar moeier van.

*I: Hoe maak je jezelf ent?*

Ik vind adam heel mooi, maar als ik heel moe ben hen ik geen zin in de tour, en dan helpt het wel om het weer echt te ervaren, dat je met die ogen naar de stad kijkt. En ik vind de stad ook heel mooi dus dat helpt. Als ik zelf door de stad fiets denk ik niet de hele tijd 'wat leuk dat de huizen hier scheefgezakt zijn', maar ik probeer dat enthousiasme weer te vinden als ik met toeristen ben. Me probeer te verwonderen over mijn eigen stad. Als ik dat doe dan lukt het om het t voelen en over te brengen. Het helpt ook wel dat ik dat niet normaal de hele tijd ervaar zodat het weer speciaal is als ik er wel zo naar kijk. Echt enthousiast over de stad en de architectuur dat helpt met leuk vertellen. Want als ik dat niet zo vinden (voelen) dan moet je de hele tijd doen alsof, en ik hoef niet te doen alsof. Dus ik denk dat ik dan minder hard hoef te werken.

*I: Dus als je moet doen alsof moet je harder werken en het product is minder goed?*

M: Ja. Maar ik vind het alsnog lastig hoor. Soms doe ik het ook gewoon niet, en dan doe ik niet zo enthousiast en dan is het een minder leuke tour, dat vinden mensen dan ook. Dat is extra als de klanten net zo leuk vind.

*I: Probeer je ze dan ook aardig te vinden, ook al staan ze je niet aan?*

M: Stiekem niet echt. Eigenlijk zou je met een groep mensen bent en er is 1 zon man (vaak mannen) die vragen stel waarvan die denkt (oeh kijk mij ik stel een goede vraag), dat ik dan denk 'vent..' En dan ben ik aan het fietsen daarna dan denk ik meer 'ik hoop dat die man zo zijn hoofd houdt' dan dat ik denk 'ik ga proberen hem een aardige man te vinden'. Daar ben ik dan te recalcitrant voor. Maar meestal heb je gewoon groepen die je gewoon moet enthousiasmeren, en dan gaan al die eerdere dingen op. Pas als iemand vervelend is moet je er een andere draai aan geven maar dat gebeurt bijna nooit. D: Nee eigenlijk niet. Want die pedagogische gevoelens waar ik het over had, dat is helemaal niet handig als je die echt gaat lopen voelen. Omdat je dan blijf je er meer in hangen en het heeft niet nut. Want als je die gevoelens gebruikt en oppervlakkig probeert op te wekken heb je controle. Terwijl als je ze echt gaat lopen voelen dan raak je die controle sneller kwijt.

Nou klink het heel erg alsof ik niks voel in de klas, dat valt best wel mee, maar ik probeer me bepaalde dingen niet aan te trekken, en niet te voelen als het niet zo gewenst is of nuttig. Dat kan later misschien als ik ook mentor ben, dat ik dan me ga betrekken bij gevoelens van leerlingen.

*I: Dus het blijft meer doen alsof?*

Vooraf met die trots is het ook zo dat ik het ook uit mezelf voel, maar met die boosheid is het nooit zo dat ik achteraf echt boos ben. Ik denk achteraf 'oh ik heb al mijn leerlingen die zijn eigenlijk best prima kinderen, die ik allemaal aardig vind'. Maar volgens mijn begeleider ben ik te lief, dus misschien komt dat nog wel achteraf als ik wat doorleefder ben. Nu heb ik niet.

*I: Vb Als je trost bent op een leerling, dat hoef je niet te forceren, alleen je reactie eigenlijk?*

Ja die emotie komt wel echt uit mezelf, alleen ik vergoot hem.

*I: En voel je hem dan ook groter?*

Nou, vind ik moeilijk. Nee ik denk dat de vergroting vooral reactie vergroot is, niet het gevoel. Want ik voel het al dus ik hoef dat niet op te roepen, Alleen ik doe alsof ik het nog meer voel in de reactie.

### **Zijn je opgeroepen gevoelens deel van wie je bent of deel van je werk?**

Vb YB: Dat enthousiasme vb? Nee meer van mijn werk. Als ik het zo bewust moet oproepen en het niet vanzelf komt dan heb ik niet het idee dat dat bij mij echt hoort. En ik moet daar dan ook best veel moeite voor doen. Ik doe dat dan echt omdat het mijn werk is. Maar ik vind het een moeilijk vraag want ik heb ook al gezegd dat adam vanuit mezelf echt een mooie stad vind. Ik kan wel echt enthousiast over zijn, maar op het moment dat ik het voor mijn werk doe, en ik ben moe vb dan heb ik niet het gevoel dat het echt bij mezelf hoort.

### **Kom je wel eens in opstand tegen de gevoelsregels? Neem je ze wel eens niet serieus? Delen van weerstand door grapjes etc.?**

H: Tegen leidinggevende? Dat ik het zeg? Of door me er niet aan te houden?

*I: Door je er niet aan te houden of grapjes te maken*

H: soms wel, omdat eigenlijk moet je altijd beleefd zijn, maar daar had ik soms wel moeite mee. Dus dat ik dan niet helemaal beleefd terug deed, stiekem. Het is altijd als mensen onbeleefd tegen mij zijn, ik kan prima ook als ik niet z'n lekkere dag heb, enthousiast/aardig zijn tegen klanten, en dat kan dan ook wel helpen omdat je jezelf dan ook wat blijer maakt. Potlood tussen lippen, tanden, dat idee,. Maar als klanten echt ronduit onbeleefd tegen mij zijn dan denk ik wel 'Hallo!!'. Dan ga ik er tegen in, in de zin als het een grens over gaat. Dan word ik niet onbeleefd ,maar wel directer, dat ik zeg 'ja maar u', ik blijf wel u zeggen, ik blijf niet poeslief. Ik zeg 'ja maar u doet dit en dit' dat vertel ik ze dan wel. Ook als dat niet de bedoeling is. Terwijl je eigenlijk moet doen van ' Oh ja u heeft helemaal gelijk, ik zal nog een keer kijken huhuhu'. De bedoeling is dat je altijd aardig blijft, en ik wordt niet minder beleefd maar wel minder aardig en geduldig.

Als mensen gewoon leuk zijn tegen mij, en bijvoorbeeld iets vragen op een aardige manier, dan vind ik dat alleen maar leuk want dan kan ik iets voor die klant doen en die vind dat dan ook weer fijn. Maar als iemand al meteen begint met 'er zit alleen maar rucola op, het is vet kut, waarom doe je dat nou meisje', dan ben ik minder geneigd om het te gaan maken vooral als het dan druk is vb. Dan denk ik 'ja als je op deze manier al begint dan heb ik er geen zin meer in'.

Bij YB: Mhmm tegen de emotie regels inga? Nee niet echt. Ik heb wel eens dat ik dus moe ben of zo en dan het niet gaat om enthousiasme te hebben, Dan ga ik niet tegen de regels in. Ik stop er dan minder werk in omdat ik minder energie heb, maar niet dat ik echt over de regels heen gaan. Trouwens wel als mensen over mijn grenzen heen gaan dan word ik ook wel directer. Maar het word ook helemaal niet erg gevonden door yellow bike als iemand vervelend tegen je is, dan mag je daar ook gewoon wat van zeggen. Terwijl bij de HEMA moet je ja en amen zeggen, terwijl bij de yb is dat ook niet; want zij weten ook dat wij te maken krijgen met mensen die over onze grenzen heen gaan, bijvoorbeeld dronken groepen. Dus zij geven ook aan van je kunt ons bellen, en geef het ook tegen die mensen aan. Dus ik heb net als bij de HEMA dat ik mijn grenzen moet aangeven maar dat

is bij de HEMA ongewenst, en bij de yellow bike is dat niet de regels overtreden?

*Moet dat dan wel op een bepaalde manier?*

Een beetje; het is niet de bedoeling dat je helemaal los gaat. Je mag wel boosheid laten zien maar je moet het niet laten escaleren. Net als in het onderwijs. Dus eigenlijk als ik het al echt heel erg voel dan heb ik de controle verloren 'en jullie stomme toeristen altijd'. Dus beter om te veinzen als het de irritante kant op gaat.

**Ben je in andere situaties ook sneller (blij/streng/boos/geduldig/etc.)?**

Nee. Want bij de Hema is niet gevoelens oproepen, meer onderdrukken, en het is bij de rest het ook niet zo oproepen is, zoals bij het pedagogische, is het niet dat ik het naar een andere situatie meeneem. Want zodra het is opgelost dan is het ook voorbij.

*I: Dus niet dat je vb extra beleefd doet als iemand je afsnijdt op de fiets?*

Nee, oh dat is ook zo leuk als ik bij yb klaar ben, wat ik wel doe als gedrag, let ik meer op dat ik het correct doe in het gewone leven. Terwijl wel bij yb als iemand me afsnijdt zou ik nooit reageren van 'oh yo wtf', terwijl dat zou ik eerder doen als ik in mijn eentje fiets. Dat neem ik niet mee naar de buitenwereld. Dat is dan afgesloten.

*I: En dat je veel meer accepteert van leerlingen zorgt niet dat je meer accepteert thuis?*

Het is niet zozeer dat ik meer accepteer op school, maar dat ik het me niet aantrek op school. En dat zou ik in andere situaties niet hebben. Daar zou ik het me wel aantrekken. Dan zou ik niet denken 'oh het is zo omdat ze een bepaalde ontwikkeling doormaken' of zo. Wel als ik van school kom dan neem ik wel mijn authentieke opgekomen emoties mee naar huis. Als het goed ging, ga ik blij naar huis. 'oh was echt een fijne dag'.

**Vind je het stressvol om te doen alsof je iets voelt of iets te moeten voelen?**

Nee, helemaal niet, bij geen een van die drie. Ik vind het soms bij de HEMA en de yb moeilijk om dingen me niet aan te trekken maar ik vind het niet stressvol om bepaalde dingen juist wel te voelen of wel proberen te veinzen. En bij school ook niet. Daar merk ik alleen maar dat het werkt om op een bepaalde manier te reageren. Het is juist als ik niet weet wat ik moet doen; dat ik denk 'wat moet ik hier nou mee gaan doen???' ik weet nu niet wat ik moet doen. En juist als ik een handvat heb zoals een quasi emotionele reactie of hoe iets emotioneel kan overkomen, en dat veroorzaakt dan juist geen stress.

*I: Dus juist als je niet weet hoe je je moet voelen of laten zien?*

Ja juist als je dat niet hebt dan, als je niet weet wat je moet voelen, dat heb ik wel eens. Dat ik niet weet of ik iets erg moet vinden of iets moet toe laten, en dat is soms wel vervelend. Niet omdat ik op dat moment per se stress ervaar maar dat ik denk 'als dit vaker gebeurt, ga ik er wel iets op moeten vinden om er mee om te gaan. En ik weet nu niet wat dat is'. Dat zou wel stress kunnen veroorzaken.

**Leuk onderdeel van werk?**

Moeilijk om te beantwoorden. Ik vind het aan de ene kant leuk en prettig om te merken dat het soms werkt als je die emoties gebruikt en je kan ze ook heel goed gebruiken in veel delen van mijn werk.

Maar ik vind het dus soms ook wel lastig, het zorgt toch voor bepaalde ongeschreven regels. Dat vind ik moeilijk van de Hema, dat ik daar mee om moet gaan en niet helemaal jezelf kan zijn, ook bij school en de yellow bike. Maar aan de andere kant als ik dat in het echte leven ga doen, (mezelf zijn helemaal), dat een onbekende over mijn grens heen gaat dan kan het wel fijn zijn dat je er niet zo druk om maakt. Ook in het echte leven hoef je je niet altijd druk te maken dus ja. Met vrienden is dat anders, dan geef ik wel mijn grenzen aan .

*I En op school vind je het dus ook wel fijn dat er regels zijn hoe je moet voelen?*

Nou ja niet zozeer de regels. Kijk als je die niet naleeft, het is niet dat ze dan van school trappen, maar het is niet handig, het werkt niet. Het is niet zozeer een regel als wel een gereedschap. Dus je kan het beter doen, niet omdat zij het je voorschrijven maar omdat het soms gewoon nodig is voor die kinderen.

*I: Meer resultaat leuk dan het managen zelf?*

Ja, het managen zelf vind ik niet zo leuk. Maar het resultaat wel, vb laatst had ik twee jongens uit elkaar gezet en dat werkte echt en dan denk ik 'oh wauw', dus het resultaat is inderdaad dan wel leuk. Maar het managen zelf, vind ik niet zo leuk. Liever heb ik een les en dat iedereen zegt 'oh ja mevrouw Buitenweg, leuke les en tof boek dat gaan we nu ook lezen' Maar ja dat gebeurt natuurlijk niet. Dus soms gaat het een beetje stroperig en moet ik ze op weg helpen, maar als het dan wel werkt, misschien door een bepaalde interventie met geveinsde emoties dan is het heel chill. En ja de dagelijkse praktijk is gewoon dat ze heel veel dingen niet zo interessant vinden dus die dingen heb ik nodig. Ze doen het niet vanzelf, je moet zorgen 'ga iets doen'.