



Kandidatuppsats

Samhällsförändring & social hållbarhet
180hp

Kan du inte svenska är du inte
välkommen hem till mig!

En kvalitativ studie om hur utrikesfödd hemtjänstpersonal
upplever relationerna till klienter, kollegor och ledning

Sociologi 15hp

Halmstad 26/5

Gabija Alisauskaite Nygren & Oliver Ek



HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Abstract

If you don't know Swedish, you are not welcome at my house! A qualitative study on how foreign-born home care staff experience the relationships with clients, colleagues and management

The purpose of the essay is to, based on the question "How do foreign-born home caregivers experience the relationships with clients, colleagues and management in a conurbation in Central Sweden?" highlight possible challenges that staff face in their profession and how their foreign background affects interactions with clients, managers and colleagues.. The study is based on eight qualitative interviews with employees in home care in a small municipality in central Sweden. The results show that foreign-born home caregivers are greatly affected by their foreign background in their profession. They have experienced discrimination at work and feel pressure to perform better than their Swedish colleagues to be accepted and to prove their competence. In the analysis, *intersectionality* theory is used to analyze discrimination and how class and status factors affect interactions between clients, colleagues, and managers. Arlie Hochschild's theory of *emotional labor* is used to understand how caregivers handle and act in situations where they are subjected to discrimination. Finally, Thomas Scheff's concept of *social bonds* is applied to understand why home caregivers act as they do.

Keywords: discrimination, foreign-born, home caregivers, social bonds, intersectionality, emotional labor

Sammanfattning

Syftet med uppsatsen är att utifrån frågeställningen “Hur upplever utrikesfödd hemtjänstpersonal relationerna till klienter, kollegor och ledning i en tätort i Mellansverige?” belysa möjliga utmaningar som personalen står inför i sitt yrke och hur deras utländska bakgrund påverkar interaktionerna med klienter, chefer och kollegor. Studien bygger på åtta kvalitativa intervjuer med anställda inom hemtjänsten i en liten kommun i mellan-Sverige. Resultatet visar att hemtjänstpersonalen i hög grad påverkas av att vara utrikes född i sin yrkesroll. Den utrikes födda hemtjänstpersonalen har upplevt diskriminering i arbetet, känner en press av att prestera bättre än sina svenska kollegor för att dels bli accepterade och dels bevisa sin kompetens.

I analysen används *intersektionalitetsteorin* för att analysera diskriminering och hur faktorerna klass och status påverkar interaktioner mellan klienter, kollegor och chefer. Arlie Hochschild's teori om *emotionellt arbete* används för att förstå hur personalen hanterar och agerar i situationer där de utsätts för diskriminering. Avslutningsvis tillämpas Thomas Scheffs begrepp *sociala band*, för att förstå varför hemtjänstpersonalen agerar som de gör.

Nyckelord: diskriminering, utrikes född, hemtjänstpersonal, sociala band, intersektionalitet, emotionellt arbete

Förord

Inledningsvis vill vi rikta ett stort tack till vår kontaktperson på kommunen i mellan-Sverige, som tog emot, hjälpte till med all logistik och visade engagemang i vårt examensarbete. Vi vill även tacka intervjupersonerna för förtroendet och äran att få ta del av era livshistorier, som vi länge kommer att bära med oss.

Till våra vänner och familj vill vi rikta ett hjärtligt tack. Ni har varit våra bollplank, hjälpt oss att komma vidare när vi fastnat och underlättat med allt vardagspussel.

Sist men inte minst vill vi rikta ett stort tack till vår handledare Henrik Stenberg för alla inspirerande samtal, ovärderliga råd och att du givit oss alla tänkbara förutsättningar för att genomföra denna uppsats.

Halmstad maj 2023

Gabi och Oliver

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
2. Syfte & frågeställning	8
3. Bakgrund	9
4. Tidigare forskning.....	9
<i>4.1 Psykisk påfrestning</i>	<i>10</i>
<i>4.2 Upplevda förväntningar</i>	<i>11</i>
<i>4.3 Brukarnas valfrihet</i>	<i>12</i>
<i>4.4 Diskrimineringen mot personalen</i>	<i>13</i>
5. Teori.....	14
<i>5.1 Intersektionalitet.....</i>	<i>14</i>
<i>5.2 Emotionellt arbete - Hochschild</i>	<i>15</i>
<i>5.3 Sociala band, skam & stolthet - Scheff.....</i>	<i>16</i>
6. Metod	18
<i>6.1 Hermeneutiken</i>	<i>19</i>
<i>6.2 Förförståelse</i>	<i>20</i>
<i>6.3 För- och nackdelar med kvalitativ metod</i>	<i>21</i>
<i>6.4 Kvalitativa intervjuer</i>	<i>22</i>
<i>6.5 Urval</i>	<i>23</i>
<i>6.6 Analysmetod och trovärdighet.....</i>	<i>24</i>
<i>6.7 Etiska överväganden</i>	<i>25</i>
7. Resultatpresentation.....	26
<i>7.1 Gäst i någon annans hem.....</i>	<i>27</i>
<i>7.2 Den emotionella delen av arbetet</i>	<i>28</i>
<i>7.3 Klienters bemötande i interaktionen med personalen</i>	<i>29</i>
<i>7.4 Förståelse för klienternas beteenden</i>	<i>33</i>
<i>7.5 Interaktionen med chefer och kollegor.....</i>	<i>34</i>
8. Analys	36
<i>8.1 Maktkampen</i>	<i>36</i>
<i>8.2 Anpassning och tolerans</i>	<i>38</i>

8.3 <i>Strävan efter stolthet</i>	41
9. Slutsats.....	43
10. Avslutande sammanfattning och reflektion.....	44
11. Förslag på vidare forskning.....	45
12. Referenslista	46
12.1 <i>Vetenskapliga artiklar</i>	46
12.2 <i>Tryckta källor</i>	47
12.3 <i>Internetkällor</i>	48
12.4 <i>Myndighetsrapporter</i>	48
13. Bilagor	48
13.1 <i>Intervjuguide</i>	48

1. Inledning

I dagens samhälle ska alla som inte själva kan tillgodose sig sina behov på egen hand eller på annat rimligt sätt få sina behov tillgodosedda ha rätten till bistånd av socialnämnden för sin egen försörjning. Med bistånd syftar socialnämnden exempelvis på hemtjänst, bostad i äldreboenden, men även deltagande i dagverksamhet. Socialtjänst är ett samlingsnamn för den sociala verksamhet som varje enskild kommun är förpliktigad att bedriva, vilket innebär stöd till missbrukare, äldreomsorg, individ- och familjeomsorg samt bidra med stöd och service till personer med någon form av funktionsnedsättning bland annat (Socialstyrelsen, 2016).

I vissa kommuner i Sverige äger den som inte kan tillgodose sina egna behov rätten till valfrihet inom hemtjänsten. Det innebär att den som har fått sina insatser beviljade också har rätten till valfrihet inom äldreomsorgen, alltså att biståndshandläggaren ger brukaren möjligheten till att själv välja vilka utförare som denne kan välja mellan. Men om brukaren själv varken kan eller vill välja själv ska biståndshandläggaren hjälpa personen med detta (Socialstyrelsen, 2016).

Diskriminering inom äldre- och handikappomsorgen har under en längre period varit ett problem som vi än idag inte har lyckats råda bot på. Utifrån en undersökning som utfördes av P4-programmet ”*Front I Sveriges Radio*”, ringde programmets reporter till ett tjugotal olika ålderdomshem och hemtjänstenheter runt om i Sverige, där de uppgav sig för att vara patientens anhöriga som var i behov av äldreomsorg. Reportrarna ställde krav eller förfrågan om att släktingen inte ville ha vård från någon hemtjänstpersonal med invandrarbakgrund och resultaten av undersökningen visade på att 80% av de tjugotal olika ålderdomshem och hemtjänstenheter så var det inga problem att göra denna form av diskriminering, där svaret de fick var att det i princip inte var något problem. Men det är inte heller enbart i äldreomsorgen som sådan form av diskriminering existerar, utan det finns återkommande fall likväl inom handikappomsorgen där anhöriga ställer krav på att deras funktionshindrade släktingar inte ska få vård av vare sig homosexuella eller personal med invandrarbakgrund (Sveriges Radio, 2005).

Förhoppningen och syftet med den aktuella studien är att belysa de möjliga hinder eller problem som utrikes född hemtjänstpersonal stöter på i sitt yrke. Studien syftar till att undersöka hur interaktionen mellan klienter, ledning, kollegor och hemtjänstpersonal kommer till uttryck och om diskriminering förekommer i dessa sammanhang. Ambitionen är inte att utmåla den studerade kommunen eller personalen som deltagit i intervjuer som unika i sitt slag. Det finns en strävan att belysa problematiken i sin helhet och genomföra en analys på en mikro- och makronivå, för att på detta vis dra slutsatser kring hur utrikes född personal kan uppleva sin arbetsmiljö. Rassistiska och diskriminerande attityder inom hemtjänsten, är ett påtagligt och betydande samhällsproblem som bör på alla möjliga sätt förhindras och motverkas. Kunskap och synliggörandet av individers upplevelser är vital i arbetet mot diskriminering. Studien ämnar belysa individers livsvillkor och maktrelationer i stort och smått, vilket ger studien en stark sociologisk relevans.

Uppsatsen kommer att tillämpa tre olika teorier, som på ett eller annat sätt är sociologiskt relevanta. *Intersektionalitet*, som Paulina de los Reyes och Diana Mulinari (2014) skriver om i sin bok *Intersektionalitet*, Arlie Hochschilds (2003) teori om *emotionellt arbete* och Thomas Scheffs (1990) teori om *sociala band*.

2. Syfte & frågeställning

Syftet med uppsatsen är att undersöka och belysa utrikes födda hemtjänstpersonalens upplevelser av interaktioner med klienter, kollegor och ledning i en tätort i mellan-Sverige. Ambitionen är att med hjälp av uppsatsen redogöra för möjliga utmaningar som hemtjänstpersonalen står inför i sitt yrke och hur deras utländska bakgrund påverkar interaktionen med klienter. Fokuset kommer även att riktas mot interaktionerna mellan respondenterna och deras kollegor samt ledningen. Studien syftar också till att undersöka om personalen upplever någon form av diskriminering i sin yrkesroll. Studien ska besvara följande frågeställning:

- Hur upplever utrikesfödd hemtjänstpersonal relationerna till klienter, kollegor och ledning i en tätort i Mellansverige?

3. Bakgrund

På statistiska centralbyråns hemsida skriver de om en undersökning som heter "*Undersköterska är Sveriges vanligaste yrke*", (2020). De skriver att det vanligaste yrket i Sverige 2018 är undersköterskor inom hemtjänst, hemsjukvård och äldreboende, där 91 procent av dessa var kvinnor respektive 9 procent som var män. Undersökningen är inriktad på individer som är anställda i Sverige som är mellan 16-64 år gamla och utfördes år 2018. Det är en övertygande majoritet kvinnor som är utrikes födda som arbetar som hemservicepersonal, där yrken som undersköterska, hemsjukvård, hemtjänst och äldreboende är inkluderat i yrkesgruppen. I artikeln redovisas att yrket med störst procentuell andel med utrikes födda kvinnor var yrkesgruppen hemservicepersonal med 67 procent (SCB, 2020).

I Sverige har vi någonting som kallas för diskrimineringsgrunder och som omfattas av lagens diskrimineringsförbud. Det finns sju aktuella diskrimineringsgrunder. Diskrimineringsgrunder innebär att om någon individ diskrimineras, alltså missgynnas eller kränks på ett eller annat sätt, så måste det också finnas ett samband med något av dessa sju diskrimineringsgrunder för att det ska kunna uttryckas som diskriminering enligt diskrimineringslagen. På Diskrimineringsombudsmannens (2023) webbplats beskrivs definitioner av de sju diskrimineringsgrunderna. Dessa är kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder (DO, 2023).

4. Tidigare forskning

I följande del av uppsatsen kommer den tidigare forskningen att presenteras. Vi har utformat fyra olika tematiseringar baserat på innehållet i de fem utvalda vetenskapliga artiklarna som tillämpats för den aktuella studien. De fyra teman som utformats kommer att röra sig om psykisk påfrestning, förväntningar, brukarnas valfrihet och diskriminering, som alla på ett eller annat sätt har en koppling till den sociologiska frågeställningen i studien. Den tidigare forskningen bidrar till att öka förståelsen för den sociologiska problematiken och kommer att tillämpas i såväl analysen som i slutsatserna.

4.1 Psykisk påfrestning

I den vetenskapliga artikeln “*Just Throw It Behind You and Just Keep Going: Emotional Labor when Ethnic Minority Healthcare Staff Encounter Racism in Healthcare*”, skriven av Ahlberg Beth Maina, et al. (2022) studeras psykisk påfrestning av att tillhöra en etnisk minoritet och att arbeta inom vården. En intervjuperson i Ahlbergs, et al. (2022) artikel beskriver hur majoriteten av hens patienter var etniskt svenska och att hen kände sig malplacerad på sin arbetsplats, då hens kompetens som läkare ifrågasattes. Författarna Ahlberg Beth Maina, et al. (2019) har även skrivit den kvalitativa vetenskapliga artikeln “*Invisibility of Racism in the Global Neoliberal Era: Implications for Researching Racism in Healthcare*” som undersöker om rasism har osynliggjorts inom ramen för global nyliberalism. Ahlberg et al. (2019) menar på att det finns en global ojämlikhet i hälsa bland “stigmatiserade och befriade etniska grupper”. I Sverige är personer som inte är etniska svenska mer benägna att drabbas av dålig psykisk och fysisk hälsa, där invandrare med utomeuropeisk bakgrund löper tre till fyra gånger större risk än svenskar att drabbas av dålig eller mycket dålig hälsa. I artikeln presenterar Ahlberg et al. (2019) nyliberala reformer har lett till en stor arbetsbelastning som har resulterat i utmattning och arbetsrelaterad ohälsa bland personalen. Detta har lett till att länder som Storbritannien och Sverige rekryterar sjuksköterskor från östeuropeiska länder samt sjukvårdspersonal med utomeuropeisk bakgrund.

Ahlberg, et al (2022) beskriver flera situationer där personalen blir bemötta på ett rasistiskt sätt. Dessa situationer orsakar stress och ängslighet där personalen i vissa fall har fått söka psykisk vård. Den aktuella artikeln är en kvalitativ studie baserad på intervjuer på vårdpersonal och syftar till att belysa huruvida vårdpersonal som tillhör en etnisk minoritet upplever och hanterar känslomässigt arbete när det kommer till rasism och diskriminering på deras arbetsplats i Sverige. Enligt Ahlberg et al. (2019) placeras vårdpersonalen från fattiga länder i utsatta och orättvisa arbetsroller och får näst intill inga möjligheter till karriärutveckling, som leder till stress, psykisk ohälsa och ilska. Artikelförfattarna menar på att detta visar på samtida former av rasism och att dessa nya former av rasism är problematiska eftersom de speglar djupt rotade fördomar som är svåra att övervinna.

Läkare tillhörande en etnisk minoritet blir ifrågasatta och deras kompetens konfronteras med skepticism av såväl kollegor som klienter, visar Ahlberg, et al. (2022) i artikeln. Det fördomsfulla bemötandet ökar den psykiska belastningen i en miljö som beskrivs som stressfull och psykiskt påfrestande. I artikeln av Ahlberg et al. (2019) beskrivs strukturell rasism som försvårar etniska minoriteters livsvillkor, utifrån att de blir utnyttjade som en billig arbetskraft. Utifrån dessa artiklar går det att utläsa att personer som intervjuats upplever en hög nivå av stress på sina arbetsplatser, där diskrimineringen från både patienter och samhällseliga rasistiska strukturer blir ytterligare en stressfaktor. Artiklarna gör sig relevant för studien, då liknande uppfattningar av vårddyrket kan tänkas förekomma även bland hemtjänstpersonal.

4.2 Upplevda förväntningar

I den vetenskapliga artikeln "*Valfrihet och mångfald – ett dilemma för hemtjänsten*", skriven av Katarina Andersson (2010), beskrivs relationen mellan mångfald, jämställdhet och kundvalssystem. Artikeln beskriver brukarnas förväntningar av att kunna välja vårdgivare utifrån preferenser som exempelvis kön eller etnicitet. Dessa förväntningar, som kan likställas med krav från vårdtagarna, går inte alltid att uppfylla. Majoriteten av de som jobbar inom hemtjänsten är enligt Andersson (2010), utrikes födda och detta omöjliggör brukarnas önskemål. I artikeln beskriver Andersson (2010) att klienternas valfrihet begränsas på grund av hemtjänstens strävan efter mångfald och jämställdhet. Brukarens vägran att ta emot hjälp från personal med invandrarbakgrund går emot ambitionen om mångfald och jämställdhet. Samtidigt som det inskränker brukarens valfrihet till följd av hemtjänstens strävan efter mångfald och jämställdhet.

Ingvad och Olsson (1999), till skillnad från Andersson (2010), beskriver i sin vetenskapliga artikel "*Det känslomässiga utbytet och omsorgskvalitet i hemtjänsten*" ovissheten om vilka förväntningar som ställs på personalen innan de träffar en klient, vara det som ger upphovet till en konflikt. Ingvad och Olsson (1999) beskriver relationen som överordnad och underordnad, där makten skiftar mellan vårdgivaren och vårdtagaren. Ovissheten är latent närvarande från både personalen och klienterna, då de inte vet vad de kan vänta sig i interaktionen. Ingvad och Olsson (1999) förklarar att en öppenhet mellan personalen och klienter kan minska riskerna för konflikter och är möjlig om båda parterna kan vara ärliga med vad som förväntas av de båda.

Dock kan vårdbiträdena känna ett behov att "överkompensera" och överskrida sina gränser för att skapa ett förtroende hos klienterna, vilket i sin tur kan leda till konflikter mellan kollegor. I Andersson (2010) artikel framgår förväntningarna inte röra arbetet, utan snarare vem personen bakom uppdraget. Det finns en väsentlig skillnad mellan förväntningarna som dessa artiklar beskriver, då Ingvad och Olsson (1999) beskriver en ovisshet om hur ett arbete ska utföras, där Andersson (2010) beskriver förväntningarna kring vem som ska utföra arbetet.

Artiklarna beskriver olika typer av förväntningar, som rör både sociala strukturer, men även individers olika värderingar och åsikter. Den ena artikeln förklarar att öppenhet och transparens kan minska risken för konflikten, samtidigt som den andra artikeln visar att öppenheten kring individers olika värderingar ger upphov till konflikt och diskriminering. Den tidigare forskningen är relevant för studien då olika typer av förväntningar och hur de påverkar personalens arbetsmiljö. Klienters beteenden påverkar personalens inställning till arbetet, samt möjligheten att utföra den.

4.3 Brukarnas valfrihet

I den vetenskapliga artikeln av Catharina Calleman (2008) "*En motsättning mellan två principer om likabehandling? Om rätten att välja personlig assistent*" beskrivs valfriheten hos individer med rätt till personlig assistans, där rätten att välja vem som ska vara ens personlig assistent ligger hos klienten. Calleman (2008) utgår ifrån en juridisk synvinkel och empirin för artikeln hämtas från EU-domstolens uttalanden, lagar och anmälningar. Likt Andersson (2010) som i sin kvalitativa artikel förklarar kundvalssystemet och att syftet med det har varit att öka brukarinflytandet och samtidigt höja insatsernas kvalitet. Dock har detta misslyckats att verkställas i praktiken, då mångfald och valfrihet inte har definierats tillräckligt väl, samt att de inte nödvändigtvis behöver gå hand i hand med varandra, menar Andersson (2010). Detta stärks av Calleman (2008) som förklarar att människors rättigheter kan inskränkas när valfrihet och mångfald ska tillämpas ihop.

Calleman (2008) beskriver att klientens valfrihet inskränker individens rätt att inte bli diskriminerad. Författaren menar att klienters självbestämmande kan begränsas, i laglig mening,

om denne är diskriminerande i sitt val. Samtidigt som det kan vara svårt att i praktiken visa på att en individ inte får en anställning på grund av exempelvis sin etnicitet, då en arbetsgivare kan ange andra orsaker till att individen inte fått tjänsten. Detta påpekar även Andersson (2010) att etnisk mångfald har hanterats problematiskt, där diskriminering och exkludering förekommer från både klienter och personal.

Dessa två vetenskapliga artiklar gör sig relevanta i den aktuella studien, då de exemplifierar hur valfrihet kan inskränka individens rättigheter när valfrihet och mångfald ska tillämpas ihop. Detta kan tänkas ge upphov till diskriminering av hemtjänstpersonal, när klienter väljer att utnyttja sin rätt till valfrihet och nekar assistans från personal som exempelvis tillhör en etnisk minoritet. Det är av stor relevans att studera om liknande scenarion kan ha utspelat sig på hemtjänsten som studeras i denna studie. I och med detta anknyter den tidigare forskningen starkt till studiens frågeställning och syfte.

4.4 Diskrimineringen mot personalen

I den vetenskapliga artikeln “*Understanding how discrimination can affect health*”, skriven av David R. Williams et al. (2019), undersöker forskarna vilken inverkan diskriminering har på olika aspekter av hälsan. Forskarna har använt sig av en kvantitativ metod, i form av en enkätundersökning, för att besvara deras frågeställning. I forskningens resultat redovisas att vuxnas erfarenheter och upplevelser av diskriminering korrelerar till en negativ inverkan på den mentala hälsan, men det har även en påverkan på dessa individers fysiska hälsa, vilket också inkluderar indikatorer för sjukdomar, hälsobeteenden, vårdutnyttjande och följsamhet när det kommer till medicinska kurer.

I den kvalitativa vetenskapliga artikeln “*Valfrihet och mångfald - ett dilemma för hemtjänsten*”, skriven av Katarina Andersson (2010), redovisar hon för diskriminering som hemtjänstpersonal tvingas stå ut med ur ett annat perspektiv, än hur Williams, et al. (2019) gör i sin artikel. Istället för att studera vilka effekter diskriminering har på dessa individer så syftar Anderssons (2010) artikel bland annat till hur klientens valfrihet och vägran till hjälp av viss personal påverkar hemtjänstpersonalen. Andersson (2010) beskriver i sin artikel att det är ett vanligt förekommande fenomen där konflikter uppstår där klienten inte vill ha hjälp av personal med invandrabakgrund

eller att de inte vill bli duschade av manlig personal, i dessa fall hävdar klienterna till sin valfrihet och att de har rätt till att neka viss personal. Det här har kommit att bli ett problem och rent av diskriminering mot hemtjänstpersonalen som är utrikes födda.

Resultaten i Anderssons (2010) artikel beskriver att många konflikter i den studerade hemtjänsten har sin upprinnelse i etnisk mångfald och kön. Samtidigt visar Williams et al. (2019) Artikeln gör sig relevant för studien när det kommer till konflikterna gällande den etniska mångfalden, då den aktuella studien vill undersöka relationen mellan mångfald, jämställdhet och diskriminering.

5. Teori

Under det här avsnittet av uppsatsen kommer vi redogöra för centrala teorier i den aktuella studien. Begrepp och teorier som tillämpats i studien har fungerat som hjälpmedel i analyserandet av det empiriska materialet, för att på så vis kontextualisera den urikesfödda hemtjänstpersonalens upplevelser av sin yrkesroll och hur de påverkas av sin bakgrund och etnicitet, utifrån ett sociologiskt perspektiv. De teorier som tillämpas i studien är *intersektionalitet*, följt av Thomas Scheffs begrepp *sociala band* och *emotionellt arbete* av Arlie Hochschild.

5.1 Intersektionalitet

I boken "*Intersektionalitet*" skriven av Paulina de los Reyes och Diana Mulinari (2014) beskrivs intersektionalitet initialt vara ett alternativ till genusvetenskap som konstruerats utan hänsyn till faktorerna klass, etnicitet och nationella gränser. Intersektionalitet är ett verktyg vars huvudsakliga syfte är att bredda analysen av sociala relationer och på detta sätt ge maktanalysen ett flerdimensionellt ansikte, samt förklara olika maktrelationer. De los Reyes och Mulinari (2014) hävdar att intersektionen av individuella handlingar, institutionella praktiker, normer, rutiner och strukturella relationer medför en specifik utsatthet och skapar specifika normer av maktutövande. Trots att teorin har stark koppling till feminismen, så menar författarna att perspektivet är mycket nödvändig och viktig i dialogerna utanför feministiska gränser. De los Reyes och Mulinari (2014) för ett resonemang om att exploateringsrelationer som skapas utifrån

klass, kön och etnicitet följer en individ under hela hennes liv. Det är omöjligt att helt bortse från en persons kön- eller klasstillhörighet, inte heller etnicitet. Samtidigt menar författarna att en individ tillhör aldrig enbart en av dessa, utan består av alla dessa faktorer gör att hon möter olika svårigheter eller möjligheter. Intersektionaliteten har i sin beaktning att en kvinna kan vara utsatt för orättvis behandling på grund av hennes kön, där en vit kvinna i övre medelklassen får vissa lättnader på grund av hennes etnicitet och klasstillhörighet. I boken beskrivs att ensidig förståelse av klass, kön eller etnicitet gör forskare blinda för samspelet mellan olika former för över- och underordning i det sociala livet.

Intersektionalitet är mångsidigt och ger en komplex bild av ett komplicerat maktsystem och en social ordning som vuxit fram genom flera årtionden. Den har ett fokus på hur historia skapat samhällssystem och förklarar varför saker ser ut som de gör, utan att förenkla eller förringa detaljer som är vitala. Den aktuella studien fokuserar på gruppen utrikes född hemtjänstpersonal. Även om gruppen presenteras som en helhet så är det individer med unika upplevelser och förutsättningar som kommer att intervjuas, där deras berättelser kommer fram. Intersektionalitet som verktyg kan visa på att diskrimineringen, som är studiens utgångspunkt, kan ske i olika grad och på grund av flera orsaker. Studiens syfte är att förklara interaktioner mellan klienter och hemtjänstpersonal, där intersektionalitet som teori kan komma att beskriva ett flertal utmaningar och förhoppningsvis skapa kunskap som visar flera aspekter av en komplicerad relation.

5.2 Emotionellt arbete - Hochschild

I Arlie Hochschild's (2003) bok, "*The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*", beskrivs begreppet emotionellt arbete. Hochschild (2003) förklarar att begreppet emotionellt arbete syftar till det arbete som krävs för en individ att reglera eller hantera dennes känslor, det kan både vara inom arbetslivet, men också i privatlivet. Vidare delar Hochschild (2003) upp det emotionella arbetet i två olika delar eller kategorier. Den första är ytligt agerande, det här menar hon är känslor som individen väljer att dölja av någon anledning. Det skulle kunna vara när en individ är arg eller irriterad och denne väljer att skratta eller le under en interaktion med en annan individ för att denne vill dölja sin riktiga känsla och istället förmedla en positiv och glad känsla i mötet med den andra aktören. Den andra delen är djupt emotionellt agerande, vilket enligt Hochschild innebär när en individ tar fram en positiv känsla som individen faktiskt har inom sig,

för att sedan använda den positiva känslan eftersom att kunden efterfrågar det. Samtidigt som individen förnekar andra negativa känslor. Det innebär att individen övertygar sig själv att denne känner dessa positiva känslor genom djupagerandet. För att exemplifiera detta så skulle det kunna vara när en individ upplever att det är jobbigt att arbeta med människor, men eftersom det ingår i ditt jobb så övertygar du dig själv att det inte är så farligt, utan till slut så finner du dig i det och har omvandlat känslan till något positivt (Hochschild, 2003).

Hochschild (2003) hävdar att emotionellt arbete är en viktig och relevant del i många yrken, framförallt menar hon att det är viktigt i serviceyrken, men även i yrken där det är av stor vikt att skapa en positiv upplevelse för andra aktörer eller kunder. Hochschild (2003) menar att det emotionella arbetet kräver i många fall att individen håller tillbaka sina egna riktiga känslor, för att istället upprätthålla en känsla eller agerande som exempelvis andra aktörer eller arbetsgivare förväntar sig av denne. I boken beskriver hon även att det emotionella arbetet i många fall kan vara psykiskt påfrestande, då det både kan vara utmattande och belastande för individen då denne tvingas bortse från sina egna känslor för att istället agera på ett sätt som förväntas av andra aktörer i samhället (Hochschild, 2003).

Hemtjänstpersonalens arbete är i hög grad relaterat till begreppet emotionellt arbete. Det är en blandning av vård, omsorg och service. Den anställde förväntas alltid kunna hantera sin emotionella värld och prestera på ett sätt utan att påverkas allt för mycket av sina egna känslor. Det kan tänkas att personalen är i behov av att använda sig av både ytligt agerande och djupt emotionellt agerande. I relation till studiens frågeställning är begreppet emotionellt arbete relevant eftersom den beskriver många aspekter som personalen kan tänkas ställas inför i arbetsmiljön. Diskriminering är ytterligare en aspekt som kan tänkas försvåra arbetet där det emotionella arbetet kan agera verktyg för att skydda individen.

5.3 Sociala band, skam & stolthet - Scheff

Sociala band är ett begrepp som Thomas Scheff (1990) tillämpar i sin bok "*Microsociology: Discourse, Emotion, and Social structure*". I Scheffs (1990) bok skriver han om bland annat vad sociala band, skam och stolthet innebär. Hans teori om sociala band syftar till hur relationer har en inverkan på individers beteenden och känslor. I boken hävdar han att människor i grunden är emotionella varelser som är socialt beroende av andra individer, där den primära drivkraften är intellektuella och emotionella sammankopplingar. Vidare menar Scheff (1990) att sociala band är

en grundläggande aspekt när det kommer till enskilda individers hälsa och välbefinnande, fortsättningsvis hävdar han att i de fall där relationen har bristande sociala band så kan det resultera i känsla av utestängning eller isolering. Scheff (1990) beskriver att sociala band har en relevant betydelse och betonar vikten av relationer som är meningsfulla och nära, för att i sin tur kunna upprätthålla en god psykisk hälsa. Sociala band är någonting som Scheff (1990) menar finns konstant och florerar mellan individer i förhållande till varandra och de individer som finns i dennes omgivning. Han beskriver sociala band som en kraft som gör att individer kommer samman och att ett resultat av interaktionerna som sker i relationerna leder till att dessa individer utvecklas som människor. I de relationer där de sociala banden är svaga menar Scheff (1990) att det brister i lojalitet och samhörighet i relationen mellan individerna. När de sociala banden är svaga så tenderar även individer att se till sina egna individuella behov och försöka upprätthålla dessa istället för att se till gruppens bästa och dennes behov. Scheff (1990) hävdar att individer tenderar att överdifferentiera när de sociala banden är svaga, då de inte har tillräckligt med information sinsemellan för att möjligtvis kunna se likheterna eller samhörigheten mellan sig själv och andra individer. Med överdifferentiering menar Scheff (1990) när individer tenderar att fokusera på små skillnader mellan individer eller grupper, som i sin tur resulterar i att detta skapar onödiga konflikter mellan parterna, samtidigt som dessa individer tenderar att missa de likheter som de har med varandra. Medan när de sociala banden är starka så beskriver Scheff (1990) dessa relationer som underdifferentierade. Dessa relationer symboliseras av hög lojalitet och samhörighet. Enligt Scheff (1990) innebär det att den enskilda individen sätter sina egna individuella behov i andra hand, för att istället se till att gruppens behov uppfylls. Scheff (1990) hävdar i boken att sociala band är en avgörande aspekt i individers välmående och hälsa, samtidigt som det kan motverka och vara behjälpliga när det kommer till hantering av stress, ångest och negativa känslor, genom att relationerna har starka band och därmed består av hög grad av lojalitet, samhörighet samt stöd. Scheff (1990) behandlar även begreppet optimal differentiering, som enligt honom, innebär när individer har någon form av balans mellan självständighet och samhörighet i relation till andra i samhället eller exempelvis på en arbetsplats. Han menar att i relationer som präglas av optimal differentiering, tenderar individen ha tillräcklig självständighet för att inte vara i beroendeställning av andra individer. Scheff (1990) poängterar dock att i dessa relationer tenderar individerna ha tillräckligt med samhörighet till varandra för att inte uppleva isolering.

TVå andra begrepp som Scheff (1990) tillämpar och som har en nära sammankoppling till sociala band är skam och stolthet. Han menar att skam och stolthet är sammanlänkade och spelar en avgörande roll i teoretikerns modell om sociala band. Enligt Scheff (1990) symboliseras stoltheten av relationer som tenderar vara trygga och stabila, samtidigt som de är relationer som är välfungerande och där individerna som ingår i relationen upplever gemenskap och tillit till varandra. Skammen å andra sidan symboliseras, enligt Scheff (1990), genom känslan av bristande och skadade relationer. Han menar att om människor upplever känslor av skam så brukar det resultera i att dessa individer upplever avundsjuka, ilska och konkurrens, som i sin tur också utgör ett hot mot de sociala banden. Samtidigt som han menar att individer som känner känsla av skam också tenderar att befinna sig i en låg social position eller status på sin arbetsplats. I Ingvad och Olssons (1999) artikel förklaras relationen mellan vårdtagare och vårdgivare som under- och överordnad, där makten skiftar mellan dessa två, där spänningarna och konflikter finns latenta i interaktionen på grund av ovissheten gällande konflikter. Sett till Ingvad och Olssons (1999) resonemang, går det att tänka att makten mellan klienterna och personalen är flytande. Klienter kan tänkas att vara underordnade då de är i behov av hjälp från personalen, men har samtidigt makt, då de är en form av arbetsgivare för personen som har rätt till att ställa krav. Scheff (1990) hävdar att anledningen till varför vi har skam och stolthet är på grund av att vi på något sätt möjligtvis ska kunna tolka relationer och situationer som vi ställs inför (Scheff, 1990).

Sociala band, stolthet och skam är begrepp som beskriver mellanmännsliga interaktioner och förklarar hur dessa kan utvecklas och senare skapa känslor hos en individ. Människor beskrivs som sociala varelser som är beroende av varandra. Begreppet får sin relevans i studien, då personalen har en relation med klienterna och interaktionen kan skapa känslor såväl hos den anställde som klienten. I relation till den möjliga diskrimineringen som uppstår i relationen, där klienten är den som utsätter, kan skam och stolthet skapas. Hemtjänstpersonalen har relationer även med chefer och kollegor, som även de kan skapa känslor av skam och stolthet. Slutligen finns det en aspekt av positionen som utrikes född och arbeta med och mot människor vars kultur inte alltid speglar ens egen.

6. Metod

I den här delen av C-uppsatsen kommer den metod som tillämpats till den aktuella studien redogöras. Studien har använt sig av en kvalitativ metod, med fokus på utrikes född hemtjänstpersonal som bor i en liten kommun i mellan-Sverige och deras upplevelser, erfarenheter och tankar, som i sin tur utgör empirin. Det innebär att hermeneutiken är metodologin som applicerats som utgångspunkt i uppsatsen. Efter att empirin samlades in utfördes tolkningar och analyser baserade på respondenternas svar under intervju tillfällena.

6.1 Hermeneutiken

Studiens frågeställning och syfte är att undersöka hur hemtjänstpersonal påverkas av att vara utrikes född i sin yrkesroll. Fokuset är riktat mot individernas egna tolkningar och uppfattningar om sin yrkesroll. Inom hermeneutiken läggs inte vikten på sanningsvärdet av det som beskrivs av en respondent, utan vad hon säger och vad det är som ligger bakom det. Till skillnad mot fenomenologi som inte vill tillåta att tolkningar äga rum och inte heller ger utrymme till förförståelse, så lämpar sig hermeneutiken i större grad att användas i den aktuella studien (Kvale & Brinkmann, 2020). Till skillnad från hermeneutiken är exempelvis grundad teori mindre lämpad att användas i denna studie, då den syftar till att skapa nya teorier eller begrepp. Det är ett känt fenomen som studeras och den insamlade empirin syftar till att öka kunskapen och inte skapa nya teorier om fenomenet. Likt grundad teori så är förförståelsen betydelsefull inom hermeneutiken. Det som skiljer dem åt är att inom grundad teori så är forskaren medveten om förförståelsen, men är också öppen för nya idéer. Inom hermeneutiken agerar förförståelsen både som en tillgång, men också en risk att skada forskarens objektivitet, därför anses den vara viktig att tillkännage (Sjöberg & Westerfors, 2008).

Hermeneutiken är ett verktyg för att studera tolkningar av texter och är en lära om förståelse. Inom hermeneutiken är tolkningar av en mening det centrala. Ofta finns ett förutbestämt fokus som ska eftersökas för att åstadkomma en fördjupad förståelse. Den som tolkar har en speciell roll, då dennes förförståelse och förkunskaper av ett fenomen kan spegla innehållet av en text eller samtal, vilka frågor som ställs och slutligen tolkningen. Tolkningarna inom hermeneutiken har ett syfte att erhålla en gemensam och giltig mening i en text. Historiskt sett har hermeneutiken använts för att främst tolka religiösa, juridiska och litterära texter, men med tiden har detta utvecklats till tolkning av diskurser och handlingar. Därför är hermeneutiken lämplig till

att använda sig av i exempelvis tolkande av empiri som samlas in under intervjuer och observationer. Steinar Kvale och Svends Brinkmann (2020) skriver i boken "*Den kvalitativa forskningsintervjun*" att människan är självtolkande som hämtar sina förförståelseformer i traditioner och historia. Fördomar är det som bygger en förståelse, därför blir tolkandet beroende till en viss del av vem det är som tolkar. Dennes bakgrund, uppfattningar och tidigare erfarenheter färgar därför förståelsen. Genom hermeneutiken kan forskaren i kvalitativa studier lära sig att analysera texter och intervjuer bortom situationens "här och nu", ta hänsyn till historiska och traditionella händelser och på detta vis kontextualisera tolkingshorisonten (Kvale & Brinkmann, 2020).

Inom hermeneutiken finns det även någonting som de kallar för den "hermeneutiska cirkeln". Den hermeneutiska cirkel, syftar till att texter inte kan förstås isolerat, genom att man studerar de olika delarna i texterna individuellt, utan enligt teorin behöver sättas i sammanhang för att det möjligtvis ska kunna förstås. Med andra ord så behöver varje del i en text tolkas för att därefter sätta ihop dessa tolkningar som i sin tur skapar en helhetsbild. Det skapas därav en cirkulär process genom att förståelsen av helheten påverkas av den tolkning som görs av de mindre delarna. För att vidare förklara den hermeneutiska cirkeln så har man tidigare använt denna teori för att beskriva hur individer förstår sig på andra människor. På samma sätt som teorin menar att vi inte kan förstå oss på texter bara genom att titta på textens delar isolerat från varandra för att förstå texten. Enligt teorin kan inte en människa och dennes beteenden förstås genom yttre egenskaper, utan man behöver även förstå individer i deras sammanhang. Likt tolkande av texter så fungerar det med människor på samma sätt, förståelsen av helheten utgör en inverkan på tolkningen av beteenden, som i sin tur skapar en cirkulär process (Aspers, 2017).

6.2 Förförståelse

Innan studiens genomförande var förståelsen hos författarna begränsad inom det studerade ämnet. Det fanns en övergripande förståelse för diskriminering som hade byggts upp av den allmänna samhällsdiskursen genom nyheter och medias rapportering om hemtjänsten. Vi har även utrikes födda bekanta som har arbetat inom hemtjänsten som berättat om sina erfarenheter och upplevelser av arbetet. Detta har lett till att vi skapat en bild av hur personalen på hemtjänsten

kan uppleva sitt arbete. Under studiens gång har författarna läst tidigare forskning, avhandlingar och studier som rör vård- och omsorgsarbete i Sverige samt utomlands. Detta har bidragit till att vi har bildat en gemensam förförståelse. Vi har också genom bekanta inom hemtjänsten fått en bild över vilka möjliga hinder och svårigheter individer som arbetar inom hemtjänsten kan stå inför under en arbetsdag. Detta har också ökat förståelsen för hur en arbetsdag för dessa kan se ut, vilka krav och förväntningar som utrikes född hemtjänstpersonal ställs inför. Förförståelsen och bakgrundsförståelsen har en viktig roll för hermeneutiken, då den möjliggör forskningen. Utan förförståelsen hade forskningen inte tagit en riktning och inte heller vetat vad som borde undersökas (Gilje & Grimen, 2007:179).

Vår förförståelse var initialt liten, då vi själva inte befunnit oss i den miljö vi studerar, mer än att ha bekanta som tidigare delat med sig av sina erfarenheter. Diskriminering som begrepp har vi stött på både under vår studiegång, men även i samhällsdebatten, dock aldrig inom hemtjänsten, vilket också bidragit till att ämnet kändes viktigt att undersöka. En av oss är utrikes född, men har vuxit upp i Sverige och har föräldrar som har stött på diskriminering i arbetslivet, som bidragit till förförståelsen.

6.3 För- och nackdelar med kvalitativ metod

När det kommer till val av metod tillkommer även för- och nackdelar beroende på vilken metod som väljs för studien, vi har till denna studie valt att tillämpa en kvalitativ metod. En av fördelarna med kvalitativ metod är bland annat att möjligheter för både återkoppling och följdfrågor skapas. Det finns de tillfällen där missförstånd kan uppstå och då är det här ett verktyg som är relativt fördelaktigt att tillämpa då möjligheten finns att fråga de som ställer intervjufrågorna vad som egentligen menas med den aktuella frågan som ställts. Om en kvantitativ metod, i form av exempelvis en enkät, valts till den aktuella studien finns det en högre risk för feltolkningar och missuppfattningar då chansen till frågor tas ifrån respondenterna. Det här i sin tur kan leda till antingen att intervjupersonen hoppar över den fråga som den inte förstår sig på och därav leder till eventuella bortfall och låg validitet i studien, eller att respondenten inte förstår frågan men väljer ändå att svara på den ändå. I och med att denne inte förstår frågan så

ökar ju också risken för att svaret inte blir relevant för studien då det inte är svaret som forskaren eftersöker (Winther Jørgensen & Phillips, 2000).

En aspekt som kan ses som negativt när det kommer till intervjuer och kvalitativ metod är att det finns en risk när det kommer till hur frågorna ställs fram till respondenten. Det här i sin tur kan resultera i att respondenterna framställer upplevelserna på det sätt som de tror att den som intervjuar vill, istället för att utgå ifrån sina egna upplevelser. Det blir därför en väldigt viktig uppgift för forskaren att på bästa möjliga sätt hålla sig ifrån att ställa ledande eller vinklade frågor, för att på så sätt behålla trovärdigheten i studien och empirin som samlas in (Kvale & Brinkmann, 2020). Vidare är intervjuer som metodinstrument betydligt mer tidskrävande, kontra en enkätundersökning, utifrån den aspekten att de som intervjuar behöver lägga ner tid för intervjutillfällena medan enkäter kan respondenterna välja att besvara själva när de känner att de har tid (Barmark & Djurfeldt, 2019).

6.4 Kvalitativa intervjuer

Studien har tillämpat en kvalitativ metod, där metodinstrument för utförandet är intervjuer. Syftet är att utifrån den utrikes födda hemtjänstpersonalens upplevelser och erfarenheter tolka och analysera sociala problem och utmaningar som dessa står inför, men även utforska hur ett emotionellt krävande arbete kan påverka en person och hennes identitet. Meningen med det valda tillvägagångssättet var inte att kvantifiera eller generalisera. Empirin har utgjorts av 8 intervjuer som pågick under ungefär 45 minuter. Intervjuerna utfördes i programmet "zoom" eller motsvarande hjälpmedel utanför intervjupersonernas arbetstid. Dels för att ge respondenterna möjlighet till att prata obehindrat om sin arbetsplats, utan att känna sig övervakad och dels för att ge respondenterna en möjlighet till att välja en plats som de var bekväma med att vistas på.

Vidare använde vi oss av något som benämns som semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att de som intervjuar har förutbestämda frågor eller teman som de förhåller sig till och som ska diskuteras under intervjun tillsammans med respondenterna. Dock lämnas det utrymme i semistrukturerade intervjuer för eventuella följdfrågor som intervjupersonerna kan ställa spontant under intervjutillfällena. Detta innebär att semistrukturerade intervjuer tenderar att vara med flexibla och rörliga kontra intervjuer som är helt strukturerade. Det är vanligt att

semistrukturerade intervjumetoden tillämpas inom kvalitativa metoder där individers upplevelser och erfarenheter studeras (Aspers, 2017).

6.5 Urval

Studien är avgränsad till att undersöka upplevelser av hemtjänstpersonalen som är utrikes födda i en liten kommun i mellan-Sverige. Exklusiv strategisk urvalsmetod användes för att välja ut respondenter till studien. De kriterier som definierats och ansågs vara relevanta för att besvara studiens frågeställning var att personerna ska vara utrikes födda och för närvarande arbeta på hemtjänsten. Vi riktade oss inte in på en specifik ålder, kön eller antal år som personen arbetat inom hemtjänsten. Studien syftar inte till att undersöka skillnaderna i hur dessa faktorer påverkar upplevelsen, och därmed är egenskaper som inte är relevanta för att besvara forskningsfrågan. Vi tog kontakt med en hemtjänstenhet i en liten kommun i mellan-Sverige för att få kontakt med anställda som kunde tänka sig att ställa upp på intervjun. Vi själva hade inte möjlighet till att välja vilka som deltog, men önskade att få komma i kontakt med anställda inom hemtjänsten som är utrikes födda och som kontaktpersonen ansåg vara lämpliga för att kunna besvara studiens syfte och frågeställning. Informationen som kontaktpersonen gav till respondenterna var att intervjuerna skulle handla om deras upplevelser av sin arbetsmiljö och att vara utrikes född. Respondenterna gav sedan ut sina uppgifter och vi bokade in tid för intervjuer. Det utfördes 8 intervjuer, vilket utgör ett urval på 8 individer (Trost, 2004).

Det finns ett antal faktorer i urvalet som kan ha påverkat studiens giltighet. En risk med urvalet är att intervjupersonerna benämns som utrikes födda, vilket inte specificerar ett land eller en världsdel. Urvalet består av utrikes födda individer, vilket kan påverka deras upplevelser på olika sätt på grund av hudfärg, religiös tillhörighet. Dock är studien syfte inte att belysa hur personer som är födda i ett specifikt land upplever sin arbetsmiljö, utan en övergripande bild om hur interaktionerna påverkas i och med en individs utrikes bakgrund. Ytterligare en risk med urvalsmetoden är att vi inte kunde påverka vilka som skulle delta, då vår kontaktperson förmedlade kontaktuppgifterna. Detta kan tänkas påverka giltigheten i studien, då resultatet kan tänkas vinklas beroende på vilka individer kontaktpersonen ansett lämpat sig för att delta i studien. Urvalet i studien fokuserar på utrikes född personal, därav består urvalen av utrikes

födda personer. Det hade varit av intresse att undersöka hur svenska anställda upplever interaktionerna i sitt arbete. Samtidigt är ambitionen i denna studie att inte jämföra upplevelsorna, utan snarare belysa de och undersöka möjlig problematik.

6.6 Analyismetod och trovärdighet

För att analysera och tematisera den insamlade empirin användes tematisk analys som verktyg. Ambitionen med analysen var att skapa genomgripande förståelse för insamlad data, vilket gör tematisk analys till den mest lämpliga metoden. Detta går även i linje med hermeneutiken och den kvalitativa metoden (Rennstam & Wästerfors, 2018).

Efter att intervjuerna transkriberats, påbörjades en del av tematiseringen med att söka efter gemensamma kopplingar och ämnen. Dessa kopplingar tillgavs ett tema med tillhörande färg. Detta underlättade arbetet vid senare skede att utläsa skillnader och likheter mellan respondenternas svar. Empirin delades upp i fem teman, "gäst i någon annans hem, den emotionella delen av arbetet, klienters bemötande i interaktionen med personalen, förståelse för klienternas beteenden och till sist interaktionen med chefer och kollegor." Färgkodningen var behjälpligt för att på ett enkelt sätt kunna sammanställa svaren och kategorisera upplevelsorna (Kvale & Brinkmann, 2020).

Under intervjuerna ställdes frågorna på ett tydligt och begripligt sätt. Frågorna var utformade på ett öppet sätt och respondenterna hade möjlighet att genom att prata om sina upplevelser påverka intervjuens gång och följdfrågorna. Detta för att minska risken för missförstånd, misstolkningar och för att bibehålla en hög validitet i studien. Vi var måna om att inte ställa dubbelfrågor, för att minska risken för förvirring. Respondenterna uppmanades till att säga till om någon fråga kändes otydlig, för att validiteten och trovärdigheten i svaren skulle förbli av hög kvalitet. En riskfaktor som vi inte tog i beaktning inför intervjutillfällena var hur spårkompetensen såg ut bland respondenterna, med tanke på att de intervjuade är utrikes födda. Det blev en aspekt som vi fick ta stor hänsyn till under intervjutillfällena. Vi anpassade frågorna och vid flera tillfällen gick ifrån intervjuguiden. Detta för att säkerhetsställa att frågorna tolkades på rätt sätt för att bibehålla validiteten och minska utrymmet för feltolkningar, som i sin tur påverkar studiens trovärdighet (Winther Jørgensen & Phillips, 2000).

6.7 Etiska överväganden

Studiens empiri har samlats in genom kvalitativa intervjuer och utgår ifrån människors upplevelser och erfarenheter, detta kan bära med sig etiska problem som är viktiga att ha i åtanke. Det finns en risk för att känslig information kommer fram som potentiellt kan orsaka bekymmer för vederbörande. Studien publiceras offentligt och därmed tillgänglig för samhället att ta del av, därför är anonymisering nödvändig. Det är fördelaktigt att informera intervjupersonerna om att exempelvis deras namn kommer att fingerats för att ge de förutsättningar för att öppna upp sig och skapa en trygg intervjumiljö (Kvale & Brinkmann, 2020).

Innan varje intervju genomfördes informerades varje respondent genom ett samtyckesformulär som skickades ut via mail till varje enskild respondent. Forskarna använde sig av den samtyckesblankett som Högskolan i Halmstad har tagit fram till insamling av information inför examensarbeten. De berörda intervjupersonerna blev informerade i formuläret om vilka uppgifter syftades till att samlas in, vad det skulle användas till, men även hur det skulle användas. Vidare i formuläret så stod det även hur länge uppgifterna skulle tillämpas, att det fanns möjligheten för respondenterna att få se den insamlade empirin eller informationen som samlats in. I samtyckes formuläret framkom det att respondenterna kunde vända sig till data skyddsombudet eller till integritetsskyddsmyndigheten med eventuella klagomål.

Ämnet som undersöks kan upplevas som känsligt, då det rör diskriminering och rasism. Det är flera aspekter som har varit viktiga att ha i beaktning under studiens gång. Anonymiteten är en av dem. Både sett till respondenterna, men även kommunen. Intervjupersonernas arbete innefattar sekretess, vilket har lett till en osäkerhet kring hur mycket information de kan dela med sig av. Det finns även en aspekt av otrygghet för intervjupersonerna i att öppna upp sig för okända personer, som i detta fall är skribenterna, för att dela med sig av sin sårbarhet. Slutligen kan respondenterna känt att detta känsliga ämnet är svårt att prata om och rädslan för att bli avslöjad inför sina chefer och bekanta kan ha resulterat i att all information inte framkommit. För att motverka denna risk presenterade vi oss och försökte skapa en avslappnad stämning genom att ha ett mer vardagligt samtal med respondenterna. Vi försäkrade dem om att deras deltagande var anonymt och frivilligt.

I den aktuella studien har vi valt att använda begreppet "klient" för att benämna personer som är i behov av hemtjänst. Det finns många olika benämningar när det kommer till klienter, några av

dessa är bland annat vårdtagare, pensionär, brukare och seniorer, orsaken till att klient har valts är för att ordets neutralitet och att den kan inkludera många typer av människor som är i behov av hemtjänst utan att begränsa eller ha en negativ betoning.

Vetenskapsrådet (2017) publicerade en rapport "God forskningssed" där fyra aspekter av etiska åtaganden presenteras. Vetenskapsrådet behandlar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet som denna studie har tagit i sin beaktning.

Samtyckeskravet tillämpades när intervjupersonerna informerades om att deltagandet i studien var frivilligt. Samtliga frågor ställdes till alla intervjupersoner, men även de var det frivilligt att svara på. Det förklarades att personerna fick hoppa över det som inte kändes okej att prata om och att deltagande när som helst kunde avbryta. Respondenterna blev även tillfrågade om de samtyckte till att intervjuerna spelades in och informerades om att inspelningarna skulle raderas efter att det transkriberats. Åtgärderna för konfidentialitetskravet utfördes främst genom anonymisering av respondenterna och ingen enskild personbeskrivning framställdes, samt att kommunens namn hölls anonymt. Inte heller information om kön eller land personen kommer ifrån kommer att presenteras, då kommunen där studien genomförts är liten och personernas identitet är lätt att spåra om sådan information delges. Respondenterna blev informerade om att empirin kommer att behandlas med respekt för bibehållandet av deras integritet. Vi förklarade även att uppgifterna som lämnats ut endast kommer användas i syfte av den aktuella forskningen, vilket utgör nyttjandekravet. Vi tog hänsyn till informationskravet genom att delge information om att deltagandet var helt frivilligt, samtidigt som det informerades om att empirin endast kommer användas i den aktuella studien och inget annat (Vetenskapsrådet, 2017).

7. Resultatpresentation

Empirin till studien har samlats in genom intervjuer med 8 anställda av kommunen i en tätort i mellan-Sverige. Intervjupersonerna är anställda antingen inom hemtjänsten eller personalpoolen där en del av arbetet utförs på hemtjänsten. Intervjupersonerna är mellan 30-60 år gamla, har både europeiskt och utom europeiskt ursprung. Utbildningsnivån varierar bland personalen med relevant utbildning för yrket, högskoleutbildning som inte är relevant för yrket och låg utbildningsnivå. Empirin som samlats in har delats upp i fem olika teman, där olika faktorer är framträdande i varierande grad. Dessa kommer att presenteras i följande resultatdel.

7.1 Gäst i någon annans hem

I interaktionen med klienterna finns moment som kan skapa oro och otrygghet. Majoriteten av intervjupersonerna vittnar om en osäkerhet när de ska besöka en ny klient, där sjukdomshistorien inte är framträdande i dokumentationen, då det finns starka regleringar kring hur känsliga personuppgifter ska hanteras. I dokumentationen kan information om varför besöket sker och vad en klient behöver ha hjälp med finnas, men inte bakomliggande sjukdom eller funktionsvariation. Intervjupersonerna förklarar att detta ger de sämre möjligheter till att anpassa sitt språk och bemötande baserat på en individs särskilda behov, vilket försvårar den initiala interaktionen. Intervjupersonerna pratar om en oro att inför ett möte inte veta vad som förväntas av en och hur klienten vill ha sin hjälp. Det kan röra sig om exempelvis handling av matvaror.

Intervjupersonerna ser sig själva som klientens förlängda arm, där detaljerna är viktiga för att inte ta ifrån en klient dennes självständighet och snarare assistera för att höja livskvalitén. Dessa till synes små detaljer är avgörande i interaktionen mellan personalen och klienten. Personalen understryker även att de är gäster i klienternas hem och att de vill visa respekt för reglerna som finns i varje hem. Dock blir detta svårt att efterfölja till fullo, då personalen träffar många klienter och sällan besöker samma person dagligen. Det förklaras även att klienterna kan uttrycka sitt missnöje med att det är många olika personer som besöker dem, där intervjupersonerna förklarar att även de känner att de gör ett intrång hos klienterna där kontinuiteten saknas. Detta förklaras med följande citat

“Ja, alltså jag kommer ihåg när jag skulle göra gröt och fick lov att rota i alla skåpen för att hitta en kastrull. Brukaren var arg och frågade mig “men vad gör du?!”, men ville inte heller berätta var allt fanns. Man får ju skuld känslor...men man måste göra jobbet.”

Med detta visar personalen att de känner ett ansvar över att inte kränka klientens integritet, men samtidigt tvingas att göra det för att genomföra sina arbetsuppgifter. Liknande problematik beskrivs av en annan intervjuperson, som förklarar att när hen skulle träffa en klient för första gången, ignorerade klienten hen. Personalen försökte prata och bemöta klienten, men klienten bara satt tyst och ignorerade personalen. Vid senare tillfälle, när de träffats vid några tillfällen och personalen “förtjänat” förtroendet hos klienten, förklarade klienten att det inte var något

personligt mot hen, men att klienten kände sig trött på att det var olika individer som besökte hens hem och att bristen på rutiner gjorde hen irriterad varpå irritationen gick ut över personalen.

7.2 Den emotionella delen av arbetet

Samtliga intervjupersonerna beskriver sitt arbete vara emotionellt krävande och att de känner ett behov av att hantera sina känslor i interaktionen med brukarna. En intervjuperson förklarar att hen inte får lov att visa sina känslor, vare sig det handlar om en klient som är aggressiv eller olämplig. Samma sak gäller om en klient är ledsen eller upprörd. Det gäller enligt hen att inte visa det man känner framför klienten, utan hantera det på andra sätt. En intervjuperson förklarar att hen fått rådet av andra kollegor att inte ta åt sig och inte blanda känslor med arbete. Hen förklarar situationen:

“Kollegorna har sagt till mig att inte ta åt mig och bli ledsen, men jag är så som person. Jag känner mycket och det är omöjligt för mig att vara som en robot. Jag jobbar ju med människor och inte saker.”

Intervjupersonen förklarar att hen är så som person visar på svårigheter att skaka av sig kommentarerna, trots kollegors förklaringar och uppmaningar. Respondenten understryker att hen inte är en robot och att hen ser på de hen arbetar med som människor och inte saker.

Vidare förklarar samtliga respondenter att det är av stor vikt att hålla en låg profil och inte bemöta människor på dåligt sätt, även om de är arga eller oroliga. En intervjuperson förklarar att man övar upp en färdighet att under åren “behålla lugnet” och vara neutral. Samtidigt finns det, menar hen, ett behov av att vara rädd om sig själv om man blir behandlad på dåligt sätt. Det är stressiga situationer som kräver närvaro och även om man har en dålig dag så finns inte utrymmet till att bete sig hur som helst. Vilket kan skapa en konflikt inom sig själv, menar den anställda. Då vill man försvara sig, men inte har språket att göra det på ett bra konstruktivt sätt, så då är man hellre tyst och tar emot.

Den svåraste delen av arbetet vittnar flera är den psykiska belastningen. Det kan röra sig om att man vet om att en klient har ont, men det inte finns något att göra för att lindra det. Andra beskriver situationer där man vet att en klient är sällskapssjuk och vill gärna att man ska stanna

längre, men ens arbetsschema tillåter inte det, vilket skapar skuld och känslor av skam inför klienten. Den tredje aspekten förklaras:

“Hade de sagt “du gör ett dåligt jobb” så hade det varit en sak, men nu säger de att jag är dålig och inte är välkommen till deras hus och Sverige... Det är hårda ord som fastnar.”

Detta gör arbetet psykiskt svårt, då dessa ord som klienterna kan säga till personalen är sårande och sätter spår. Respondenterna menar att det är svårt att distansera sig från den man är och inte det man gör.

Språket är också en faktor som påverkar den emotionella delen av arbetet. En intervjuperson förklarar att hens självförtroende och självkänsla hamnar i botten när en klient påpekar sättet hen pratar på. Hen förklarar att arbetet är svårare för huvudet än för kroppen och att man inte kan känna sig avslappnad och vetskapen om att språket är ett hinder stressar en i ens arbete. Personen förklarar sin känsla:

“Det är som att jag har ett handikapp i munnen, kan inte förklara eller säga till de. Jag vill skydda mig, men har inte rätt ord, så jag bara blir tyst. Sen går jag hem och gråter.”

Respondenten förklarade i en intervju att det är som att hen har ett “handikapp” i munnen och att det ibland kan bli problematiskt för dessa när de vill försöka lugna ner någon eller för att skydda sig själva när någon behandlar respondenten dåligt. Hen förklarar att språkbarriären som finns mellan dem och klienterna ibland blir för stor och att de inte har möjligheten att skydda sig själva, även om de vill så hittar de inte de rätta orden för att kunna göra det.

7.3 Klienters bemötande i interaktionen med personalen

Det framkommer under intervjuerna att ens bakgrund ofta öppnar upp för samtal, inte minst vid första mötet med en klient. Frågor som “var kommer du ifrån?” och “varför flyttade du till Sverige” kan skapa samtal och klienterna får en inblick till vem personen som arbetar är, på ett ytligt sätt. Intervjupersonerna berättar om att dessa frågor ställs av välvilja och nyfikenhet, därför känns inte dessa frågor jobbiga att ta emot. Flera i personalen berättar om att klienterna är genuint nyfikna på deras kultur och traditioner. Både vårdtagaren och vårdgivaren får tillfälle att dela

med sig av sin livsvärld där en meningsfull konversation kan få ta plats. Däremot finns det andra situationer när likartade frågor ställs med avsikten att såra eller "sätta någon på plats".

En händelse beskrivs av en anställd där en klient som personalen besökt en gång tidigare hade tagit kontakt med ledningen för att meddela dem om att ingen med utländsk bakgrund var välkomna till personens hem. Den anställda blev chockad då hen hade blivit bemött på ett bra sätt, men hen fick senare höra av kollegorna att även de upplevt liknande situationer med denna klient. Klienten i fråga har en historia av att vara rasistisk i sitt bemötande med utrikes födda anställda och intervjupersonen förklarar att inga svenska kollegor har behandlats på ett liknande sätt. Intervjupersonen berättar att detta gjorde hen ledsen och att sådana situationer är svåra att ta in. Ledningen informerade den anställda att hen inte kommer behöva besöka klienten något mera, både för att skydda personalen, men också uppfylla klientens önskan.

En intervjuperson berättar att vid det första mötet med en ny klient blir hen bemött med ett leende och en trevlig ton, men så fort de första meningarna har utbytts kan några av klienterna få ett annat uttryck, ändrar sin ton och frågar som "jahapp, vilket land kommer du ifrån då?". Intervjupersonen menar på att det finns en stor skillnad som man känner om en person är nyfiken och ställer frågan på ett nyfiket sätt eller om man ställer den frågan med en skeptisk ton.

“När det händer så säger jag till dem att jag kanske inte kan perfekt svenska, men jag är duktig på mitt jobb. Efter typ tre dagar säger de till mig “åh du är så välkommen hit”, men jag vet inte varför de bemöter mig sådär först.”

Personalen är van vid ett sådant bemötande och har strategier för att vända en klient uppmärksamhet från sitt ursprung och hellre fokuserar på vad hen kan hjälpa personen med. Intervjupersonen pratar också om att ett skeptiskt bemötande ofta beror på att hen inte pratar “ren” svenska, men att detta inte hindrar hen att utföra sitt jobb på ett bra sätt.

Samtidigt understryker intervjupersonen att dessa reaktioner inte kommer från alla nya klienter och att en stor del av den skaran inte alls har den tonen. Dock finns det ett behov att prestera bra och göra gott ifrån sig mot de klienter som har ett sådant bemötande, för att vända på deras inställning. Intervjupersonen berättar att hen känner en stor press på att bli omtyckt och tror inte att hens svenska kollegor möts av sådana motgångar. Liknande typ av känslor beskrivs av en

annan intervjuperson, som menar på att hen blir orättvist bemött från klienterna när det kommer till brukarna. Hen berättar om att förväntningarna som ställs ibland är orimliga i relation i förväntningar som hens svenska kollegor får. Dessutom berättar personen att hen inte har "råd" att ha dåliga dagar i samma utsträckning, då hen känner sig lätt utbytbar. Samtidigt berättar personen att när klienterna ser vilket bra jobb hen gör och understryker att arbetet ibland kan göras bättre av hen, brukar det gå bra och klienterna ändrar sin attityd.

Under intervjun framkommer vittnesmål om en press, både inre och yttre på att utföra arbetet på bästa möjliga sätt, för att förtjäna brukarnas respekt. En intervjuperson förklarar detta på följande vis:

"När jag var ny på jobbet kände jag hela tiden att jag måste bevisa något... Visa de alla att jag kan göra mitt jobb. Det gjorde mer ont att höra taskiga saker då, men nu vet jag att jag kan och då bryr jag mig inte om de (kommentarerna) längre."

Personen förklarade under intervjun att pressen kom från både brukarna som ställde krav och ibland använde sig av respektlösa uttryck, anhöriga som var skeptiska mot personalen och en känsla av att vilja bevisa för sin omgivning att man klarar av arbetet. Den inneboende pressen förklaras ligga hos personalen själva, för att just motbevisa sin omgivning. Detta förklarar att de ändras med tiden och man känner sig mer trygga än i början av anställningen.

Det har förekommit situationer, menar personalen där klienter vägrat vård på grund av deras utländska bakgrund. En intervjuperson berättar om att hen skulle hjälpa en klient med en såromläggning, vilket behövdes göras just denna dag. När hen kom hem till klienten, bemöttes personalen av ord som "Vilket land kommer du ifrån? Jag vill inte ha din hjälp! Åk hem till ditt hemland!". Personalen var medveten om att omvårdnaden var tvungen att ske den dag besöket skedde, men kunde inte tvinga sig på en person. Situationen hanterades i samråd med ledningen där personalen fick lämna klienten. Ledningen hade tidigare förvarnat personalen om att om sådana situationer är det bäst att avlägsna sig från platsen och låta ledningen ta itu med detta.

"Jag tror det finns skillnad mellan invandrare och invandrare. Det är svårt för oss med hijab eller svarta. Brukare har kommit och sagt till mig "titta du har svart hud!" och tagit på mig."

En respondent förklarar att hen tror att det är lättare för hens svenska kollegor eller personer som är utrikesfödda med ”ser svenska” ut. Med detta menar hen att personer är vita och inte bär några religiösa attribut. Hen känner sig extra utsatt på grund av sin religiösa tro.

Personen förklarar att hen inte varit med om att en brukare nekat hjälp från hen, men om de har varit två hos en brukare har hen märkt att klienten pratar hellre och tar hjälp från den andra kollegan som i detta fall varit en vit svensk. Hen märker också en skillnad i attityden om de är två i personalen på ett besök och förklarar att hen inte känner sig lika välkommen hos några av klienterna i dessa tillfällen. Hen har också varit med om att en klient bad hen stå utanför dörren och vänta utanför under besöket.

Språket är ytterligare en faktor i diskrimineringen, menar flera av intervjupersonerna. En respondent förklarade att hen fick höra av en klient att ”ni utlänningar inte kan läsa och skriva” varpå personalen hade högläsningen vid ett senare tillfälle och påpekade för klienten att hen visst var läskunnig. Detta tog klienten som ett skämt, men personalen menar att en sådan kommentar etsade sig fast i hen. Personalen menar att även om hen kan läsa finns det ständigt något att leva upp till och bevisa. Vilket är tröttsamt och man vet inte vilket av att faktorer som kan irritera en klient. En annan berättar under intervjun att språket är en osäkerhetsfaktor i arbetet, hen kan prata svenska, förstå och göra sig förstådd, men att det finns utvecklingspotential. Hen menar att man utvecklas i språket under tiden man arbetar och att det finns begrepp som är svåra att förstå när man är ny i yrket. Däremot kan klienter påpeka att man är språksvag på ett sätt som får personen att känna sig förnedrad och skämmas. Respondenten förklarar:

”Ibland när jag försöker hjälpa en person så kan de säga ”kan du prata svenska?! Du är utländsk!” Det känns inte roligt och jag får ont i hjärtat. Det är en sak om det är en demensperson som säger så, men när de är klara i huvudet vill de bara gör mig illa...”

Intervjupersonen förklarar att det är just dessa situationer som gör hen mest illa. Eftersom hen försöker lära sig språket och gör sitt bästa. Klienter som är förvirrade kan använda det emot hen och säga en sak och när personalen hjälper till säger de att det blir fel och att det beror på att personalen inte förstår svenska. Samtidigt finns det de klienter som är hjälpsamma och försöker lära personalen nya ord, gamla uttryck och skratta när saker blir fel.

7.4 Förståelse för klienternas beteenden

Samtliga intervjupersoner beskriver situationer där de utsatts för våld och kränkningar. De förklarar att det funnits tillfällen där klienter vägrat vård eller uttryckt sig olämpligt mot personalen. Bland dessa situationer finns det kommentarer om personalens invandrarbakgrund, hudfärg eller religiös tillhörighet. Dessa situationer beskrivs av intervjupersonerna som obehagliga och smärtsamma psykiskt, men samtliga som beskrivit dessa situationer poängterar även att de har en stor förståelse för klienternas beteende, då de ofta bakom ligger sjukdom eller förändrat allmäntillstånd på grund av medicinering. Intervjupersonerna förklarar att sådant beteende inte hade varit okej eller accepterat i vardagen, men att det är en del av jobbet. När följdfrågan ställs om vad exakt de anser tillhöra arbetet förklarar en intervjuperson "att det gäller att inte ta det för personligt". Hen förklarar att det är sjuka personer man har att arbeta med och att ibland beter sig folk olämpligt, utan att mena någonting illa. Då gäller det att distansera sig själv från sådana kommentarer och beteende. Det är dock, enligt hen, svårare att distansera sig själv från sådant som rör ens person och inte hur väl man kan utföra ett arbete.

"X sa att utlänningar inte var välkomna i hens hem, men det är sjukdomen som pratar och inte personen. X är annars trevlig person, men klart man blir lite ledsen."

Intervjupersonen förklarar att hen får hålla två tankar i huvudet samtidigt. Där det ena handlar om att se på situationen professionellt, medan det andra handlar om att förstå att personer som behöver hjälp i hemmet ofta behöver det av en anledning. Om en klient är trevlig i vanliga fall, kan man ha överseende om att sjukdomstillståndet kan försvåra interaktionen. Samtidigt som det finns en underliggande förståelse hos intervjupersonerna om att de inte alltid kan mötas av glada miner och trevliga individer, så kan det vara utmanande att emotionellt bortkoppla sig från påhopp.

Flera av intervjupersoner förklarar att förståelsen kan gå till en överdrift. Man tummar på sig själv och sina värderingar för att man är rädd om sitt jobb och att alternativen inte är många. Det är en svårighet att både stå upp för sig själv, och acceptera att ens arbetsmiljö består av att emellanåt bli utsatt för diskriminerande behandling av klienter. En respondent förklarar:

”Jag har bara ett jobb. Jag kan inte välja mellan 100 olika. Det är en liten kommun och jag har inte stor utbildning, så jag får bara acceptera att det händer. Jag har hellre mat och kan betala mina fakturor.”

Förståelsen av klientens valfrihet är stor och respondenterna har respekt för att alla är olika. Det är dock svårt att komma till insikt om att det inte handlar om hur man utför ett arbete, men mer om vem man är och hur man ser ut. Samtidigt finns det ett behov av att ha en förståelse eller förklaring bakom dessa beteenden, då respondenten menar att hen inte har många andra utvägar.

7.5 Interaktionen med chefer och kollegor

Under samtliga intervjuer beskrev intervjupersonerna att ledningen, cheferna och kollegorna att vara hjälpsamma och trevliga. Intervjupersonerna förklarade att de känner sig sedda och får den hjälp och stöd de behöver från ledningen för att utföra sitt arbete och de finns även där om personalen behöver prata och bolla tankar. Näst intill alla intervjupersoner beskrev sina kollegor som vänliga och förklarade att sammanhållningen var stark. Personalen berättade om att det är lätt att prata med kollegor, alla ställer upp vid behov och det går alltid att ringa varandra om man behöver stöd. En intervjuperson berättar att hen har tidigare funderat på att söka nytt arbete, men ändrade sig snabbt när hen tänkte på att lämna sina kollegor.

Samtidigt har det under intervjuerna framkommit andra aspekter av just sammanhållningen och det praktiska stödet från både kollegor och chefer. En intervjuperson berättar att en tidigare chef ställde fördomsfulla frågor med en negativ betoning gällande landet hen kom ifrån i stil med ”du kommer ju ifrån land X där är ju alla sådär”. Intervjupersonen var vid tillfället nyanställd och upplevde situationen som jobbig och berättar att hen fick en känsla av att chefen försökte sätta en stämpel på hen. Samma person har i början av sin anställning fått liknande frågor från sina arbetskamrater. Hen menar att känslan av att motbevisa andra i sin omgivning växte sig stark och att det var jobbigt att allmänna fördomar om hens landsfolk definierade hen i början av anställningen.

Intervjupersoner berättar att de ibland låter bli att berätta när de blivit utsatta för diskriminering av klienter, då de känner sig lätt utbytbara och vill inte vara till besvär för cheferna. En intervjuperson förklarar sina tankar:

”Man vill inte vara ett problem. Det är svårt att prata om rasism och känna det. Och jag tror ärligt inte att någon vet hur man ska hantera det och prata om sånt.”

Respondenten berättar att hen alltid kan prata med sina chefer, men att hen ibland känner sig osäker när det gäller att ta frågan om rasism. Hen förklarar att det är svårt att bli behandlad på ett rasistiskt sätt och att det är läskigt att ta upp det med någon som själv inte kan förstå hur det känns. Det finns enligt denna person en annan känsla för auktoritära personer, samt personer med makt, från hens hemland, där man inte vill vara till besvär för att inte hamna på ond fot. Även om det på arbetsplatsen råder ett annat förhållningssätt till cheferna- en avslappnad relation, så är det svårt att ändra sin uppfattning som hen har med sig från hemlandet. Språket kommer också upp som en faktor som gör det svårt att prata om svåra saker. En respondent förklarar att hen i början av sin anställning var osäker på hur hen skulle berätta om dessa saker då hens ordförråd var begränsat och hen ville inte skapa osämja.

En respondent förklarar under intervjun att hen inte kände sig välkommen och accepterad av sina kollegor. Hen blev inte bemött på ett, för hen, önskvärt sätt. Personen förklarar att hen inte är säker på orsakerna till det, men menar att hen fick en känsla av att kollegorna var skeptiska och ville se först ”vad hen gick för”. Hen tror att all ny personal har svårt att komma in i gemenskapen till och börja med, det är en process att lära känna en ny kollega, men hen menar att kollegor kan vara extra skeptiska mot personer som är utrikes födda och stället generellt högre kvar på prestationen för att bli välkomnade. Ytterligare en situation beskrivs på detta vis:

”Jag gick i en korridor på jobbet, den svenska kollegan gick bara förbi mig, bakom mig gick en annan svensk kollega. De kramades och hälsade. Jag kände mig utanför, som om det var något fel på mig och det har hänt flera gånger...”

Här förklarar att hen känner sig annorlunda behandlad av sina kollegor. Respondenten förklarar att några av kollegorna inte hälsar på hen i mataffären eller på gatan utanför arbetet, men är

trevliga när de är på jobbet. Detta sårar personen och får hen att inte känna sig välkommen, vare sig detta bemötande sker på eller utanför arbetet.

Samma respondent förklarar att hen har fått motta kommentarer gällande hens tro och huruvida hen kan utföra vissa arbetsuppgifter när en klient av det motsatta könet. Hen tror att dessa kommentarer grundar sig i okunskap, men är ändå sårande, då hen har ett flertal gånger förklarat sig. Hen har också fått många frågor gällande fastan och även där känner hen ett behov av att förklara och försvara sig själv och tron.

En respondent förklarar att när hen en gång tog upp en klients diskriminerande beteende berättade chefen att hen inte kommer behöva besöka personen något mera och att detta berodde på att chefen ville skydda den anställda från att bli utsatt för sådan behandling, men också för att uppfylla klientens önskemål. Detta tolkades av personen dubbelt. Hen förstod att ledningen behövde ta åtgärder, men kände att hen hade gjort något fel. Hen menar att situationen hade kunnat hanterats annorlunda av ledningen.

8. Analys

8.1 Maktkampen

Intervjupersonernas kön presenteras inte i resultatredovisningen, då det inte anses vara relevant för vår studie. Utifrån det intersektionella perspektivet kan man se att intervjupersonerna blir utsatta för orättvis behandling i sitt arbete på grund av deras bakgrund genom olika typer av kränkningar. Vi fokuserar på faktorerna etnicitet och klass, då anledningen till diskrimineringen som intervjupersonerna utsätts för invandrarbakgrund och klasstillhörighet som låginkomsttagare. Intervjupersonerna tillhör en minoritetsgrupp som utrikes födda och samtidigt är låginkomsttagare, vilket skapar exploaterings relationer. Det blir också tydligt när man analyserar detta utifrån intersektionalitetsteorin, att man aldrig är ett kön eller en härkomst, utan en sammansättning av dessa olika faktorer som är mer eller mindre fördelaktiga i olika sammanhang. Intervjupersonerna som är utrikes födda utsätts för diskriminerande behandling, är också anställda för att utföra arbete för dem som diskriminerar dem, är lågavlönade och har

därmed en svag position på arbetsmarknaden. Alla dessa faktorer bidrar till intervjupersonernas sårbarhet och sociala underordning.

Vi kan tolka att det sker någon form av maktkamp mellan klienter och hemtjänstpersonal. Hemtjänstpersonalen är underordnade klienterna som befinner sig i överläge i relationen till personalen. Klienterna har rätten till att ställa krav på hemtjänstpersonalen och deras arbete. De flesta klienter är svenska och kan därför språket och kulturen i Sverige, samtidigt som de drar nytta av det och placerar sig i en maktposition över hemtjänstpersonalen som är utrikes född. Personalen vittnar om att möjligheterna att byta yrke eller arbetsplats är begränsade, vilket ger klienterna ytterligare makt. Detta då deras klagomål kan leda till att personalen i värsta fall förlorar sitt arbete, som i sin tur kan leda till ökad sårbarhet och underordning. Ur ett annat perspektiv skulle personalen kunna betraktas befinna sig i överläge i relationen till klienterna, eftersom dessa är i behov av hemtjänsten i en sårbar situation som äldre och ibland sjuka. Klienterna är i beroendeställning till personalen för att få hjälpen de behöver för att klara av vardagen, vilket tolkas som att personalen befinner sig i överläge.

Majoriteten av intervjupersonerna vittnar om att de behöver prestera bra och utföra sina arbetsuppgifter väl för att de ska bli accepterade av klienterna. I de flesta fall upplever respondenterna att det ställs högre krav på den utrikes födda personalen, kontra respondenternas svenska kollegor. Vissa klienter använder sig av rasistiska uttryck gentemot personalen som är utrikes födda, och känner att de har makt gentemot dem. Det kan tolkas som att klienterna är skeptiska eller ifrågasätter om personalen kan utföra sina arbetsuppgifter, för att de är utrikes födda. När hemtjänstpersonalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt och klienterna ser detta så tenderar fördomarna eller de diskriminerande uttrycken att minska. I dessa fall kan vi använda intersektionalitetsteorin omvänt för att visa hur makthierarkin minskar. Vi kan tolka det som att klienterna, som på ett sätt befunnit sig i en maktposition gentemot hemtjänstpersonalen som är utrikes född, får förtroende för personalen och en mer jämlik maktbalans upprättas. Eftersom personalen nu har bevisat att de vet hur de ska utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt har de förtjänat klienternas respekt som därmed förändrat inställningen till personalens förmåga. Vi kan även se att intervjupersonerna har som nämnts makt över klienterna, eftersom att de är i en svag position genom att vara äldre och sjuka.

Överlag berättar samtliga i personalen om att sammanhållningen är god på arbetsplatsen och att det stöd de får från kollegor och chefer är bra. Samtidigt framkommer det att flera personer har upplevt att de blivit behandlade på sätt som deras svenska kollegor inte har blivit.

Intervjupersonerna berättar att de känt ett behov av att prestera bättre än sina svenska kollegor och att de inte har utrymme för att berätta om sina upplevelser och erfarenheter, då de är rädda att vara till besvär. En respondent förklarar att en i ledningen tidigt under anställningen uttryckt sig på ett fördomsfullt sätt gällande landet personen kom ifrån. Kommentarer som “du kommer ju ifrån land X där är ju alla sådär” var ställda med en negativ betoning. Respondenterna menar att ledningen tar klienternas parti när de förklarar att en klient nekat att få hjälp på grund av individens utländska bakgrund, där motivet bakom är att “skydda” klienten. Respondenterna förklarar att de erfarit fördomar för att de är utlands födda från kollegor. Fördomarna är ofta kopplade till personalens förmåga att utföra vissa arbetsuppgifter på grund av deras religiösa tro. En respondent berättar att hen inte känner sig välkommen av sina kollegor och kände att hen inte blivit välkomnad på samma sätt som andra kollegor på grund av hens bakgrund. Kollegorna befinner sig i detta fall i en mer fördelaktig maktposition, då de är svenska, arbetat längre inom hemtjänsten och har etablerade kontakter med andra kollegor. Intervjupersonernas etnicitet och klass, det vill säga deras position på arbetsmarknaden, placerar dem i underläge.

8.2 Anpassning och tolerans

Emotionellt arbete kan vara psykiskt påfrestande, utmattande och belastande för individen, då denne förväntas bortse från sina känslor för att agera på ett sätt som andra aktörer förväntar sig. I den vetenskapliga artikeln av Ahlberg et al. (2019) förklarar författarna att utrikes född personal som arbetar inom sjukvården har en mycket ansträngd arbetsmiljö, som orsakar stress och psykisk ohälsa. Detta styrks i den aktuella studien, då intervjupersonerna förklarar att diskrimineringen de upplever är kopplad till deras invandrarbakgrund, vilket skapar en ansträngd arbetsmiljö, som leder till psykiska påfrestningar. Intervjupersonerna vittnar om att språket är en faktor som påverkar deras självförtroende och självkänsla på ett negativt sätt. Detta sker när klienter påpekar att de inte talar det svenska språket så bra. En intervjuperson beskriver att det är som att ha ett “handikapp” i munnen och att hen inte kan skydda sig själv alla gånger för att hen inte kan det svenska språket väl. Avslutningsvis förklarar intervjupersonen att hen i sådana

situationer har gått hem och gråtit, då det är svårt att försvara sig själv genom ord. Det som respondenten vittnar om kan förstås genom teorin om emotionellt arbete.

Majoriteten av respondenterna vittnar om att det är både fysiskt och psykiskt ansträngande att arbeta inom hemtjänsten som utrikes född, men att den psykiska belastningen är betydligt mer påtaglig än den fysiska. Respondenterna berättar att de ett flertal gånger har bemötts på ett diskriminerande sätt och beskriver dessa situationer som smärtsamma. Samtidigt berättar intervjupersonerna att de har stor förståelse för att många klienter är sjuka och inte menar att vara elaka. Dock förklarar respondenterna att det är mycket smärtsamt att bli diskriminerad.

Utifrån den empiri som samlats in kan vi utläsa att samtliga respondenter upplever sin yrkesroll som hemtjänstpersonal vara emotionellt krävande. Intervjupersonerna upplever att de har ett behov av att hantera sina känslor i interaktion med klienterna. Detta sker exempelvis när personalen utsätts för olämpliga kommentarer eller diskriminering, och istället för att visa sin irritation eller ledsenhet över det som klienterna har sagt, så väljer respondenterna att behålla dessa känslor inom sig. Vi kan också utläsa att respondenterna i vissa fall känner att de inte får eller kan visa sina känslor gentemot klienterna, när de agerar utåtriktat på ett aggressivt eller olämpligt sätt. De förväntas att inte behandla eller bemöta klienterna på ett motsvarande sätt utan ska hålla en låg profil. Det här kan förstås utifrån det som Hochschild (2003) menar med vikten inom serviceyrken att behålla sina egna känslor för sig själv. Klienterna och ledningen inom hemtjänsten förväntar sig att personalen ska agera på ett proffsigt sätt och utföra sina arbetsuppgifter för att uppfylla klienternas önskemål. Det emotionella arbetet kräver att individen håller tillbaka sina egna känslor för att agera på ett sätt som andra kunder förväntar sig.

Intervjupersonerna berättar att de vid flera tillfällen har blivit behandlade på ett icke önskvärt sätt i sitt arbete. Det kan röra sig om våld, kränkningar och olämpliga kommentarer som ofta handlar om personernas etnicitet. Samtidigt som intervjupersonerna menar att de inte hade tolererat att bli behandlade på detta vis i privatlivet. En intervjuperson förklarar att hen anser detta vara en del av arbetet och att man förväntas att "inte ta det för personligt", då klienterna egentligen inte menar något illa. Det är svårt enligt intervjupersonerna att distansera sig från det man är och inte det man gör. "Kritiken" eller snarare påhoppet gäller inte det utförda arbetet, utan vem personen är och hur hen ser ut. Oavsett om respondenterna visar förståelse när det kommer till klienternas sjukdomar, så råder det inga tvivel om att våldet, kränkningarna och de

olämpliga kommentarerna om personalens etnicitet sätter spår i dessa individers självförtroende, självkänsla och riskerar skapa psykisk ohälsa. Det som respondenterna vittnar om styrker det som Williams et al. (2019) skriver om i den vetenskapliga artikeln, där forskarna undersöker vilken inverkan diskriminering har på olika aspekter av hälsan. I artikeln framkommer att upplevelser av diskriminering korrelerar till en negativ inverkan på den mentala och fysiska hälsan.

Det emotionella arbetet delas upp i två kategorier, den ena är djupt emotionellt agerande och det andra är ytligt emotionellt agerande, det senare innebär känslor som individen aktivt väljer att dölja vilket kan leda till emotionell utmattning. Respondenterna får inte heller något stöd från ledningen att bearbeta sina känslor. Vi kan tolka att det som respondenten utför är ett ytligt emotionellt agerande, genom att istället för att börja gråta och visa sig ledsen på sin arbetsplats så väljer respondenten att hålla inne med sina verkliga känslor. Detta för att sedan när hen kommer hem gråta ut över det som hen har varit med om. Det som sker är att utbytet av känslor mellan parterna är ojämlika. Personalen är styrda av arbetsgivarna att de ska uppträda på ett visst sätt och utgå från en uppsättning av känsloregler som krävs inom yrket som omsorgspersonal. När dessa följer känsloreglerna agerar de professionellt och håller inne sina känslor, vilket innebär att de ägnar sig åt ytagerande.

För att klara av arbetet behöver personerna ha en förståelse och anpassa sig till de villkor som är i hög grad ohållbara. Samtliga intervjupersoner har en stor förståelse för klienternas beteenden genom att rationalisera dessa med förklaringar som att det är sjukdomen som talar och inte klienterna. Anpassningen och toleransen kan förklaras med hjälp av teorin om emotionellt arbete. Personalen får i sitt yrke reglera sina känslor på flera olika sätt. De berättar dels att de måste agera lugnt och sansat, men också att de blir sårade, vilket de inte gärna visar för klienterna. I dessa situationer ägnar sig respondenterna till ytligt agerande. De visar inte sin frustration för klienterna och döljer det faktum att de blir sårade. Samtidigt kan man tänka att deras förståelse är en typ av djupt emotionellt agerande genom att de förstår klienternas problem. Intervjupersonerna är inte glada över situationen, men förklarar att detta ingår i arbetet och på sätt och vis finner sig i den. Det går också att uttolka från intervjuerna att respondenterna vill upprätta väl fungerande sociala band och en relation till klienterna för att skapa en positiv upplevelse som kan minska utsattheten. Förståelsen för klienterna är ett sätt som det emotionella arbetet uttrycker sig på. Intervjupersonerna döljer sina känslor för andra och kan tänkas göra det för sig själva för att

behålla sitt arbete. Det emotionella arbetet är däremot inte ensidigt. Klienterna är också i beroendeställning till personalen och i vissa fall en ersättning för familj, som inte finns nära till hands. Respondenterna lyckas i vissa fall att skapa starka sociala band som senare utvecklar en jämn maktbalans mellan klienten och personalen.

8.3 Strävan efter stolthet

I resultaten framkommer en osäkerhet hos intervjupersonerna hur de ska förhålla sig till klienterna. I arbetet förväntas man träffa och bemöta människor med varierande behov. Förväntningarna som personalen känner från klienterna är emellanåt otydliga och det bidrar till en aktsamhet i interaktionen, där personalen inte vill begå misstag. Det är tydligt att klienterna och personalen har en relation till varandra och är mer eller mindre beroende av varandra. De sociala banden mellan klienterna och hemtjänstpersonalen är till en början svaga vilket förstärks av klienternas mistro mot personalen och banden utmärks av överdifferentiering. Vi kan utläsa att klienter upplever att de sociala banden är svaga eftersom de inte har tillräckligt med information om hemtjänstpersonalen som är utrikes födda och därför inte känner samhörighet med dem och i vissa fall tacka nej till att få hjälp av en anställd för att den har invandrarbakgrund. Klienterna och personalen är avskilda individer som möter varandra och de har inte upprättat ett gemensamt sammanhang. Detta beskriver även Andersson (2010) i artikeln vara ett stort problem, när mångfalden och valfriheten ska samsas. När de sociala banden är svaga tenderar klienterna för stora skillnader mellan dem och personalen. Det här resulterar i att det skapas onödiga konflikter mellan parterna och klienterna bortser ifrån att de har mycket gemensamt.

De sociala banden mellan kollegorna kan vid första anblick anses vara starka, när det gäller det praktiska stödet. Samtidigt finns det aspekter som försvagar de sociala banden. När kollegorna inte hälsar på personerna i affären eller korridoren skapas en känsla av isolering.

Intervjupersonerna berättar även att de inte vill dela med sig av sina upplevelser till chefer och kollegor för att de inte vet hur informationen kommer att tas. Eftersom de sociala banden redan är bristande och sammanhållningen inte är optimal, så finns det en rädsla hos respondenterna att visa sig sårbara och ta upp saker som kan ytterligare försvåra deras utsatta position. Då den sociala sammanhållningen är svag, så genereras känslor av skuld och skam som ger upphov till

mer otrygghet. De sociala banden blir också försvagade då personalen känner sig illa behandlad i form av att ledningen tar klientens "parti" i de konflikter som uppstår, där motiveringen till att personalen inte ska besöka en klient är för att "skydda" denne. Osäkerheten som beskrivs på ledningen och kollegor bidrar till att respondenten känner en osäkerhet i förhållande till klienterna.

Flera av intervjupersonerna är tydliga med att de har stor respekt för varje hems regler och betraktar sig själva som "gäster". Uppgiften att utveckla en relation som är hållbar för både klient och personal är inte lätt. Relationen är starkt präglad av sköra sociala band, där intervjupersonerna vill motverka känslor av skam genom att utföra sitt arbete så bra som möjligt och visa stor respekt för klienterna. Skammen kännetecknar bristande och skadade relationer och att personer som känner skam ofta befinner sig i en svag social position eller har en låg status på sin arbetsplats. När klienter har förutfattade meningar och fördomar om den utrikes födda personalen kan det tolkas som att de har en relation som är skadad eller bristande och som kan generera känslor av skam. Detta blir synligt då personalen emotionella arbete är ett sätt att motverka känslor av skam genom att göra sitt arbete på ett bra sätt. Personalen är angelägen om att bli omtyckta av klienterna och visa respekt för varje klients önskemål och att de befinner sig i deras hem.

Vi kan tolka att de sociala banden stärks efter att personalen fått visa klienterna att de kan utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Därav blir lojaliteten och samhörigheten starkare mellan parterna som då resulterar i att de sociala banden blir starkare och nu kan bortse från de skillnader som klienterna tidigare har fokuserat på och se till de likheter som parterna har.

Vi tolkar det som att personalens ansträngningar i arbetet resulterar i att klienterna bättre accepterar dem, vilket påvisar starkare sociala band. Fördomarna och de förutfattade meningarna avtar och ersätts med respekt och acceptans. Därav bygger de upp en relation som numera kan bestå av stabilitet, trygghet och lojalitet som är attribut som genererar en välfungerande relation där parterna upplever tillit och gemenskap. Vi tolkar det som att det nu skapas en känsla av stolthet mellan parterna. Då vissa av respondenterna över tid lyckats skapa starka relationer och bli mer accepterade präglas relationen av det som kan tolkas som optimal differentiering. Efter att klienterna och personalen får spendera tid med varandra och bygga upp starka sociala band, efter personalens ansträngningar om att göra ett bra jobb så blir de också mer accepterade av

klienterna. De sociala banden utmärks numera av optimal differentiering, samtidigt som den utrikes födda personalen känner mer stolthet.

9. Slutsats

Studiens huvudsakliga syfte är att undersöka och belysa upplevelserna av interaktioner mellan klienter, kollegor, ledning och utrikes född hemtjänstpersonal. Det finns samtidigt en vilja att redogöra för möjliga utmaningar som personalen möter på i sitt yrke och om deras utländska bakgrund påverkar interaktionerna med klienterna, cheferna och kollegorna. För att uppfylla studiens syfte har frågeställningen *“Hur upplever utrikesfödd hemtjänstpersonal relationerna till klienter, kollegor och ledning i en tätort i Mellansverige?”* tillämpats.

Hemtjänstpersonalen berättar att de har stor respekt för varje individ de besöker. Personalen med invandrarbakgrund bemöts till en början av klienterna på ett fördomsfullt sätt och det är därför av stor vikt för dem att skapa starka band till klienterna. Vänlighet och artighet räcker inte för att skapa ett förtroende. Slutsatsen är att utrikes född hemtjänstpersonal är i behov av att skapa hållbara sociala band till klienterna för att kunna genomföra sitt arbete, men de behöver också anstränga sig och prestera mycket bättre än sina svenska kollegor för att bli accepterade.

Hemtjänstpersonalen som är utrikes född upplever att de har en större stress och prestationsångest i sitt arbete, än vad deras svenska kollegor gör. De känner ett behov att överprestera när det kommer till arbetsuppgifter, för att respekteras och accepteras i sin yrkesroll av klienterna. Dessa krav kan likställas med det som tas upp i Anderssons (2010) artikel som beskriver att förväntningarna inte rör själva utförandet av en uppgift utan snarare vem personen som utför arbetet är. Samtidigt som klienterna i sin valfrihet utsätter personalen för diskriminerande behandling, enligt artikeln av Calleman (2008). Respondenterna har på grund av sin bakgrund ett behov av att arbeta hårdare för att möta klienternas förväntningar, men de sociala banden är svåra att skapa, då klienterna har åsikter gällande personalens ursprung, snarare än det arbete som utförs.

Den utrikes födda personalen upplever att de inte kan eller får visa sina känslor, utan behöver stänga ute sina verkliga känslor för att uppfylla vad som förväntas av dem utifrån klienternas krav, men även från chefer och kollegor. Personalen beskriver uttryckligen en rädsla och en

ovilja att “vara” eller skapa problem. Personalen upplever en hög arbetsbelastning i form av psykisk påfrestning. Många menar att arbetet inte är lika fysiskt krävande som psykiskt. Den psykiska påfrestningen tas även upp i Ahlbergs, et al. (2022) artikel, där hon förklarar att den utrikes födda personalen har känt sig malplacerad, då majoriteten av klienterna varit etniskt svenska. Ahlbergs, et al. (2022) menar att dessa situationer skapar stor stress och ökar den psykiska belastningen hos de anställda, vilket också den aktuella studiens respondenter vittnar om. Slutsatsen är därmed att den utrikes födda personalen känner en stor press i att hantera situationer på egen hand. Den psykiska belastningen upplevs som hög av personalen, vilket beror på bland annat deras bakgrund och sättet arbetsplatsen hanterar bland annat diskrimineringen.

Det framkommer tydligt att hemtjänstpersonalen har en mycket stor förståelse för de livssituationer som klienterna befinner sig i och att sjukdomar kan påverka människors sätt att bemöta andra på. Trots att personalen vittnar om förståelse för klienternas sjukdomar och ålder, så sätter diskrimineringen och kränkningarna spår i respondenternas självkänsla och självförtroende på ett negativt sätt. Slutsatsen är att intervjupersonernas omfattande förståelse för klienternas situation går hand i hand med deras position på arbetsmarknaden. Respondenterna befinner sig i en situation där de måste ta hänsyn till olika sjukdomar, men också till klienternas olämpliga beteende, vilket påverkar deras psykiska mående. Detta styrks av David R. Williams et al. (2019) artikel, som undersöker den inverkan som diskriminering har på olika aspekter av hälsan.

Hemtjänstpersonalen påverkas i stor grad av att vara utrikes född i sin yrkesroll. Interaktionen mellan respondenternas chefer och kollegor är påverkad av personernas invandrarbakgrund. Respondenterna beskriver relationerna initialt som avslappnade och goda, men att det finns situationer där respondenterna märker en stor skillnad i hur de blir bemötta och hur öppna de kan vara om den diskriminering de utsätts för i sitt arbete. Den utrikes födda hemtjänstpersonalen känner att de inte kan vara ärliga och transparenta om den diskriminering de upplever i sitt arbete. Detta bygger dels på rädsla att inte bli förstådd, men också rädslan att förlora sitt arbete. Därav går det att dra slutsatsen att den utrikes födda personalens arbetsvillkor är besvärande i relation till deras svenska kollegor.

10. Avslutande sammanfattning och reflektion

I följande del kommer vi att sammanfatta vad som framkommit i uppsatsen och besvara vår frågeställning. Slutsatser som vi dragit i relation till den tidigare forskningen kommer att diskuteras. Vi kommer även att ge förslag på vidare forskning i relation till slutsatserna i studien. I den aktuella studien undersöks hur utrikes född hemtjänstpersonal påverkas i sin yrkesroll, där teorier om emotionellt arbete, sociala band och intersektionalitet används för att analysera resultatet. Vår förhoppning med uppsatsen är att bidra med ytterligare kunskap om hur utrikes född hemtjänstpersonal upplever relationerna till klienter, kollegor och ledning i en tätort i Mellansverige, på grund av sin etnicitet och bakgrund.

Problematiken att bli behandlad på ett olämpligt sätt i sitt arbete kan på sikt påverka individers sociala sammanhållning. Både utifrån samhörigheten till sina kollegor och chefer, men också individens inställning till samhället i stort. Att bli diskriminerad i sitt yrke kan resultera i en negativ påverkan på den enskilda individens självbild, självförtroende men också självuppfattning. Diskrimineringen kan skada individens känsla av samhörighet och tillhörighet till det svenska samhället, eftersom tilliten till andra individer i samhället skadas. I dessa sammanhang har chefer inom arbetsplatser som hemtjänsten en viktig roll i hur tilliten och de sociala banden antingen kommer att stärkas eller försvagas. När situationer som innefattar diskriminering uppstår är det upp till ledningen på arbetsplatsen att visa vad som är rätt eller fel, detta sker ofta genom att signaler skickas som påvisar vilka beteenden eller ageranden som är acceptabla eller inte i det aktuella sammanhanget. Utifrån de anställda hemtjänstpersonalens perspektiv tillåts klienter att utsätta personal i hemtjänsten för diskriminering på grund av vårdtagarnas valfrihet, som innebär att det är legitimt att neka omsorg från hemtjänstpersonal som exempelvis är utrikes födda. En god social sammanhållning är präglad av stark tillit och gemenskap, men i sammanhang som precis har presenteras så motsvarar det svag tillit och gemenskap, som i sin tur påverkar den sociala sammanhållningen negativt. Känslor som kan uppstå för personalen är bland annat att de inte känner glädje till sitt arbete, inte känner sig uppskattade, respekterade eller värdesatt i sitt yrke.

11. Förslag på vidare forskning

Studien har undersökt utrikes födda hemtjänstpersonalens upplevelser av sitt arbete och hur de påverkas i sin yrkesroll. På grund av det begränsade utrymmet för studien har vi inte kunnat lägga så stort fokus på ledningen och hur de hanterar situationer där det uppstår diskriminering. Målet för denna studie var att undersöka utrikes född personal och deras upplevelser och erfarenheter av relationerna till klienter, kollegor och ledning i en tätort i Mellansverige. För framtida forskningen hade det varit intressant att lägga mer fokus på ledningen inom hemtjänsten och studera om det finns några strategier eller tillvägagångssätt för hur de ska hantera diskriminering inom hemtjänsten. Vidare om det finns riktlinjer för hur sådana situationer ska hanteras och utvärdera dessa för att se hur metoderna fungerar. Samtidigt hade det varit intressant att undersöka på vilket sätt ledningen och chefer arbetar för att motverka diskriminering på arbetsplatsen. Det hade även varit intressant att undersöka huruvida det finns skillnader mellan de manliga och kvinnliga anställda inom hemtjänsten med en utrikesbakgrund.

12. Referenslista

12.1 Vetenskapliga artiklar

Ahlberg Beth Maina. Hamed, Sarah. Brady, Hannah. Moberg, Cecilia & Thapar-Björkert, Suruchi. (2022). *Just Throw It Behind You and Just Keep Going: Emotional Labor when Ethnic Minority Healthcare Staff Encounter Racism in Healthcare*. DOI: [10.3389/fsoc.2021.741202](https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.741202)

Ahlberg Beth Maina. Hamed, Sarah. Brady, Hannah & Thapar-Björkert, Suruchi. (2019). *Invisibility of Racism in the Global Neoliberal Era: Implications for Researching Racism in Healthcare*. DOI: [10.3389/fsoc.2019.00061](https://doi.org/10.3389/fsoc.2019.00061)

Andersson, Katarina (2010). *Valfrihet och mångfald – ett dilemma för hemtjänsten*. DOI: [10.3384/SVT.2010.17.3-4.2479](https://doi.org/10.3384/SVT.2010.17.3-4.2479)

Calleman, Catharina. (2008). *En motsättning mellan två principer om likabehandling? Om rätten att välja personlig assistent*. DOI: [10.3384/SVT.2008.15.3-4.2568](https://doi.org/10.3384/SVT.2008.15.3-4.2568)

Ingvad, Bengt och Olsson, Eric. (1999). *Det känslomässiga utbytet och omsorgskvalitet i hemtjänsten*. DOI: [10.3384/SVT.1999.6.1.2895](https://doi.org/10.3384/SVT.1999.6.1.2895)

Williams R. David, Lawrence A, Jourdyn, Davies A, Birgette & Vu, Cecilia. (2019). *Understanding how discrimination can affect health*. DOI: [10.1111/1475-6773.13222](https://doi.org/10.1111/1475-6773.13222)

12.2 Tryckta källor

Aspers, Patrik. (2017). *Etnografiska metoder: Att förstå och förklara samtiden*. Liber.

Barmark, Mimmi & Djurfeldt, Göran. (2019). *Statistisk verktyglåda 0: Att förstå och förändra världen med siffror*. Studentlitteratur.

De los Reyes, Paulina & Mulinari, Diana. (2014). *Intersektionalitet*. Liber

Gilje, Nils & Grimen, Harald. (2007). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Daidalos.

Hochschild, Arlie. (2003). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise. (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Studentlitteratur.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. (2020). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.

Rennstam, Jens & Wästerfors, David. (2018). *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur.

Scheff, Thomas. (1990). *Microsociology: Discourse, Emotion, and Social structure*. University of Chicago Press.

Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David. (2008). *Uppdrag: Forskning: Konsten att genomföra kvalitativa studier*. Liber

Trost, Jan. (2004). Kvalitativa intervjuer. Studentlitteratur.

12.3 Internetkällor

Sveriges Radio (2005). *Rasism mot personal inom äldreomsorgen - P4 Norrbotten*.

<https://sverigesradio.se/artikel/554104> (Hämtad 2023-03-14)

12.4 Myndighetsrapporter

Diskrimineringsombudsmannen (2023). *Diskrimineringsgrunder - vad är det?*

<https://www.do.se/diskriminering/diskrimineringsgrunder> (Hämtad 2023-03-14)

Socialstyrelsen (2016). Din rätt till vård och omsorg - en vägvisare för äldre.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/vagledning/2016-5-5.pdf> (Hämtad 2023-03-14)

Statistikmyndigheten (2018). *Undersköterska är Sveriges vanligaste yrke*.

<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/sysselsattning-forvarvsarbete-och-arbetstider/yrkesregistret-med-yrkesstatistik/pong/statistiknyhet/yrkesregistret-med-yrkesstatistik-20182/> (Hämtad 2023-03-14)

Vetenskapsrådet. (2017). God forskningssed.

https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf (Hämtad 2023-03-14)

13. Bilagor

13.1 Intervjuguide

Presentation om forskarna och studiens syfte

- Vilka vi är och vilken utbildning vi går
- Informera om att det är en C-uppsats som vi skriver och vad syftet är
- Förklara vad intervjun kommer användas till

- Fråga om vi får spela in
- Presenterar de forskningsetiska principerna
- Frågor innan vi börjar?

Inledning

- Skulle du kunna berätta lite mer om dig själv?
- Vilket land kommer du ifrån?
- Vad har du för utbildning? (relevant för arbetet eller inte)
- Hur ser en typisk arbetsdag ut för dig?
- Vad fick dig att söka dig till hemtjänsten?

Uppfattningar av bemötandet på hemtjänsten

Bemötande från klienterna

- Hur upplever du att du blir bemött av klienterna?
- Hur skulle du beskriva relationen ni har till klienterna?
- Vad är den största utmaningen med att arbeta nära inpå klienterna?
- Vad är det roligaste med att arbeta med klienterna?
- Känner du dig respekterad och värdesatt (att ditt arbete värdesätts) från klienterna?
- Har det någon gång uppstått en situation där en klient nekat hjälp? Kan du isåfall beskriva situationen? Hur hanterade du den situationen?
- Hur upplever du relationen mellan dig och klienternas anhöriga?

Egna upplevelser

- Har du någon gång blivit utsatt för hot, våld eller annat obehag? Kan du berätta lite om den situationen? Hur hanterade du det?
- Kan du berätta om det till ansvarig personal om dessa upplevelser?(ledning eller dina kollegor)?
 - Om nej till frågan ovan: varför känner du att du inte kan ta upp det med ledningen?
 - Om ja på ovan: hur hanterade du situationen? Fick du hjälp och stöd?
- Finns det något moment i ditt vardagliga arbete som gör dig osäker/rädd?
- Upplever du att det finns tillfällen där det är positivt att du har en utländsk bakgrund i ditt arbete som hemtjänstpersonal? (Om ja: kan du berätta lite mer om de situationerna?)

- Har någon/några andra kollegor råkat ut för diskriminering? Hur har de hanterat detta i så fall? Vad har ledningen och kollegor gjort för att stötta medarbetaren?

Andra krav eller förväntningar på dig som hemtjänstpersonal med utländsk bakgrund?

Seniorer/ledning/kollegor?

- Anser du att du någon gång blivit behandlad annorlunda av klienterna än dina svenska kollegor?
- Finns det någon situation i ditt arbete där du behöver agera annorlunda än dina svenska kollegor?

Diskriminering

- Har du i ditt arbete blivit bemött på ett diskriminerande eller nedvärderande sätt på grund av din etnicitet?
- Hur påverkar dessa upplevelser din känsla av arbete?
- Hur har du hanterat situationer av diskriminering? Vad har resultatet blivit? Ge exempel!
- Har du utsatts för diskriminering, p.g.a. ditt kön? På vilka sätt?
- Har du upplevt dig diskriminerad, både p.g.a ditt kön och din etnicitet? Hur har det i så fall tagit sig uttryck. Ge exempel!
- Har du någon gång övervägt en uppsägning på grund av klienternas bemötande?

Bemötande från ledning?

- Hur ser relationen ut mellan ledningen och anställda?
- Upplever du att det finns en förståelse från dina chefer om arbetet du utför?
- Om någon situation skulle uppstå, skulle du känna dig bekväm med att be om hjälp/berätta?
- Känner du att alla kollegor behandlas likadant av ledningen?
- Vilken policy har arbetsplatsen/kommunen angående diskriminering?
- Hur arbetar ledningen för att motverka diskriminering? Är detta arbete tillräckligt omfattande?

Avslutning

- Är det något du vill tillägga?
- Tack för att du ställde upp!

- Informera om att individen får ta del av studien efter att denna har publicerats