

**”När jag kliver över tröskeln hos nån,
då finns inte omvärlden”**

**En intervjustudie om emotionellt arbete inom
hemtjänstens nattpatrull**

Av: Nanna Thydén

Handledare: Ulla Manns
Södertörns högskola | Institutionen för Kultur och lärande
Masteruppsats 30 hp
Genusvetenskap | Vårterminen 2023



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Abstract

Care work is not a new subject for feminist research. However, it is still important to study because of the persistent social devaluation of care workers. Financial cutbacks, the intensification of work and the general insecurity of the labour market have meant additional challenges for women, who make up the overwhelming majority of those who perform this type of work. Nowadays, women continue to be over-represented in caring and “emotional” work. In this thesis, I focus on *home care work* as a particular form of care work and aim to analyse care workers’ emotional management and perceptions of their current work situation. The thesis is based on a qualitative study through interviews with night-time home care workers. Building on the theory of “emotional labour” as presented by Arlie Russel Hochschild (1983) in *The Managed Heart*, this paper argues that working at night poses additional emotional challenges to an already affected workforce. In a time of prominent challenges in Swedish healthcare, care workers must adapt to new ways of dealing with emotions.

Nyckelord: hemtjänst, omsorgsarbete, emotionellt arbete, nattarbete inom äldreomsorgen

Till Mormis

Innehållsförteckning

Introduktion	1
Hemtjänstens nattpatrull: en bakgrund.....	2
Syfte och frågeställningar	4
Tidigare forskning.....	5
Ett svenskt arbetsliv i förändring	5
Kvinnor som ”ideala” omsorgsarbetare?	8
Teori.....	12
Emotionellt arbete – ett feministiskt perspektiv på omsorgsarbete	12
Surface acting, deep acting och känsloregler	13
Emotionell dissonans.....	14
Metod.....	17
Deltagande observation	17
Semistrukturerade intervjuer	17
Urval och respondenter	18
Transkribering och analys	19
Etiska överväganden och reflexivitet	20
Analys.....	23
Att börja jobba natt inom hemtjänsten	23
Slumpen, osynlighet och meningsfullhet	23
En förändrad arbetskraft.....	28
Att hantera känslor.....	30
Rollbyten och gränser.....	30
Relationer till varandra / Kollegiala relationer och förhållningssätt till rasism	36
Att känna sig otillräcklig.....	39
”Man kan göra det här lilla extra ibland”	39
Framtidsplaner	43
Konklusion.....	45
Litteraturförteckning	50
Bilaga.....	54

Introduktion

”Är ni Ingas anhöriga?” frågar en kvinna med snälla, betryggande ögon bakom runda glasögon. Undersköterskan säger vad hon heter, att vi ska ta på oss munskydd och sedan går vi mot rummet där Inga, Mormis som vi kallade henne, ligger. Efter undersköterskan går min farmor och farbror som håller hårt i varandras händer. Farfar och jag går längst bak. Jag med armarna i kors, tyst och uppmärksam. Jag tänker på att inte bryta ihop, för farmors skull, men vi kommer närmare rummet och min kropp känns tung, som att den vill backa, inte gå in, fly. Undersköterskan ler med ögonen när jag passerar henne i dörröppningen och där inne ligger Mormis i sjukhussängen. Stilla. Helt stilla. Jag börjar gråta när jag ser henne och jag kan inte slita blicken från hennes ansikte. Hennes ögon är stängda, hennes mun avslappnad och hennes hud har en sådan konstig färg. Vit, gul och lila på samma gång. Det hade gått fort, berättar undersköterskan. Personalen hade förberett henne för kvällen, borstat tänder, tagit på nattlinne, bäddat ner henne i sängen. Hon hade hostat till och somnat och det var det. Undersköterskan hämtar stolar och säger att hon finns precis utanför om vi behöver någonting från henne. Jag tittar inte på henne men hennes röst är lugn och förtroendefull. Jag tänker att hon nog är van att hantera anhöriga till någon som har dött.

Dagboksanteckningen ovan handlar om när jag och min familj skulle säga hejdå till min gammelfarmor Mormis på sjukhuset. Mormis hade haft hemtjänst under både dag- och nattetid under de sista åren som hon levde, men dog sedan omgiven av vårdpersonal i sin sjukhussäng. När jag tittar tillbaka på texten idag tänker jag inte bara på Mormis, utan även på kvinnan med de betryggande ögonen, ”undersköterskan” som jag kallade henne eftersom jag inte lade hennes namn på minnet. Det var jag och min familj som var i fokus och undersköterskans eventuella ledsamhet hade inte ansetts lämplig i situationen. Hon förväntades, i sin yrkesroll, att undertrycka sina egna känslor, att visa sympati och tröst, men samtidigt inte dra ner stämningen i rummet. Hur kändes det för henne där och då, och hur kändes det efteråt? Samt, såsom Arlie Russel Hochschild (1983, ix) skriver i förordet till *The Managed Heart*: “Where did the person end and the act begin?”. Det vill säga, var gick gränsen mellan undersköterskans egen person och egna tankar, och handlingen och skådespeleriet som omsorgsarbetet kräver? I den här uppsatsen studeras omsorgsarbeters¹ känslohantering och upplevelser av sin arbetssituation inom hemtjänstens kommunala nattpatrull.

¹ Omsorgsarbetare syftar i denna uppsats på vårdbiträden och undersköterskor som arbetar inom hemtjänsten. Omsorgspersonal kommer att användas synonymt.

Hemtjänstens nattpatrull: en bakgrund

Att arbeta nattskiftet inom hemtjänsten innebär att ge vård och omsorg till personer i sina hem under nattetid. För omsorgsarbetare inom hemtjänstens kommunala nattpatrull innefattar det ett tiotimmarspass från klockan nio på kvällen till klockan sju på morgonen, som ofta utförs utan arbetsgivare närvarande. I arbetsuppgifterna ingår bland annat tillsynsbesök, läggningar, hjälp med toalettbesök och hjälp med medicinering, men även att kunna hantera omsorgstagare² som är ledsna eller som mår dåligt. Många omsorgstagare har även trygghetslarm och omsorgspersonalen måste därmed kunna vara flexibla och beredda att åka ut på oplanerade besök. Till skillnad från dagskiftet inom hemtjänsten, kännetecknas nattskiftet av många korta besök hos omsorgstagare, mycket tid i bilen, samt en oförutsägbarhet på grund av de många larm som inkommer nattetid (Andersson & Sjölund 2020, 643). Förutom att nattarbetet kan påverka omsorgspersonalens sömn på längre sikt, innebär det också en förhöjd risk för hot och våld (Kommunal 2021).

Från åtskilliga håll larmas det idag om omfattande personalbrist och hög arbetsbelastning inom omsorgsycket, och konsekvenserna för personalen är storskaliga. Exempelvis visar en rapport från fackförbundet Kommunal (2023, 9) att högre krav, minskandet av resurser och sämre möjligheter att möta omsorgstagarnas behov, har påverkat personalens vilja att stanna kvar inom omsorgsycket. Andelen som vill stanna inom yrket, visar rapporten, har minskat med nästan 25 procent på fyra år (Kommunal 2023, 6). Kommunals (2023) rapport baseras på en medlemsundersökning som genomfördes under våren 2021, och enligt författarna av rapporten är resultaten inte oberoende av Covid-19-pandemin. De anser däremot att det inte finns någonting ”som pekar på att de många gånger nedslående resultaten skulle vara av temporär karaktär” (Kommunal 2023, 13). Covid-19-pandemin har onekligen inneburit påfrestningar för både regioner och kommuner inom det svenska vård- och omsorgssystemet (Socialstyrelsen 2022a, 18), men pandemin synliggjorde också det som redan existerade sedan tidigare, nämligen de strukturella bristerna inom svensk hemtjänst och äldreomsorg.

² I linje med Rebecka Strandell (2022) kommer jag att använda mig av begreppen omsorgstagare och hemtjänstmottagare för att beskriva personer som tar emot vård i hemmet. Termen ”brukare” syftar till ”person som brukar kommunens tjänster/insatser” och bör enligt Socialstyrelsen (2013) inte användas när en avser enstaka individer eller en särskild grupp. Begreppet är under revidering i ett flertal kommuner i Sverige, men används fortfarande i kommunen där min studie utspelar sig. ”Brukare” kommer därmed att återfinnas i citat från informanterna.

Arbetet inom hemtjänsten, som framförallt utförs av kvinnor, sker ofta i osynlighet på grund av yrkets historiskt sett låga sociala status och undermåliga arbetsförhållanden. Problematiska arbetsvillkor är således inte ett nytt fenomen, samtidigt som ekonomiska åtstramningar, organisatoriska förändringar, och allt fler äldre som behöver omsorg, har inneburit ytterligare utmaningar för omsorgspersonalen (Strandell 2022, 1). Att allt fler privata företag tar över skötseln av vårdverksamheter och att allt högre sparkrav ställs på kommuner, har satt sina spår. Exempelvis saknas ofta tiden för rapportering, dokumentation, personalmöten och tiden för att sitta en stund hos en upprörd omsorgstagare, i omsorgspersonalens scheman (Kommunal 2015). Flertalet kommuner i Sverige använder sig istället av det som brukar kallas för ”minutstyrning” inom äldreomsorgen, det vill säga att omsorgsarbetare har ett visst antal minuter på sig hos varje omsorgstagare. Dessutom, skriver Kommunal (2015), är delade turer vanligt. Att arbetspasset delas upp med ett obetalt uppehåll mellan passen riskerar att ha en negativ påverkan för omsorgsarbetarnas sociala liv och hälsa (Kommunal 2015).

Feministisk forskning har tidigare relaterat den sociala nedvärderingen av avlönat omsorgsarbete till kvinnors obetalda arbete i hemmet och föreställningen om reproduktivt arbete som undervärderat produktivt lönearbete (Strandell 2022, 2). Omsorgsarbetet har förståtts som ett arbete som kvinnor är menade att utföra på grund av föreställningar om kvinnors inneboende omhändertagande egenskaper. Däremot ökar andelen män och andelen med utomeuropeiskt ursprung³ inom omsorgsycket, vilket socialantropologen Renita Sörensdotter (2008, 14) anser försvagar hemtjänstens koppling till vithet, svenskhet, och femininitet. Det finns, som jag kommer att gå in mer på under delen om tidigare forskning, ett behov av att problematisera den ideala bilden om omsorgsarbetare som vita kvinnor med medelklassrötter. Uppsatsen har således en intersektionell ansats, det vill säga en förståelse om hur sociala ojämlikheter upprätthålls i relation till och i samverkan mellan bland annat kön, klass, ”ras”, ålder och sexualitet. Ett intersektionellt perspektiv ifrågasätter, enligt Paulina de los Reyes (2006, 48), den vita, heterosexuella, medelklassens hegemoni, och därigenom den traditionella feminismens tendens att förbise hur olika sociala maktordningar påverkar varandra.

I avhandlingen *Omsorgsarbete i hemtjänsten* menar Rebecka Strandell (2022, 2) att förbättringen av omsorgsarbeteares arbetsvillkor är en angelägen uppgift för välfärdsstaten i

³ 38 procent av undersköterskor och vårdbiträden inom äldreomsorgen är födda utanför Sverige, varav majoriteten är födda utanför Europa. 61 procent av männen är utrikesfödda och 33 procent av kvinnorna (SCB 2022).

Sverige idag. Enligt Strandell (2022, 2) är förbättringen av arbetsvillkoren inom svensk hemtjänst och äldreomsorg betydelsefull även för omsorgstagarnas hälsa och välmående. Trots att omsorgsarbete inte är ett nytt område inom feministisk forskning, fortsätter det således att vara ett viktigt ämne att undersöka på grund av den fortsatta nedvärderingen och osynliggörandet av omsorgspersonalens arbete. Det är också ett betydelsefullt ämne att åskådliggöra i och med den pågående nedmonteringen av svensk hemtjänst och äldreomsorg. Hemtjänst under natten är, förutom att vara relativt unikt för Sverige, även ett fenomen som till stor del är outforskat (Andersson & Sjölund 2020, 640).

Syfte och frågeställningar

Den här studiens syfte är att analysera hur omsorgsarbetare inom hemtjänstens nattpatrull hanterar sina känslor i en tid med betydande förändringar inom svenskt arbetsliv och äldreomsorg. Utifrån Hochschilds (1983) teori om "emotionellt arbete", studeras omsorgspersonalens strategier för känslohantering, hur de hanterar den samtida omsorgssituationen och de bakomliggande förväntningarna om omhändertagande kvalitéer. Nattarbetet inom hemtjänsten är ett viktigt ämne att analysera, inte minst eftersom få vetenskapliga studier behandlar kvinnors hantering av redan existerande omsorgsförväntningar och de särskilda utmaningarna med nattarbete (Lowson & Arber 2014, 231). Dessutom är det ett betydelsefullt ämne i och med att nattarbete har visat sig ha tydliga konsekvenser för kvinnors hälsa och välmående (Lowson & Arber 2014, 232). Genom att undersöka omsorgsarbete under nattetid ämnar jag till att bidra till den "kunskapslucka" kring nattarbete som, enligt Katarina Andersson och Maria Sjölund (2020, 642), existerar inom omsorgsstudier.

Uppsatsen behandlar följande frågeställningar:

1. Hur upplever omsorgsarbetare sin rådande arbetssituation inom nattpatrullen?
2. Hur synliggörs *emotionellt arbete* i omsorgsarbetarnas berättelser?

Tidigare forskning

I det här avsnittet kommer jag att presentera de forskningsområden som är av relevans för min analys. Det första forskningsområdet, *svensk arbetslivsforskning*, ger en bakgrund till politiska och organisatoriska förändringar inom svenskt arbetsliv och arbetet inom äldreomsorgen under de senaste decennierna. Forskning om lönearbete och arbetslivet utgör ett forskningsområde för denna uppsats eftersom det förklarar de historiska orsakerna bakom omsorgsarbetarnas nuvarande arbetssituation.

Det andra forskningsfältet, *feministiska omsorgsstudier*, rör arbetsvillkor inom omsorgsarbeten i relation till bland annat könshierarkier, och har länge pekat på osynliggörandet av (kvinnors) omsorgsarbete. I och med att studier om omsorg och omsorgsarbete är så pass omfattande, kommer jag att fokusera på den forskning som specifikt rör arbetet inom hemtjänsten i Sverige, samt omsorgsstudier som har kritiserat bilden av kvinnor som ”ideala” omsorgsarbetare.

Ett svenskt arbetsliv i förändring

Svensk arbetslivsforskning är ett tvärvetenskapligt forskningsfält som intresserar sig för arbetsmiljö, arbetsorganisering och arbetsmarknad. Sedan forskningsfältets framväxt har det kommit att förändrats i linje med förändringar inom svenskt arbetsliv (Håkansta 2014, 4). I antologin *Arbete och välfärd* anser exempelvis Torsten Björkman och Åke Sandberg (2019, 44) att det inte finns en enkel eller självklar definition av arbetslivsforskning, men någonting som de menar är centralt är förståelsen av ”de arbetande” som subjekt. Med andra ord studeras arbetares liv *som* arbetare och hur relationer på arbetsplatser påverkar dem (Bengtsson & Berglund 2017, 15). Enligt Carin Håkansta (2014, 16) har användandet av själva begreppet ”arbetslivsforskning” minskat vid svenska universitet och i politiska dokument. Dock innebär denna nedgång inte en avsaknad av intresse för arbetslivsforskning (Håkansta 2014, 16). Kurser om arbetslivet och dess organisering är tillgängliga på svenska universitet, ändock ofta under andra namn än arbetslivsforskning (Håkansta 2014, 16).

I antologin *Arbetslivet* redogör Mattias Bengtsson och Tomas Berglund (2017) för några av de förändringar inom svenskt arbetsliv som har kommit att förändra arbetslivsforskningen. Fram till 1980-talet, menar Bengtsson och Berglund (2017, 17), kännetecknades svenskt arbetsliv av hög grad av facklig organisering, generellt små löneskillnader, samt historiskt sett låg arbetslöshet och hög sysselsättning. Villkoren för den svenska arbetslivsmodellen har dock

genomgått betydande förändringar under de senaste årtiondena (Bengtsson & Berglund 2017, 20) och forskare inom svensk arbetslivsforskning har därmed börjat tala om ett *regimskifte* (se t.ex. Björkman & Sandberg 2019; Boréus, Neergaard & Sohl 2021). Exempelvis har maktrelationerna inom svenskt arbetsliv genomgått en avsevärd förändring med alltmer makt till arbetsgivare (Bengtsson & Berglund 2017, 22). Forskningen menar även att de förändringar som genomfördes i Sverige under 1990-talet innebar ett politiskt fokus på att bekämpa inflation, snarare än att minska arbetslöshet (Bengtsson & Berglund 2017, 20).

Regimskiftet förändrar även svensk hemtjänst och äldreomsorg, vilket flertalet forskare har förklarat som effekter av New Public Management (NPM)⁴. Exempelvis anser Katarina Andersson och Elin Kvist (2015, 275) att förändringarna inom äldreomsorgen i Sverige har påverkats av den ekonomiska politik som har prioriterat effektivitet och kostnadsreduktion. Därigenom har äldreomsorgen blivit ett mer komplext system där arbetstagare och arbetsgivare behöver förhålla sig till den fria marknadens logik, samtidigt som en privat marknad för äldreomsorgen har utvecklats (Andersson & Kvist 2015, 275). Till exempel har äldreomsorgen kommit att fokusera alltmer på kvarboende eftersom hemtjänstinsatser ses som mer kostnadseffektiva än vård på äldreboenden (Strandell 2022, 13). Enligt Strandell (2022, 12ff) har marknadsiseringen av äldreomsorgen under 1990-talet även medfört ekonomiska åtstramningar av resurser och omorganiseringar i form av privatiseringar och marknadsanpassade organisationsmodeller.

Tidigare forskning har även belyst konsekvenserna som NPM har för personal inom svensk hemtjänst och äldreomsorg (se t.ex. Selberg 2012; Andersson & Kvist 2015; Moberg 2017; Palmqvist 2022). Exempelvis menar Rebecca Selberg (2012, 27) att NPM upprätthåller undersköterskors underordnade position och befäster nedvärderingen av omsorgsarbete. Med NPM och dess strävan efter kostnadseffektivitet, anser Lina Palmqvist (2022, 959), har tidigare ideal om äldreomsorgen som tillgänglig för alla luckrats upp. I ett liknande resonemang menar Linda Moberg (2017, 604) att marknadsiseringen har lett till ett ifrågasättande av svensk äldreomsorg som *universell*, det vill säga att vårdtjänster tilldelas utifrån personliga behov och är tillgängliga för alla medborgare på lika villkor. Enligt Moberg (2017, 604) har svensk

⁴ New Public Management (NPM) innebar nya sätt att styra, kontrollera och organisera verksamheter inom offentlig sektor. I korthet var syftet att marknadsanpassa verksamheter genom att bland annat öka effektiviteten och minska kostnaderna, samt större handlingsfrihet för chefer och ett fokus på ”kunder” och resultat (se Hood, 1991).

äldreomsorg kommit att betona omsorgstagarnas val (*"user choice"*), vilket innebär varje persons rättigheter och ansvar att forma sin egen vård⁵. Till exempel anser Oliva Wigzell, Socialstyrelsens generaldirektör, att vad som krävs för att förbättra äldreomsorgen är högre kvalitet, tillgänglighet och kontinuitet för omsorgstagarna (Socialstyrelsen 2022b). Kommunal (2015) skriver på sin hemsida att deras utgångspunkt är att bemanningen inom äldreomsorgen "ska anpassas utifrån de äldres behov av vård och omsorg". Debatten kring problemen inom svensk äldreomsorg verkar därmed framförallt centreras kring *omsorgstagarnas* hälsa och välmående.

Arbetslivsforskningen har emellertid kritiserats av feministiska forskare för tendensen att förbise känslors roll inom lönearbete (Mulinari 2014, 20). Enligt Paula Mulinari (2014, 21) beror detta på att den tidiga arbetslivsforskningen utgick ifrån industriarbetets fysiska aspekter och därigenom en snävare definition av "arbete". Arbetslivsforskarens begränsade förståelse av vad som var arbete och inte, anser hon resulterade i att kvinnors professionella arbete inom servicearbeten osynliggjordes (Mulinari 2014, 21). Genom att arbetslivsforskare började erkänna känslor som en betydelsefull och central del av servicearbetares vardag, blev det tydligt att det också existerar ett bytesvärde i de anställdas utseenden, leenden och kroppar (Mulinari 2014, 23).

I antologin *Ojämlika arbetsplatser* menar Kristina Boréus, Anders Neergaard och Lena Sohl (2021, 12) att en utmaning för dagens feministiska arbetslivsforskning är att ta sig an rasifierad ojämlikhet på arbetsplatser. Enligt författarna har utvecklingen av den feministiska arbetslivsforskningen i Sverige kommit att bli ett betydelsefullt fält med sitt fokus på diskriminering, segregation, och spänningen mellan betalt och obetalt arbete (Boréus, Neergaard & Sohl 2021, 16). Dessutom anser författarna att Covid-19-pandemin har drabbat de redan mest utsatta, vilket riskerar att ytterligare skärpa ekonomisk ojämlikhet på arbetsplatser (Boréus, Neergaard & Sohl 2021, 396).

Ett centralt begrepp i *Ojämlika arbetsplatser* är "ojämlikhetsregimer" – ett begrepp som är hämtat från den amerikanska sociologen Joan Acker. Enligt Acker (2006, 443) syftar

⁵ Möjligheten för omsorgstagare att kunna välja sin egen vård är emellertid en komplicerad fråga. Att behöva vård och omsorg innebär ofta en begränsning från att kunna agera enligt det fria valsystemet och "valet" att utforma sina egna omsorgsinsatser bör därmed snarare förstås som en moralisk skyldighet som ställs på medborgare (Andersson & Kvist 2015, 275).

ojämlikhetsregimer till de praktiker, processer och handlingar som förekommer på arbetsplatser och som upprätthåller ojämlikhet i linje med kön-, ”ras”- och klasshierarkier. Acker, anser Boréus, Neergaard och Sohl (2021, 16), spelade en viktig roll för utvecklingen av svensk arbetslivsforskning. Genom sitt begrepp visade Acker hur olika maktrelationer och strukturell ojämlikhet kan studeras på arbetsplatser (Boréus, Neergaard & Sohl 2021, 16).

Kvinnor som ”ideala” omsorgsarbetare?

Omsorgsforskning om hemtjänst har starka kopplingar till svensk arbetslivsforskning i allmänhet. Jag ser dock en mening i att åtskilja dessa två forskningsfält eftersom forskningen om hemtjänst, och om omsorgsarbete i stort, har studerats med utgångspunkt i arbetets koppling till just kvinnor och ideal om ”moderlighet” (Sörensdotter 2008, 18). Medan svensk arbetslivsforskning förklarar sammanhanget för de förändringar och ojämlikheter som karakteriserar svenskt arbetsliv, går feministisk omsorgsforskning djupare in i de sociala *normer* som specifikt påverkar omsorgsarbetare.

Omsorg som begrepp, menar Strandell (2022, 25), växte fram ur feministisk forskningstradition i syfte att belysa och höja värdet av kvinnors obetalda och reproduktiva arbete i hemmet. Begreppet har sedan vidgats till att inkludera även *avlönat* omsorgsarbete, samtidigt som det kommit att definieras olika ur en rad olika perspektiv (Strandell 2022, 25). I *Omsorgen som lönearbete* diskuterar exempelvis Kari Waerness (1980, 6) begreppet ”omsorg” och hävdar att det har en mångtydig innebörd. Det har, å ena sidan, använts för att beskriva *kvalitéer* i sociala relationer och, å andra sidan, för att beskriva *verksamheter* vars uppgift är att ta hand om människor som inte kan ta hand om sig själva (Waerness 1980, 6). Waerness (1980, 7) hävdar att omsorg bör förstås som någonting relationellt, någonting som sker mellan den som ger omsorg (omsorgsutövaren) och den som tar emot omsorg (omsorgsmottagaren)⁶.

Enligt Waerness (1980, 6) har omsorg dessutom olika innebörder för kvinnor och män eftersom kvinnor vanligen besitter det huvudsakliga omsorgsansvaret. Inom traditionella könsroller är det kvinnor som förväntas ta hand om det privata hushållet och den heterosexuella familjens eventuella barn – diska, städa, tvätta, och läsa godnattsagor – och denna förväntade kvinnoroll

⁶ Därtill skiljer Waerness mellan att ”ta hand om *andra*” och att ”ha omsorg om *varandra*”. Det första, menar hon, syftar till en asymmetrisk relation där en person tvingas till att ge mer än vad hen får tillbaka, medan det andra innebär att personen växlar mellan att vara givare och mottagare. När människor är förmögna att ta hand om sig själva, hävdar hon, bör det förstås som *personlig service* snarare än omsorgsarbete. (Waerness 1980, 7) Vad som däremot är otydligt är var gränsen för ”oförmögenhet” går enligt Waerness.

förlängs inom det avlönade omsorgsarbetet. Exempelvis visar en rapport från Statistiska centralbyrån (SCB 2021) att kvinnor tenderar att lägga mer tid än män på hushållsarbete och omsorg av de egna barnen. Trots en ökning av män inom yrkesgruppen, menar Andersson och Kvist (2015, 276), är äldreomsorgen i Sverige fortfarande en tydligt könsrelaterad fråga eftersom majoriteten av de som arbetar inom dessa yrken alltså är kvinnor⁷. Dominansen av kvinnor inom omsorgsyrtket har således en stark historisk förankring som grundar sig i föreställningar om att kvinnor har inneboende förmågor att ta hand om andra (Lill 2006, 146), det vill säga det som Sörensdotter (2008, 18) benämner som ideal om ”moderlighet”.

Studier om hemtjänst och omsorgsarbete har pekat på det faktum att omsorgsansvaret framförallt ställs på kvinnor på grund av föreställningar om kvinnors omhändertagande egenskaper (se t.ex. Lill 2006). Omsorgsforskare har velat visa att omsorgsarbete ofta är undervärderat och underbetalt, just på grund av att det anses vara ett så kallat ”kvinnoarbete”. I *Känslor och moral i arbetslivet* förklarar exempelvis Mulinari (2014, 23) detta som en ”moralisk ekonomi”, där föreställningar om kvinnor och män formar hur samhällsekonomin organiseras. Arbetet som utförs av unga kvinnor, arbetarklasskvinnor, nyinvandrade och papperslösa, hävdar Mulinari (2014, 23), värderas lågt i såväl termer av löner, som inflytande och karriärmöjligheter.

Kvinnodominerade yrken – såsom omsorg av äldre, barn och sjuka – nedvärderas, vilket Mulinari (2014, 23) anser beror på att kvinnors omsorgsarbete uppfattas som någonting ”av naturen givet”. Med andra ord existerar historiska föreställningar om män som försörjare, och kvinnor som omvårdare och sekundära arbetstagare (Peterson 2010, 257). Dessa binära uppfattningar leder i sin tur till att kvinnor är överrepresenterade inom informella ”kvinnoyrken”, där omsorgsarbete är ett tydligt exempel (Peterson 2010, 257). Även om omsorgsarbete är väsentligt för länders välfärdssystem, ses det ofta som mindre viktigt än andra typer av arbete. Liknande föreställningar om informellt arbete, nedvärderas omsorgsarbete utifrån kulturella värderingar – snarare än att arbetet inte behövs i den globala ekonomin (Hochschild 2000, 144).

I *Omsorgsarbetets moraliska krav på kärleksfullhet* för Linda Lill (2006) ett resonemang kring omsorgsbegreppet. Hon förklarar bland annat omsorg som en diskursiv praktik, det vill säga att

⁷ 89 procent av undersköterskor och 71 procent av vårdbiträden inom hemtjänsten i Sverige är kvinnor (SCB 2022).

omsorg inte enbart innebär handlingar, utan även att omsorg bygger på föreställningar *omkring* handlingarna (Lill 2006, 143). Enligt Lill (2006, 151) är människors förståelse av omsorg alltid genomsyrad av föreställningar om omsorg, vilket i sin tur leder till att människor har en liknande uppfattning av vad god omsorg innebär och vilka som är bäst lämpade att utföra arbetet. Dessutom anser hon, likt Mulinari (2014, 23), att omsorgsarbete kan förstås som ett moraliskt handlande, där omsorgsarbeters handlingar blir bedömda som antingen moraliskt riktiga eller moraliskt felaktiga (Lill 2006, 151). ”Att vara osjälvisk är att vara ansvarsfull och att vara ansvarsfull är att vara respektabel”, skriver Lill (2006, 152), och refererar till Beverly Skeggs (1997) bok *Att bli respektabel*. För att bli erkänd som feminin måste kvinnor följa normer för vad som anses korrekt och respektabelt, samtidigt som medvetenheten om respektabilitet är utmärkande för vilken klass en person tillhör (Skeggs 1997, 163ff). Enligt Lill (2006, 151) är det otänkbart för omsorgsarbetare att bli betraktade som professionella utan att de också uttrycker en vilja av att ”föredra samvaron” med omsorgstagare. Följaktligen blir omsorgsarbetare låsta i diskursen om omsorg (Lill 2006, 151).

Tidigare studier om omsorg förklarar, å ena sidan, varför kvinnor fortfarande har det största ansvaret över omsorg – både inom betalt och obetalt arbete – men å andra sidan ser vi alltså att allt fler män börjar att vara verksamma inom omsorgsarbeten. I avhandlingen *Omsorgsarbete i omvandling* menar Sörensdotter (2008, 14) att hemtjänsten i Sverige fortfarande präglas av normer om ”kvinnlighet”, samtidigt som dessa ständigt förskjuts och omvandlas. Enligt Sörensdotter (2008, 13) har den ”ideala” arbetaren inom hemtjänsten länge varit en svensk medelålderskvinna med arbetarklassbakgrund, men dagens omsorgsarbetare har varierande kön, ursprung, klassbakgrund och ålder. Palle Storm (2018, 233) undersöker exempelvis, i texten *I en annan situation? Erfarenheter av att vara man, född utanför Europa och arbeta på äldreboenden*, rasifierade mäns erfarenheter av att arbeta på äldreboenden och hävdar att andra kroppar speglas mot den normativa bilden av ”riktiga” omsorgsarbetare som vita kvinnor med arbetarklassrötter. Vissa kroppar, anser Storm (2018, 232ff), betraktas som mer lämpliga för att utföra omsorgsarbete än andra, samtidigt som män ofta måste försvara och upprätthålla sin maskulina identitet inom omsorgsyret. Enligt Storm (2018, 233) tenderar manliga omsorgsarbetare att lyftas fram på grund av föreställningar om deras fysiska styrka. Närvaron av den manliga kroppen skapar, i andra situationer, ett organisatoriskt problem eftersom vissa omsorgstagare inte vill ha hjälp ifrån dem (Storm 2018, 233).

Sörensdotter (2008, 18) argumenterar även för en försiktighet kring att vidmakthålla omsorg som en specifikt ”kvinnlig” egenskap. Enligt Sörensdotter (2008, 18) bör omsorgsegenskaper snarare förstås som någonting inlärt. I ett liknande resonemang förespråkar Lill (2006, 159) en mer mångfacetterad tolkning av omsorg och en ”avkvinnligfieriing” av omsorgsbegreppet för att på så sätt kunna öka professionaliseringen av yrket. Under flera decennier har forskning om omsorg som kvinnors betalda och obetalda arbete även undersökt hur kvinnor *kombinerar* lönearbete med förväntningar om ”moderlighet”, medan allt färre har fokuserat på det omsorgsarbete som utförs under natttid (Lowson & Arber 2014, 231).

Teori

I den här delen diskuterar jag uppsatsens teoretiska utgångspunkt – ”emotional labour”⁸, en feministisk teori som definierades 1983 av den amerikanska sociologen Arlie Russel Hochschild. Jag beskriver de grundläggande elementen av teorin utifrån Hochschild (1983) och andra forskare, samt strategier för känslohantering.

Emotionellt arbete – ett feministiskt perspektiv på omsorgsarbete

I *The Managed Heart: Commercialization of the human feeling* definierar Hochschild (1983) för första gången sin teori om emotionellt arbete. Emotionellt arbete, menar Hochschild (1983, 7), syftar till arbetares förväntade känslohantering och eftersom detta arbete säljs, har det också ett bytesvärde på marknaden. Hon anser att arbetares känslor kommersialiseras av organisationer, vilket internaliseras av arbetarna och förstås som en del av de vardagliga arbetsuppgifterna (Hochschild 1983, 190). Genom intervjuer med flygvärdinnor, kommer Hochschild (1983, 8) bland annat fram till att flygbolag ställer krav på flygvärdinnors leenden gentemot passagerare, eftersom det förmodas säkerhetsställa känslor av trygghet på flygplanet. Undersköterskan i introduktionen av denna uppsats, som förväntades *uttrycka* vissa känslor och samtidigt *undertrycka* de känslor som inte ansågs lämpliga i situationen, skulle också kunna vara ett exempel.

Teorin om emotionellt arbete har vidareutvecklats av Hochschild (2003; 2009) själv och av andra forskare (se t.ex. Smith 1992; Bolton & Boyd 2003; Mulinari 2014) för att inkludera andra yrkeskategorier. Att vidga teorin utöver servicesektorn, menar Mulinari (2014, 26), är centralt för att kunna belysa känslor som en viktig dimension av det arbete som många människor utför idag. Begreppet emotionellt arbete, hävdar hon, ”synliggjorde dimensioner av arbete som tidigare var marginella eller osynliga i arbetsmarknads- politiska studier” (Mulinari 2014, 22). I en intervju med *The Atlantic* varnar Hochschild däremot för en överanvändning och en förvanskning av hennes begrepp (Beck 2018). Enligt Hochschild har hennes teori kommit att tillämpats allt bredare på upplevelser och handlingar som hon anser inte bör förstås som emotionellt arbete – som att till exempel handla potatis, att planera en middag, eller att

⁸ I svenska verk som använder sig av Hochschilds teori översätts ”emotional labour” till antingen ”emotionellt arbete” eller ”känsloarbeta”. Hochschild (1983, 254) gör en distinktion mellan termerna ”känsla” (feeling) och ”emotion” då hon menar att känslor syftar till färre eller mildare fysiska sensationer som att till exempel rodna eller att svettas. Hon använder emellertid termerna synonymt, och av kontinuitetskäl kommer jag därmed att använda termerna ”emotionellt arbete” och ”känsla”.

skriva att-göra-listor (Beck 2018). Att ta det projektledande ansvaret i och utanför det privata hushållet är arbete, men det bör inte förstås som emotionellt arbete. Enligt Hochschild är emotionellt arbete snarare det arbete som människor, genom att försöka känna den rätta känslan för jobbet, får betalt för (Beck 2018).

Vidare anser Hochschild (1983, 197) att emotionellt arbete tenderar att förbises eftersom det sällan erkänns som riktigt arbete ”av dem som berättar för oss vad arbete är”. Det tas heller inte i hänsyn av arbetsgivare som en orsak till utbrändhet och arbetsrelaterad stress (Hochschild 1983, 153). För vissa är det emotionella arbetet en central del av arbetet, menar Hochschild (2009, 113) – som för arbetare inom barn- eller äldreomsorgen. För andra arbetare – frisörer, bröllopsplanerare, eller bartenders – är emotionellt arbete inte alltid lika synligt (Hochschild 2009, 113).

Surface acting, deep acting och känsloregler

I sin studie urskiljer Hochschild (1983) två olika sätt att hantera känslor på: *surface acting* och *deep acting*. Enligt Hochschild (1983, 35) innebär *surface acting* att människor försöker att förändra hur de uppträder utåt genom att avsiktligt framställa oäkta känslor. Personer försöker således att undertrycka vad de egentligen känner och använder sig av ansiktsuttryck, röst och gester för att gestalta den känsla som är lämplig i situationen (Hochschild 1983, 33). I *surface acting* försöker inte människor faktiskt *känna* de känslorna som förväntas, utan använder sig till exempel av ”falska leenden” som inte reflekterar deras uppriktiga känslor (Humphrey et. al. 2015, 751). *Deep acting* innebär däremot att arbetare förändrar sina *interna* känslor för att dessa ska passa organisationens förväntningar (Hochschild 1983, 38ff). I *active deep acting*, anser Hochschild (1983, 42), försöker personen förändra den ursprungliga känslan, medan *passive deep acting* betyder att personen känner det som krävs i situationen.

För att beskriva de sociala normer som styr vilka känslor som är acceptabla att uttrycka i specifika kontexter använder sig Hochschild (1983, 7) av termen ”känslorregler”. Enligt Hochschild (1983, 11) ser förhållandet till känslorregler olika ut för olika personer, vilket innebär att kvinnor oftare anser sig behöva hantera sina känslor än män. Detta beror på att kvinnor redan i ung ålder, generellt, har utbildats till att ta ett större emotionellt ansvar än män (Hochschild 1983, 165). Med andra ord existerar en hierarki av känslor och känslohantering, där personer med lägre social status förväntas hantera sina känslor mer än de med högre social status. Hochschild (1983, 11) föreslår även att personer från medelklassen oftare behöver

hantera sina känslor än personer från arbetarklassen eftersom medelklasspersoner hanterar sina känslor inom servicearbeten. Arbeten som kräver emotionellt arbete är, enligt Hochschild (1983, 155), vanligt förekommande inom alla arbetsklasser. Däremot förekommer det enbart inom arbeten som kräver personlig kontakt med allmänheten och där det kontrolleras av arbetstagare, vilket hon anser är mindre vanligt för arbeten inom arbetarklassen (Hochschild 1983, 156).

Enligt Mulinari (2014, 22) har teorin om emotionellt arbete använts av feministiska forskare för att studera ”hur kundens och arbetsgivarens önsknings och föreställningar om sexualitet, kön och ras/etnicitet formar, influerar och begränsar anställdas arbetsförhållanden och relationer”. Hochschilds (1983, 11) förståelse av känsloregler väcker således frågor om intersektionalitet, hur kön-, ”ras”- och klasshierarkier samspelar på arbetsplatser och hur olika kroppar hanterar sina känslor i olika rum. Exempelvis har hon, i senare verk, berört så kallade ”globala omsorgskedjor”, det vill säga att migrerande mödrar lämnar sina egna barn hos en kvinna i hemlandet för att ta hand om medel- och överklassbarn i västvärlden (Hochschild 2000, 131). Längre fram i uppsatsen kommer Hochschilds (1983; 2000) förståelse av känsloregler som en hierarki av känslor och känslöhantering att diskuteras ytterligare.

Emotionell dissonans

Att undertrycka sina känslor, menar Hochschild (1983, 90), är både psykiskt och fysiskt ansträngande och kan leda till *emotionell dissonans*, det vill säga att personer kommer i konflikt med sina egna genuina känslor och de yttre känslor som förväntas inom yrkesrollen. Enligt Hochschild (1983, 90ff) kan människor uppleva en alienation från sina egna känslor och eftersom kvinnor oftare anser sig behöva hantera sina känslor än män, är det också kvinnor som oftare upplever emotionell dissonans. Förutom en alienation från sina känslor, leder även användningen av oäkta känslor till ett avförkroppsligande (de-personalisering) från sitt yrke (Humphrey et. al. 2015, 751), vilket i sin tur har visat sig kunna leda till stressyndrom och utbrändhet (Ashkanasy & Humphrey 2011, 218). Deep acting är per definition inte förknippat med emotionell dissonans eftersom det innebär att människor har omarbetat sina känslor för att återspegla de förväntade känslorna (Humphrey et. al. 2015, 756).

Emotionell dissonans, anser Dieter Zapf (2002, 245), uppstår när arbetare förväntas uttrycka vissa känslor som de egentligen inte känner. Det kan leda till att arbetare känner sig falska, och de kan få dåligt självförtroende eller bli deprimerade (Zapf 2002, 245). Tidigare forskning som

har använt sig av teorin om emotionellt arbete har emellertid, enligt Zapf (2002, 257), hävdad att det finns både positiva och negativa hälsoeffekter av emotionell dissonans. Å ena sidan kan emotionellt arbete som tidigare nämnt leda till emotionell utmattning, alienation från sina känslor eller de-personalisering, men å andra sidan till känslor av arbetstillfredsställelse (Zapf 2002, 262). Enligt Sharon Bolton och Carol Boyd (2003, 293) är ytterligare svagheter med Hochschilds (1983) förståelse av känslors roll inom organisationer att hon, för det första, överbetonar skiljelinjen mellan det offentliga och det privata. För det andra, anser författarna, likställer hon fysiska arbetsprocesser med emotionella arbetsprocesser (Bolton & Boyd 2003, 293).

I *Emotional labor in service roles: The influence of identity* föreslår Blake Ashforth och Ronald Humphrey (1993, 90) termen ”display rules” istället för ”känsloregler” eftersom de menar att organisationer enbart kan reglera de känslor som explicit uttrycks, och inte inre känslotillstånd. Till skillnad från Hochschild (1983) men i linje med Zapf (2002), anser de att emotionellt arbete inte alltid är någonting negativt. Negativa hälsokonsekvenser av emotionellt arbete, anser författarna, påverkas av till vilken grad en person identifierar sig med sin arbetsroll (Ashforth & Humphrey 1993, 107). Enligt Ashforth och Humphrey (1993, 107) kan en stark yrkesidentifiering, och användandet av beteendemässiga försvarsmekanismer, leda till att det emotionella arbetet snarare upplevs som *njutbart*. Till exempel kan en undersköterska känna uppriktig sympati för ett barn som är sjukt (Humphrey et. al. 2015, 751). De har därmed utvecklat Hochschilds teori genom att föreslå en tredje form av emotionellt arbete, nämligen spontant och genuint emotionellt arbete (Ashforth & Humphrey 1993, 91). Möjligheterna för att det emotionella arbetet skulle vara *njutbart* och *nöjsamt*, menar Hochschild (2009, 115), blir emellertid otänkbart i ett system som inte fungerar:

När ett omsorgssystem är trasigt är det arbetstagarna i det som bär ansvaret för misslyckandet. En arbetare rusar omkring. Hon slarvar. Att ägna tillräckligt med tid åt en patient innebär att hon försummar en annan. Hon hindras från att göra sitt bästa. Hon kan bli otålig, utmattad, irriterad, demoraliserad och distanserad – hon reagerar på ett trasigt omsorgssystem genom att utföra ett ”trasigt” arbete. (Hochschild 2009, 115, *min översättning*).

Arbetares förhållningssätt till ”det trasiga systemet”, anser Hochschild (2009, 115) i *Invited commentary: Can emotional labour be fun?*, resulterar i att arbetare rör sig mellan två ytterligheter. För det första kan arbetaren lösgöra sig själv från arbetsplatsen och uttrycka att ”patienten kräver för mycket” (Hochschild 2009, 115). Genom att lägga skulden på

omsorgstagarnas överdrivna krav, ställer sig arbetaren således omedvetet på "systemets sida" (Hochschild 2009, 115). För det andra kan arbetaren förbli knuten till arbetet och uppleva känslor av eget misslyckande (Hochschild 2009, 115). Oavsett vilket, förklarar Hochschild (2009, 115), "...har det trasiga systemet förändrat henne, hindrat henne från att göra ett bra arbete och må bra av det. Det har tvingat henne att hantera sina känslor om sin egen roll som arbetare i ett trasigt system. Vi skulle kunna kalla det för det trasiga systems emotionella arbete".

Metod

Metodologin påverkar både hur studier utformas och dess resultat, och inom feministisk forskningstradition finns en lång historia med att förstå kunskapsproduktion utifrån diskussioner om objektivitet och reflexivitet. I *Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective* redogör exempelvis Donna Haraway (1988) för en förståelse av kunskapsproduktion som *situerad* och *förkroppsligad*. Enligt Haraway (1988, 578) är ett objektivitetsproblem inom feministisk forskning att många försöker att bygga en dikotomi mellan objektivitet och subjektivitet. Feministisk objektivitet, anser hon, bör snarare handla om "...begränsad plats och situerade kunskaper, inte om transcendens och splittring av subjekt och objekt" (Haraway 1988, 583).

Metoden i denna uppsats är *deltagande observation* och *semistrukturerade intervjuer*. I denna del av uppsatsen redovisas metodval, etiska överväganden, samt hur analysen har tagit form.

Deltagande observation

Under februari 2023 deltog jag på arbetarplatsmöten där personalen, tillsammans med enhetscheferna, genomförde arbetsmiljökartläggningar⁹. Jag antecknade dialogerna, stämningen i rummet och mina intryck – och trots att observationen inte genomfördes under en längre tid anser jag att detta var en betydelsefull process i min materialinsamling. Exempelvis menar Fanny Ambjörnsson (2004, 39) att observationer som metod öppnar upp för möjligheten att få kunskap om det "kroppsliga" och om det som är outtalat. Med andra ord kan forskaren, genom att observera och föra reflexiva fältanteckningar, få tag på mer än det som uttrycks explicit i intervjumaterialet. Utifrån mitt deltagande på arbetsplatsmötena erhöll jag en bredare förståelse för respondenternas arbetssituation och blev bekant med de ord och uttryck som sedan återkom i intervjuerna. Enligt Skeggs (2001, 430) är den etnografiska ingången, med sin betoning på deltagarnas egna ord, uttryck och erfarenheter, en lämplig metod för feministiska forskare.

Semistrukturerade intervjuer

Intervjuerna varade mellan fyrtio minuter och en timme, och hölls på omsorgspersonalens kontor. Utifrån en intervjuguide¹⁰ diskuterade vi fem sammankopplade teman: vägen till yrket;

⁹ Dokumenten från arbetsplatskartläggningarna fick jag i ett senare skede också tillgång till. De har använts som kompletterande material i uppsatsen.

¹⁰ Se bilaga.

framtidsplaner; upplevelser av relationer med omsorgstagare; relationer med andra på arbetsplatsen; och hälsa. Respondenterna ombads att tala fritt kring dessa teman, men jag använde mig även av öppna stödfrågor, och de intervjuade informerades även om valmöjligheten att få läsa intervjuguiden. Inledningsvis genomförde jag en pilotintervju där jag ställde frågor specifikt om känslohantering, men jag undvek sedan att ställa direkta frågor om känslohantering eftersom de riskerade att vara alltför styrande. Ämnet kom emellertid upp när temat om relationer till omsorgstagare diskuterades. Samtliga intervjuer spelades in, med samtycke från respondenterna, och de fick även skriva under en samtyckesblankett. Intervjuerna transkriberades och anonymiserades.

Fördelarna med semistrukturerade intervjuer som metod är många. Till skillnad från strukturerade intervjuer, menar Svend Brinkmann (2014, 437), är en fördel med semistrukturerade intervjuer att respondenterna får möjligheten att själva producera kunskap. Med andra ord kan respondenten följa upp ämnen som den tycker är relevanta och metoden möjliggör därmed för den intervjuade att få en mer aktiv del i kunskapsutbytet, utifrån sina egna ord och uttryck (Brinkmann 2014, 437). Till skillnad från ostrukturerade intervjuer, kan även den som intervjuar bli delaktig i kunskapsproduktionen. Mitt val att använda mig av intervjuer som metod svarar till mitt syfte eftersom jag är intresserad av levda och upplevda erfarenheter av nattpersonalens känslohantering.

Urval och respondenter

Studien bygger således på deltagande observation och intervjuer med sju personer som arbetar inom en kommunal nattpatrull i en större stad¹¹ i Sverige. Respondenterna är födda på 1960-, 1970- eller 1980-talen och majoriteten av dem har undersköterskeutbildning eller annan utbildning relaterat till vård och omsorg (cirka 75 procent på arbetsplatsen är anställda som undersköterskor). Tiden som respondenterna har arbetat inom nattpatrullen, likaså generellt inom hemtjänsten, skiljer sig från några månader till över tio år. Majoriteten av dem har lång arbetslivserfarenhet inom vårddyrket. På arbetsplatsen i stort arbetar cirka femtio personer, varav cirka 79 procent är kvinnor och cirka 21 procent är män. Av samtliga anställda inom denna nattpatrull har cirka 70 procent nordisk bakgrund och cirka 30 procent utomnordisk bakgrund. Det fackliga engagemanget är högt och fem av de sju intervjuade är med i fackförbundet Kommunal.

¹¹ Enligt SKR:s kommungruppsindelning (Sveriges Kommuner och Regioner/SKR, 2023).

Samtliga namn är fingerade och jag har valt att inte uppge namnet på staden för att säkerhetsställa respondenternas anonymitet. Det är dock värt att nämna att staden där omsorgspersonalen arbetar har pågående problem med kriminella konflikter. Eftersom omsorgsarbetsområdena sträcker sig över hela kommunen arbetar således flertalet i områden med hög grad av kriminalitet.

Tabell 1. Presentation av intervjupersonerna

Namn	Vård- och omsorgsutbildning	Totalt antal år i vårddyrket	Totalt antal år i nattpatrullen
Agda	Undersköterska	Mellan 10-20 år	Mer än 5 år
Carina	Undersköterska	Mer än 30 år	Mer än 5 år
Ellinor	Vårdbiträde	Mellan 10-20 år	Mer än 5 år
Helen	Undersköterska	Mer än 30 år	Mindre än 5 år
Janina	Undersköterska	Mer än 30 år	Mindre än 5 år
Mikael	Vårdbiträde	Mer än 30 år	Mindre än 5 år
Niklas	Vårdbiträde	Mindre än 10 år	Mindre än 5 år

Under studiens gång har urvalet kommit att ändras. När jag först formulerade mina forskningsfrågor och mitt syfte var avsikten att enbart intervjua personer som var arbetsmiljöombud på arbetsplatsen. Jag kontaktade därmed fackföreningen Kommunal för att få tag på dessa personers kontaktuppgifter. Kort därefter fick jag kontakt med en person som arbetar inom nattpatrullen, och blev genom denna person inbjuden av enhetscheferna att delta på arbetsplatsmöten där samtliga som arbetar inom nattpatrullen skulle delta. Eftersom syftet sedan kom att förändras insåg jag att personerna som skulle delta inte nödvändigtvis behövde vara fackligt engagerade. Den initiala idén var dessutom att enbart intervjua kvinnor, men det kom också att förändras eftersom det blev uppenbart att normer om omhändertagande egenskaper även ställs på män, och att allt fler män idag finns inom vårddyrket. I mitt material är två av de sju intervjuade män. Jag kommer därmed inte kunna dra några framstående jämförelser mellan kvinnor och mäns känslöhantering och det är heller inte syftet. När jag visar på skillnader i omsorgspersonalens berättelser handlar det snarare om jämförelser mellan personers erfarenheter i sina kontexter.

Transkribering och analys

Intervjuerna har transkriberats med markeringar för skratt, pauser och tystnader. Tystnader i intervju material, menar Blake Poland och Ann Pedersen (1998, 293), tenderar att förbises eller

att betraktas som problem i forskningssituationen. Likt Poland och Pedersen (1998, 293), förstår jag istället intervjuer som *meningsskapande* och som en situation där tal och tystnad har lika stor betydelse. Min förförståelse av det implicita som betydelsefullt för forskningssituationen formade min analys eftersom jag kunde analysera, inte enbart det som omsorgspersonalen uttryckte med ord, men också hur de eventuellt kände i relation till vissa samtalsämnen – genom suckar, tonfall och skratt.

Efter transkriberingen av materialet urskiljes centrala teman i omsorgspersonalens berättelser, som sedan analyserades utifrån den teoretiska utgångspunkten om emotionellt arbete. Analysmetoden är således framförallt tematisk med inspiration från Virginia Braun och Victoria Clarkes (2006) förståelse av kvalitativa, tematiska analyser. Tematiska analyser, anser Braun och Clarke (2006, 79), är en metod för att identifiera, analysera och redogöra för mönster inom insamlat material. Enligt Braun och Clarke (2006, 78) innebär tematiska analyser ett flexibelt forskningsverktyg som har möjligheten att generera en detaljerad, och samtidigt komplex, redogörelse av data. De redogör för sex stycken faser av tematisk analys som jag också delvis har följt i min analysprocess: bekanta sig med sitt material; generera initiala koder; söka efter teman; granska teman; definiera och namnge teman; och till sist producera den vetenskapliga texten (Braun & Clarke 2006, 87ff). Till skillnad från Braun och Clarke (2006, 86) som anser att forskningsprocessen påbörjas när forskaren börjar lägga märke till mönster i materialet, anser jag att analysen av materialet påbörjas redan *innan* materialinsamlingen, bland annat på grund av forskarens förkunskaper. Analysprocessen har således inte varit linjär eftersom jag har gått tillbaka till transkriberingarna under tiden då jag har skrivit uppsatsen.

Etiska överväganden och reflexivitet

De etiska frågor som behövde övervägas i denna uppsats handlade framförallt om platsen där intervjuerna hölls och om rekryteringsprocessen. För det första skulle platsen för intervjuerna kunna ses som problematisk i relation till de makthierarkier som finns på en arbetsplats. Var det saker som omsorgspersonalen inte vågade berätta för mig på grund av att vi befann oss i ett rum på deras arbetsplats, med cheferna närvarande en bit bort? Rummet har således betydelse för forskningssituationen. Under samtliga intervjuer satt vi dock i ett tyst och avlägset rum och att vi befann oss på arbetsplatsen var tidsmässigt effektivt för både respondenterna och för mig.

För det andra har även etiska frågor kring anonymitet i rekryteringsprocessen övervägts. Under mötena informerade jag om att de som var intresserade hade möjligheten att kontakta mig under

ett senare tillfälle för en intervju, men majoriteten av de som jag sedan intervjuade räckte upp sina händer när jag var färdig med presentationen av min studie. De som deltog verkade således inte ha några problem med att andra på arbetsplatsen visste om att de skulle delta. Samtidigt kom jag till slutsatsen att det nog ändå skulle ha kommit till allas kännedom om jag hade utfört rekryteringen på ett annat sätt. Min uppfattning var att de som deltog kände att de ville att deras kollegor skulle veta om deras deltagande (en stolthet?), eller att de helt enkelt inte brydde sig om andra på arbetsplatsen visste om deras deltagande. I analysen kommer de inte att kunna utläsa vem som har sagt vad eftersom samtliga namn är fingerade – vilket de också informerades om innan sitt deltagande. Om jag enbart hade skickat ut mejl tror jag heller inte att jag hade fått samma urval av människor som velat ta sig tiden att delta.

Den kunskapsteoretiska utgångspunkten i denna uppsats är, som tidigare nämnt, Haraways (1988) förståelse av situerad kunskap. Genom ”seendet” som metafor, handlar Haraways (1988, 581) alternativa perspektiv på objektivitetsanspråk i korthet om forskarens förkroppsligande ansvarstagande i relation till sin privilegierade blick. Seendet, anser hon, har varit ett medel för att *totalisera*, det vill säga att ”se allt från ingenstans” (Haraway 1988, 581). Enligt Haraway (1988, 583) försöker många feministiska forskare att utgå ifrån de som är ”less powerful” och hon varnar från att romantisera denna utgångspunkt och från att hävda sig tala från andras synvinkel. Individuella ser alltid utifrån en viss position och en viss kropp vilket utlovar enbart ett partiellt perspektiv på kunskap (Haraway 1988, 583). Genom att erkänna att all kunskap är situerad och alltid möjlig att tolka på olika sätt, menar Skeggs (2001, 435), kan forskare undgå att tolka en grups erfarenheter som synonymt med ”Sanning”. I linje med Haraway och Skeggs menar jag att det är nästintill otänkbart för forskaren att vara helt neutral eftersom en alltid är påverkad av sin position utifrån kön, ”ras”- och klasshierarkier.

I relation till min eventuella inverkan vid intervjuerna har jag reflekterat över min egen situation som någon som inte själv arbetar eller har arbetat inom hemtjänsten. Att vara en ”outsider” i ett forskningssammanhang behöver dock inte nödvändigtvis vara ett etiskt dilemma. Enligt Sonya Corbin Dwyer och Jennifer Buckle (2009, 58) kan en insider-position vara fördelaktig på grund av möjligheten till mer ”öppna” svar, samtidigt som den också kan innebära att respondenterna utelämnar viktiga detaljer. Att jag inte har arbetat inom vård- och omsorgsycket och att jag har en klassbakgrund i medelklassen har således betydelse för min egen position i förhållande till respondenterna, men i enlighet med Corbin Dwyer och Buckle (2009, 60) anser jag att forskarens position ständigt förändras under forskningssituationen. Dessutom rör sig människor

ständigt mellan olika klasspositioner (Sörensdotter 2008, 31). Under intervjuerna upplevde jag en *vilja* från omsorgsarbetarna att berätta om sin arbetssituation, sin känslohantering inom yrket, och min position som student på universitetet stod inte nödvändigtvis i vägen för det. Samtliga i mitt material är dessutom äldre än jag själv – vilket eventuellt minskade den ”maktobalans” som vi skulle kunna tänkas ha till varandra. Enligt Corbin Dwyer och Buckle (2009, 59) är förmågan att vara öppen, autentisk och intresserad av att representera andras erfarenheter på ett korrekt sätt mer betydelsefullt än ens tillhörighet i den gruppen.

Enligt Sörensdotter (2008, 53) pågår diskussioner inom antropologin om att genomföra fältarbeten ”hemma” respektive i ”andra” kulturer, vilket blir relevant i denna uppsats i och med min närhet till staden där studien genomfördes. Sörensdotter (2008, 53) hävdar att hon inte hade varit bekväm med att genomföra sin studie i sin egen stadsdel eftersom hon menar att det krävs en viss distans till informanterna. Jag menar däremot att jag i detta avseende är en ”insider”. Att jag exempelvis kände till platserna som respondenterna nämnde, att vi delade kunskap om och upplevelser av förekomsten av kriminalitet i staden, minskade vårt avstånd till varandra. Här blir även Katherine Borlands (2002) text *That's not what I said: Interpretive conflict in oral narrative research* intressant – både eftersom hon skriver om att utföra studier med människor som en har en närhet till (i hennes fall hennes gammelmormor), men också på grund av hennes perspektiv på tolkningsprivilegium. För att undgå att forskare applicerar sina egna idéer och förståelser på ett intervjumaterial, anser Borland (2002, 414), krävs en subjekt-subjekt-relation där respondenterna får ge sina egna synpunkter på materialet. Några av respondenterna har erbjudits möjligheten att läsa utkast av denna text, men i slutändan är det ändå jag som skriver texten och jag som har det slutgiltiga ordet. I den gemensamma tolkning som Borland (2002, 419) rekommenderar, existerar ändå hierarkin mellan forskaren och respondenterna.

Trots att det inte är ens intention, finns alltid risken att reproducera rådande hierarkier, och jag ser därmed också mitt eget ansvar i en eventuell reproducering av könsbaserade och rasifierade stereotyper om omsorgsarbetare. Enligt Anne Runyan och Spike Peterson (2009, 54) har personer som är privilegierade i varje hierarki större makt och därför ett större ansvar för att omvandla hierarkier. Runyan och Peterson (2009, 66) menar att det är viktigt att inte reproducera idéer om kvinnor som nödvändigtvis svaga, naiva eller fridfulla, och män som motsatsen. Människors språkanvändning, anser författarna, är därmed av stor betydelse eftersom den formar människors förståelse av världen (Runyan & Peterson 2009, 66).

Analys

Analysen som följer är uppdelad i tre delar med följande rubriker: 1) Att börja jobba natt inom hemtjänsten, 2) Att hantera känslor, och 3) Att känna sig otillräcklig. Därefter följer en konklusion.

Att börja jobba natt inom hemtjänsten

Samtliga intervjuer innehöll frågan: ”Kan du berätta varför du började arbeta inom vården?”. Denna fråga var tänkt att användas för att få reda på bakgrundsinformation om omsorgsarbetarna, men i deras svar återfinns reflektioner om inträdet till vårddyrket, hur de förhåller sig till andras åsikter om yrket, samt vilka egenskaper som de anser att arbetare inom nattpatrullen bör ha. Enligt Hochschild (1983, 153) tenderar det emotionella arbete som många yrken kräver att ignoreras. Jag anser att detta kommer till uttryck i hur omsorgspersonalen, genom sina arbetslivsberättelser, rättfärdigar de egenskaper som krävs av dem i deras yrkesroller. I samtliga berättelser blir det även tydligt att de förhåller sig till ”känsloregler”, det vill säga de normer om vilka känslor som anses passande i specifika kontext. Detta blir tydligt redan i berättelserna om hur omsorgspersonalen har kommit fram till yrket.

Slumpen, osynlighet och meningsfullhet

Carina, som är född på sextioalet och som har arbetat inom vårddyrket sedan åttiotalet, menar att hennes yrkesval inte var ”så mycket egna val”. Det passade bra in i hennes liv just där och då, berättar hon. Anledningen till att Carina har blivit kvar inom omsorgsycket förklarar hon utifrån sin vilja att arbeta med människor och att ”få andra att må bra”. Janina, som också är född på sextioalet och har ett liknande antal år inom vård- och omsorgsycket som Carina, beskriver sin väg till yrket som någonting som, å ena sidan egentligen inte var avsiktligt, men å andra sidan som ett yrke hon trivs inom på grund av att hon tycker om att arbeta med människor:

Jag hade väl inte tänkt börja jobba inom vården utan det börja med att jag fick ett sommarvikariat (...) Men... Jag har ju alltid gillat att jobba med människor, eller *gillar* att omge mig med människor. (Janina)

I de andra intervjuerna återkommer det som både Carina och Janina nämner. Å ena sidan, och i likhet med hemtjänstpersonalen i Sörensdotters (2008, 75) avhandling, framställer de flesta inom nattpatrullen valet av yrke som en ”slump”. Å andra sidan beskrivs även yrkesvalet som

någonting som de har valt själva på grund av sin vilja att arbeta med människor. Anledningen till att de arbetar inom omsorgsycket beskrivs utifrån en vilja att få andra att må bra, och att själv må bra när andra mår bra. Exempelvis menar Helen att hon började jobba inom vården eftersom hon har uppfostrats till att ”vara mån om andra”, men hon säger också att hon inte vill att hennes egna barn ska arbeta inom vården just eftersom det är slitigt. Hon berättar att hon är född i ett utomeuropeiskt land och hon anser att hennes ursprung har påverkat hennes beslut att börja arbeta inom omsorgsycket:

Det är här mina föräldrar påverkat. För jag är ju från [ett utomeuropeiskt land]. Och då har vi helt annan kultur, där tar vi hand om våra gamla. Och då blir det så att jag... blir ju uppfostrad att man ska vara mån om varandra och sådär. På det viset har jag hamnat inom vården. För det passar mig bra. (Helen)

Respondenterna förhandlar således med sin bild av sig själva i hur de berättar om att arbetet inom vården inte skulle vara deras ”första val”, men att det ändå passar dem bra på grund av deras omhändertagande egenskaper. Enligt omsorgspersonalen innebär de omhändertagande egenskaperna bland annat att kunna vara flexibel, omtänksam och inkännande. Det innebär ett starkt ”brukarfokus”, det vill säga att lyssna på omsorgstagaren, att försöka arbeta för att göra skillnad i omsorgstagarens vardag, och att sätta andra människor före sig själv. Mikael, som har arbetat inom vården sedan åttiotalet, anser att ”man måste kunna ta människor i svåra situationer”. Han anser, till skillnad från majoriteten av respondenterna, att detta kräver praktisk arbetslivserfarenhet, snarare än ett formellt krav på undersköterskeutbildning:

Du kan ju jämföra lång erfarenhet med nio månaders undersköterskeutbildning som inte ger så mycket. Lång erfarenhet kan nog väga tyngre än... nyutbildad undersköterska som aldrig någonsin har jobbat inom vård och omsorg (...) Och det är ju inte säkert att du vill för att du blev intvingad på en undersköterskeutbildning. Och sen är det du kommer jobba med sen. Det är ju inte samma sak som att du är en bra undersköterska. Det var en utbildning du vart tilldelad, exempelvis. (Mikael)

Trots skilda åsikter om ett eventuellt utbildningskrav, pekar omsorgsarbetarna på att det tar tid att lyckas med att ta hand om människor och att lära sig att möta andra på ett ”korrekt” sätt. Exempelvis anser Niklas att det är viktigt med kontinuitet, det vill säga att samma hemtjänstpersonal kommer hem till samma omsorgstagare, eftersom han menar att de som har arbetat en längre tid inom nattpatrullen har lärt sig att *läsa av* de personer som de besöker:

Det är ju bara en sån sak som om de mår dåligt en dag. Vad är det som händer? De som inte har varit där nån gång ba ”jaha, nähä, jag vet inte om den mår bra eller dåligt”. Vi... man läser av dem. (Niklas)

Även Janina pekar på att det krävs tid. Hon menar att hon lär vikarier hur de ska bete sig bland omsorgstagare, och att det är hennes och hennes kollegors ansvar att dessa praktiker ”går vidare i ledet”, det vill säga överförs till nya omsorgsarbetare. De genomförandeplaner som finns, anser Janina, kan däremot vara svåra för nya kollegor att förstå och därför är det viktigt att få informationen från kollegor som har arbetat en längre tid inom nattpatrullen:

(...) Då har man stöd från kollegorna att ja men så här brukar vi göra hos den här... Att man får den informationen innan man, som ny, går in till någon. Att såhär kan du göra så funkar det bra eller så där. (Janina)

I Hochschilds (1983, 96) studie förväntades vikarier och nya medarbetare inom flygvårdinneyrket ofta genomföra olika utbildningar för att lära sig hur de skulle kontrollera sina känslor. Förutom de genomförandeplanerna som Janina nämner, blir det tydligt att anställda inom nattpatrullen även *lär* nya medarbetare om vilka känslor som anses vara oprofessionella att uttrycka (som till exempel sin egen ilska eller sorg).

Vidare betraktas arbetet inom vård- och omsorgsycket av flera respondenter som oattraktivt, ingenting som de skulle ha valt om de hade haft andra valmöjligheter, men samtidigt beskrivs det som ett arbete som får *mening*. Till exempel förklarar Agda arbetet inom nattpatrullen som ett arbete som sker i ”osynlighet” eftersom hon anser att många inte ens vet om att de existerar. Snarlikt hur Hochschild (1983, 197) menar att emotionellt arbete är ett osynligt arbete, förklaras nattarbetet som ett osynligt arbete av flera av respondenterna. Anledningen till att omsorgsarbetare och deras omsorgstagare är socialt osynliga, anser Hochschild (2009, 117), beror på att arbetet förstås som naturligt. Enligt Mikael, till exempel, är dåliga löner och dålig arbetsmiljö ”bitar man får ta”:

Det är nog ingen som vill jobba inom det här, utav många anledningar. Kanske lönemässigt. Det man gör är ju kanske inte alltid så roliga arbetsuppgifter [skratt]. Så det är väl mycket det kanske. Sen är det väl dålig arbetsmiljö ibland om man jobbar inom det vi gör. Du kommer ju

till deras hemmiljö som inte alltid är så fräsch. (...) Men jag har inget emot det, annars skulle jag ju inte vara här. Så det är ju bitar man får ta. (Mikael)

Omsorgspersonalen beskriver nattarbetet inom hemtjänsten som ett lågavlönat arbete med låg status och dålig arbetsmiljö, men jag tolkar det även som att många av dem vill *försvara* sitt arbete gentemot andras negativa åsikter om yrket. Utifrån Skeggs (1997, 22) kan omsorgspersonalens uttalanden om yrkesstolthet förstås som ett tecken på *respektabilitet*, det vill säga att de försöker visa upp ett kulturellt kapital genom sitt sociala beteende. Exempelvis reflekterar Helen kring andras åsikter kring yrket och säger: "...om jag säger att nej men jag jobbar inom vården, men stackars dig då ungefär, men nån måste ju göra det!". När Ellinor berättar om sin väg in till vårdyrket tar hon upp vad hon först tänkte när hennes mamma föreslog hemtjänsten:

Min mamma hade jobbat inom hemtjänsten många år och hon sa ring till chefen och kolla... Och först tänkte jag att nej för jag vill inte torka bajs. Som alla typ tänker. Men jag gav det en chans och jag... [mer än tio] år senare så är jag fortfarande kvar. (Ellinor)

I Ellinors citat finns, förutom berättelsen om "slumpen", en medvetenhet om andras negativa åsikter om hennes yrkesval. Ellinor pratar även om de problem hon ser inom nattpatrullen, bland annat att personal ersätts med läkemedelsrobotar och att fysiska tillsynsbesök ersätts med kameror. "Det handlar om pengar, såklart!", säger Ellinor. Hon menar att hon märker av förändringar inom hemtjänstens organisation och planering sedan hon började inom yrket för mer än tio år sedan. Enligt Ellinor har fokus skiftats från omsorgstagarens välmående till ett fokus på effektivitet och tidstyrning, vilket i linje med tidigare forskning (se t.ex. Andersson & Kvist 2015, 275) talar för att äldreomsorgen i Sverige har börjat fokusera alltmer på att reducera kostnader:

Det var skillnad, alltså förr, när jag började jobba i hemtjänsten (...) Det är *stor* skillnad då mot nu. Då hade vi mer tid. Mycket mer tid. Då satt vi på mornarna och så hade vi ett papper med de som skulle ha hjälp och vad de skulle ha hjälp med. Så kunde man sitta och så sa man namnet på brukaren och ja men jag tar, jag tar den... mm, så tog man nästa, ja men henne tar jag. Då såg du, du la upp ditt schema. Så du visste att ja men här... ja men dusch, vad bra, då sätter jag fyrtio minuter på den här brukaren så kan jag gå till nästa och så har vi en halvtimme där och... Det var inte samma stress som idag. Idag får du ett papper, här, med tid. Det är till och med så att... [suck] ta ut en soppåse? Nej men det står inte på mitt papper. Det står på pappret vad du

ska göra! Och du gör ingenting utöver det, för det står inte på pappret. Du har inte tid med det.
(Ellinor)

Ellinor menar även att allt fler människor behöver hjälp hemma idag, samtidigt som allt färre söker sig till vården. Arbetet är slitsamt och blir allt svårare att utföra, anser Ellinor, och hon reflekterar över varför det ser ut så:

Då blir man så här ja men varför? Jo för det finns inte personal för det är ingen som vill jobba i vården! Nej! Det är inte många som söker sig in. (...) Nattpatrullen har alltid varit väldigt attraktivt att jobba i, bland både utomstående plus vikarier. Många ville jobba natt. Förra året fick bemanningen fråga de som hade sökt sig in till vården: ”Kan du tänka dig kanske att jobba natt?”. Mm... Det var inte många som hade sökt natt. (Ellinor)

Emotionellt arbete är, enligt Hochschild (1983, 153), centralt i många människors professionella liv, men samtidigt inte någonting som människor talar öppet om med varandra. Det förväntas av omsorgspersonalen att de ska ha vissa omhändertagande egenskaper och de flesta pratar inte om det som någonting negativt, utan snarare som en slags yrkesstolthet. De omhändertagande egenskaperna blir, med andra ord, internaliserade. I intervjun med Agda hade hon exempelvis lite svårt att sätta ord på hur hon agerar i sin yrkesroll. Hon visade en medvetenhet av vad som förväntas av henne i hennes yrkesroll, vilka känslor som hon tycker passar i vilka situationer, men hon kunde samtidigt inte riktigt förklara *hur* hon själv är och hur hon beter sig i olika situationer på sin arbetsplats. Hon berättade att hon tycker att det är ”tillfredställande” att ta hand om andra människor, men hon kunde inte riktigt förklara varför utan sa att ”det är bara så det är”. Detta indikerar att människor inte heller lär sig *hur* de ska prata om emotionellt arbete. Samtidigt kan omsorgspersonalens berättelser om yrkesstolthet, som tidigare nämnt, förstås som att de försöker att bli respektabla (se Skeggs 1997).

Vägen till yrket beskrivs därmed som en ”slump” och anledningen till att personalen har blivit kvar trots medvetenheten om yrkets låga status och dåliga arbetsmiljö beskrivs utifrån viljan att arbeta med människor. Genomgående i intervjuerna berättade respondenterna om arbetsmiljöproblem och om att de ofta behöver försvara sitt yrkesval, men samtidigt att de ändå alltid försöker att göra sitt bästa. Med andra ord betraktas nattarbetet som ”det sämsta möjliga”, men ändå meningsfullt och viktigt. Likt männen i Storms (2018, 240) studie, försvarar

omsorgsarbetarna sitt yrkesval genom att betona sin yrkesstolthet. Samtidigt förstås de omhändertagande egenskaperna som en självklarhet, snarare än ett *krav* på kärleksfullhet.

En förändrad arbetskraft

I förhållande till vägen till yrket talar flera respondenter om det faktum att allt fler män har börjat arbeta inom vården¹². Som Hochschild (1983, 11) nämner existerar en hierarki av känslor där kvinnor oftare upplever sig och oftare förväntas hantera sina känslor än män. Detta visar sig i denna uppsats i hur omsorgsarbetarna förhandlar kring mäns inträde till och närvaro inom nattpatrullen.

När Mikael reflekterar över varför kvinnor är överrepresenterade inom vården och sin plats bland kvinnor, säger han att han ”inte har några problem att jobba med kvinnor”. Flera av de andra respondenterna berättar på liknande vis om hur mäns närvaro *oftast* inte är ett ”problem”. Jag tolkar detta som att kvinnor ses som en självklar arbetskraft inom vård- och omsorgsycket, samtidigt som mäns närvaro inte upplevs som atypisk. Däremot tar flera personer upp att omsorgstagare kan reagera negativt när män är en del av arbetsgruppen och det går att läsa i arbetsmiljökartläggningen att flera personer anser att ”många brukare har svårt med killar”. Ellinor berättar:

Vissa brukare gillar ju inte att det kommer män. Då vill de att... nej... då får de gå därifrån för det ska vara en kvinna. I alla fall kvinnliga. Det har jag varit med om några gånger och då är det ändå dubbelbemanning. Den är lite knivig. De gångerna har jag försökt att ja men då får vi försöka att göra det tillsammans du och jag då, så får mannen snällt vänta utanför. För att respektera brukaren. Men den är lite svår för det blir bara fler och fler män i vården. (Ellinor)

Under ett personalmöte som jag deltog i diskuterade en grupp den tidigare regeln om att det inte bör vara två män i en arbetsgrupp, med respekt för kvinnliga omsorgstagares integritet i situationer med intimvård. Detta skämtades bort av en annan person i gruppen som sa ”men två kvinnor är inga problem, det är bara trevligt då eller?” och skrattade. Jag tog upp detta under intervjun med Carina och hon berättade om en kvinnlig hemtjänstmottagare som efterfrågat enbart kvinnlig personal:

¹² Arbetare inom vården har historiskt sett varit kvinnor, vilket stämmer även för nattpatrullen. Under tiden för denna studie var cirka 79 procent av de anställda på arbetsplatsen kvinnor och cirka 21 procent är män.

Hon har uttalat att hon tycker att det känns jättejobbigt just när hon ska duscha, om det kommer en kille. Hon har bett om att, just i duschen, att det ska vara en kvinnlig. Och det, det är nog lite... kanske lite rädsla för övergrepp. [längre tystnad] Ja, man är ju utsatt. Eller man kan ju förstå att man kan känna sig utsatt i ett sånt läge. (Carina)

Enligt Hildur Kalman och Katarina Anderssons (2014, 410) studie *Framing of Intimate Care in Home Care Services* innebär intinvård inom hemtjänsten en ständig avvägning mellan att erkänna omsorgstagaren som person, och att samtidigt upprätthålla det professionella avståndet för att därigenom skydda denna persons integritet. På samma gång är balansen mellan "distansering" och "det personliga" inte alltid enkel att särskilja (Kalman & Andersson 2014, 411), och i mitt material visar sig detta bli ännu mer komplext när omsorgsarbetaren är en man.

I citatet ovan kopplar Carina även till *hur* människor pratar om sina känslor. Hochschild (1983, 13) menar att hennes respondenter tenderade att prata om känslöhantering utifrån känslor de *försökte* att visa och de känslor de *försökte* att inte visa. Till exempel talade hennes respondenter om att *försöka* känna sig tacksamma, eller att *försöka* att *inte* visa sin ilska. Känslor blir, med andra ord, någonting som personer försöker att visa och hantera "korrekt". Detta blir tydligt i mitt material, inte minst i hur Carina rättar sig själv med att säga "eller man kan ju förstå att man kan känna sig utsatt i ett sånt läge". Denna rättelse visar på en *distansering* från känslan, vilket förstärks ytterligare i och med hennes användning av "man" istället för "jag" eller "vi". Carinas användning av "man" kan däremot också handla om en *generalisering* av sina upplevelser, det vill säga att hon uttrycker sin åsikt som allmängiltig och någonting som hon tänker att de flesta skulle kunna hålla med om.

Även i andra intervjuer använde omsorgspersonalen sig av "man" när de pratade om sina känslor och upplevelser av sin arbetssituation. Detta kan indikera att omsorgsarbetarna upplever emotionell dissonans, vilket utifrån Hochschild (1983, 90) uppstår när människors inre känslor kommer i konflikt med de yttre känslor som yrket kräver. Omsorgspersonalens språkliga distansering genom användningen av "man" blir tydlig i situationer där deras egna känslor kommer för nära och riskerar att rubba förväntningarna inom yrkesrollen. De försöker, genom sin språkanvändning, att förändra hur de uppträder utåt för att minska belastningen som emotionell dissonans innebär.

Sammantaget betraktas mäns närvaro inom nattpatrullen som naturlig, samtidigt som flera av respondenterna belyser det problematiska i situationer med intimvård. Kvinnor förväntas i en högre grad än män att hantera sina känslor, enligt Hochschild (1983, 11), men att allt fler män har börjat arbeta inom vården innebär att omhändertagande förväntningar ställs på omsorgspersonalen oavsett kön. De omhändertagande förväntningarna kommer ifrån de själva på grund av internaliserade traditionella roller och ideal om ”moderlighet” (se Sörensdotter 2008, 18), men också ifrån arbetsgivarna och samhället i stort på grund av yrkesrollen som omsorgsarbetare i allmänhet.

Att hantera känslor

Hochschild (1983, 7) menar att vissa känslor blir ”acceptabla” i vissa kontexter, vilket visar sig i mina respondenters berättelser om att exempelvis dölja stress och trötthet i mötet med omsorgstagare. Omsorgspersonalen talar om ”den professionella rollen” som någonting centralt och som någonting som en lär sig med yrkeserfarenhet. De beskriver hur de byter roller när de ”kliver in genom dörren”, samt hur de ofta använder sig av humor i olika situationer. Personalen hanterar även känslor i sitt arbete på ett sätt som kan beskrivas utifrån Hochschilds (1983, 33ff) begrepp *surface acting* och *deep acting*. Denna del handlar om omsorgsarbetarnas strategier för känslohantering i en arbetsmiljö som har blivit alltmer stressig, samt hur de förhåller sig till varandra på arbetsplatsen.

Rollbyten och gränser

Man kan ju vara hur stressad som helst, men när du sätter nyckeln i dörren så måste du ju, då får du ju inte visa att du är stressad. Utan då ska du ju fokusera på den brukaren du är hos och göra ett så bra jobb som möjligt. (Carina)

Carina visar på den känslostrategi som Hochschild (1983, 35) beskriver som *surface acting*. Hon tänker på att inte visa att hon är stressad och säger att hon istället fokuserar på att göra sitt jobb. Under intervjun förklarar Carina det även som att hon och hennes kollegor är ”kameleonter” i och med att de, när de kliver in genom dörren, måste tänka på att anpassa sig efter hemtjänstmottagarens mående. Vissa kan de ”skoja med ganska ordentligt”, säger Carina, men hon anser också att det beror på personens sinneställning under just den natten. Att kliva in genom dörren och att således kliva in i sin yrkesroll blir ett rollbyte, där vissa känslor blir tillåtna och möjliga.

Ytterligare ett exempel på rollbytet syns i Agdas framställning av mötet med omsorgstagaren. Agda tänker på hur hon agerar och hon agerar annorlunda än vad hon känner i situationen. Hon säger att hon ”resonerar ganska mycket med sig själv inombords”, samtidigt som hon menar att förmågan att kunna hålla sig lugn är fördelaktig för hur arbetet fortsätter:

Jag tänker att när jag kliver över tröskeln hos nån, då finns inte omvärlden. Då är det bara där och nu som gäller. Sen får det ta den tid det tar. Jag visar aldrig att jag är stressad inne hos nån. Och det vinner man jättemycket på... och man vinner även tid. För ju mindre stressad jag agerar, desto bättre går det ju. Men det är väl nått man lär sig med erfarenhet tror jag. (Agda)

Utanför dörren tillåts omsorgspersonalen att vara stressade, kanske har de pratat om det i bilen på väg dit, men dörren in till en omsorgstagare blir likt en brytpunkt. Innanför dörren visas de känslor som förväntas av en utifrån förutbestämda men outtalade känsloregler och dessa är, såsom Agda och Carina förklarar, att inte visa sin stress och att anpassa sig till andras mående. De båda beskriver döljandet av stress och andra känslor som en del av deras yrkesroll och detta liknar Hochschilds (1983, 6) studie där flygvärdinnornas leenden betraktades som en del av arbetsuppgifterna.

Exempelvis säger Helen att hon läser av kroppsspråk om omsorgstagare har svårt att berätta vad det är som är fel och att det kan räcka med en kram, att hon tar sig tiden att lyssna på omsorgstagaren, eller att hon tar dem i handen. Helen menar att hon är bra på att trösta omsorgstagare eftersom hon har lärt sig att ”lägga sina känslor åt sidan”:

Jag är professionell i mitt arbete men jag visar ändå känslan (...) Men visst när jag går ut därifrån då kan jag ju känna liksom nej men gud... Sen beror det ju på vad det är. Naturligtvis! Sådär. Men... under alla dessa år som jag har jobbat så har jag lärt mig liksom att hantera känslor, så jag blir liksom inte lika mycket påverkad, utan jag lägger dem undan. Liksom här är här och nu, och sen när jag kliver utanför dörren... Så visst, vissa fastnar väl mer än vad andra gör, men det går ju att hantera. Absolut. Men samtidigt så har du ju ändå vissa gånger som kan ploppa upp när man kommer dit till brukaren, ja visst ja... då var det såhär. Då får man lägga sina känslor åt sidan. Mm. Det har funkat bra. (Helen)

Likt Agda, Carina och Helen, nämner även Ellinor kravet på professionalism i relation till att dölja stress:

Även fast det är natt och de ska sova så ska de inte behöva känna av att vi är stressade. Man försöker liksom kliva in i en professionell roll när man kliver in där, man gör det man ska och sen ska man vidare, men ibland så... ja... märker de ju av att man är stressad. Och blir det något som är lite avvikande med insatsen så blir man lite mer stressad och då ska man försöka att inte visa det... du ska vidare till nästa. (Ellinor)

Omsorgspersonalen använder således olika strategier för att genomföra maskeringen av känslor. Exempelvis säger Ellinor att hon döljer trötthet genom att sminka sig och att hon har fått kommentarer från kollegor om det. Ellinor beskriver hur hon använder smink för att hon själv inte ska behöva se trött ut, för sin egen skull, men jag tolkar det ändå som att hon gör det för hur *andra* ser henne. Hennes användande av smink blir för henne ett sätt att dölja sin trötthet och maskera sina känslor, samtidigt som hon försöker att framkalla en känsla av lugn. Ellinor berättar att hon ler och är trevlig, men att hon ofta kan känna sig stressad inombords när hon kommer hem till en omsorgstagare. Förutom att visa sig lugn utåt, försöker hon också *känna* det som krävs i situationen, vilket är ett uttryck på *deep acting*. Detta talar även för att ju mer människor identifierar sig med sin yrkesroll, desto mer sannolikt är det att de även försöker att känna de känslor som de förväntas uttrycka (Humphrey et. al. 2015, 756).

En annan strategi för känslohantering som omsorgspersonalen använder sig av i mötet med omsorgstagaren är humor. Även där finns ett rollbyte och en medvetenhet kring att upprätthålla sin professionella roll. Likt Carina menar Janina att hon kan skoja med vissa hemtjänstmottagare, medan hon är mer formell med andra:

Det är ju sånt man har lärt sig genom åren, hur man kan ta olika människor, till exempel om man jobbar i en bar eller på en restaurang eller vad som helst. Vissa går det ju och... Man ser det ju på människan hur den själv pratar och är... Man kan komma långt med lite humor, alltså förstår du liksom så här att... man kan bjuda på sig själv ibland, berätta nått dråpligt man har gjort eller nånting... (...) Sen kan man ju skämta... jag kan ju inte skämta med alla på samma sätt som jag kanske kan skämta med min kollega som jag sitter i bilen med eller nån annan, utan alla är vi ju olika och alla har vi ju våra liksom gränser eller... Det är som brukare. Jag kan ge nån en kram eller klapp på kinden, men några känner jag att nej, ta inte på mig mer än vad du behöver. (Janina)

Flera av respondenterna beskriver således hur de agerar för att vara professionella i sina yrkesroller, men de säger också att de tänker på att behandla omsorgstagarna som

medmänniskor. Att kunna vara flexibel och inkännande, att sitta nära, att lägga en hand på en kind och att ta sig lite extra tid hos omsorgstagaren, beskrivs som betydelsefullt för arbetet. Enligt flera visar de att de bryr sig om omsorgstagarnas känslor genom kroppslig beröring, samtidigt som omsorgstagaren inte får komma *för* nära. Det handlar, enligt flera, om att anpassa sig till andras känslor, att få omsorgstagare att känna sig trygga och lugna, och att vända andras negativa känslor till positiva. Agda säger till exempel:

Om de känner sig trygga med mig, så går ju allting mycket lättare. Om det kommer personal som de inte tycker om så kan de ju till och med säga nej till hjälp. Allting går ju mycket lättare om de känner sig trygga. (...) Det är ju väldigt mycket upp till oss personal hur mötet blir. Jag kan ju komma in till nån som kanske är på dåligt humör eller arg och vända det till att det blir positivt, beroende på hur jag bemöter personen. (Agda)

Om en omsorgstagare mår dåligt eller har palliativ vård, säger Carina att ”då tänker man väl kanske lite mer hur man bemöter”. Hon säger att hon aldrig vet om det är sista gången de kommer att ses och att hon har det i åtanke när hon arbetar. Att kunna lämna känslorna på arbetet kan då bli svårt, menar Carina: ”Just när det är så att man har nån som mår dåligt så, så kan man ju ofta ta med sig... så har man ju de ju ofta i tankarna, även på ledig tid.” Mikael säger att ”man får vara beredd på sådana situationer” och han upprepar att han inte tycker att det är jobbigt för honom personligen att möta omsorgstagare eller anhöriga som är ledsna. Han berättar för mig om en natt när han skulle hem till en hemtjänstmottagare vars partner, som också var en person som han hade arbetat hos, hade gått bort samma dag:

Då får man ju beklaga det som har hänt, man kan ju inte bara komma in där och låtsas som ingenting har hänt va. (...) Men det är ingenting jag har problem med att göra. Liksom att prata om det med dem, på ett kanske mer... icke-personal-plan. Utan att jag pratar med henne som en medmänniska, eller som en... ja... likvärdig, eller vad man ska kalla det. Så man måste ju ändå kunna växla. Man kan ju inte vara superprofessionell i alla lägen, man måste ju också visa en mänsklig sida. Men det får ju inte bli så att man står och kanske gör människan mer ledsen. Att jag börjar grina för... situationen. (...) De flesta som vi jobbar med kommer ju försvinna inom snar framtid. Och det är en del utav jobbet. Så det är ju nått man behöver vara beredd på... En sån grej får ju inte... För mår du dåligt utav det, då är du ju inom fel yrke. (Mikael)

Att kunna hantera omsorgstagare som mår dåligt eller anhöriga till en avliden omsorgstagare förstås av Mikael, och av samtliga av de andra respondenterna, som en del av arbetet.

Hantering av ett dödsfall blir någonting som omsorgspersonalen utför med vana, vilket skulle kunna förklaras som emotionell dissonans. I mötet med upprörda omsorgstagare eller anhöriga, försöker omsorgspersonalen lägga sina egna känslor åt sidan. Följaktligen, trots en ökad arbetsbelastning under Covid-19-pandemin, anser Agda att pandemin inte innebar en förändring kring hanteringen av dödsfall¹³:

Vissa boenden hade väldigt mycket dödsfall, det var typ sex av tio... men jag upplever inte att det var mera [fler omsorgstagare som dog] då. Sen har det ju sett extremt olika ut i landet, så. Men jag vet att i den här stan så eh... var det ju mera på boenden... Det har inte varit nått annorlunda för att det varit pandemin liksom. Vi är ju vana vid såna situationer och det... Det ingår ju i vårt jobb. (Agda)

Samtidigt menar flera av respondenterna att mötet med en upprörd omsorgstagare kan leda till en hotfull situation. Under intervjun med Helen berättade hon exempelvis om en situation som uppstod när de behövde flytta på en omsorgstagares tillhörigheter för att kunna få plats i rummet:

Helen: Den här brukaren ville inte att vi skulle flytta på saker och då tog det ju lång tid att man ska övertala... brukaren liksom att nej men det här måste vi. Liksom verkligen. Och då kommer ju det här professionella biten in alltså. Det funka faktiskt bra... för annars sa jag ju att "annars måste jag ju ringa polisen, det förstår du ju". Du vet det där.

Nanna: Hon blev arg?

Helen: Ja, hon ville inte att man ska flytta på hennes saker. Men då sa jag liksom att, men att "vi ställer de tillbaka exakt där du har dem, du bara berättar för oss, så det är inga problem!" För vi måste vidare liksom! Då hade vi varit där liksom nästan två timmar, vet du, så det är ju... också mycket övertalning. Ja, som jag är... professionell... hur man är och hur man svarar och såna saker. Eller det funkar bra. Jag har aldrig haft nått problem med brukare. Det kan vara allt från dementa till psykiska och allt möjligt. Jag har peppar, peppar [knackar med knogen i bordet]. Nej men jag har aldrig... alltså vi har haft jättetur. Men det är som sagt var hur man är själv. Det beror mycket på det.

¹³ Mellan 2019 och 2020 minskade kvinnliga omsorgstagares medellivslängd med 0,4 år, och manliga omsorgstagares medellivslängd minskade med 0,7 år (Socialstyrelsen 2022a, 14). Minskningen beror, enligt Socialstyrelsen, på ett stort antal dödsfall i Covid-19.

Omsorgspersonalen uttrycker däremot inte en *explicit* rädsla för att dessa situationer eventuellt kan uppstå med omsorgstagarna. Mötet med utåtagerande omsorgstagare förstås snarare som någonting hanterbart:

Jag har ju haft kollegor som har fått verbala hot och så, och man reagerar så olika på det där. Jag är sån där som reagerar efteråt, att det kunde ju ha gått annorlunda och... jag har inte blivit slagen, jag har inte fått de här riktiga smällarna, utan verbala hot har jag fått men att man har kunnat hantera det. (Janina)

Förutom att omsorgspersonalen befinner sig i en utsatt situation i och med att deras arbetsplats är omsorgstagares hem, innebär även arbetet på natten en speciell utsatthet som de måste förhålla sig till. Vägen till och från bilen kan framkalla rädsla och det som pågår ”ute på gatan” i staden, det vill säga gängkriminalitet och den höga förekomsten av skjutningar, förklaras av flera som någonting som omsorgspersonalen har i åtanke. Carina och av de flera andra förklarar hur de ”håller lite extra koll” när de arbetar inom de områden i kommunen som har en hög grad av kriminalitet, men likt mötet med utåtagerande omsorgstagare menar samtliga av respondenterna att de inte är rädda. Janina säger till exempel:

Jag tänkte på det här med riskområdena, jag har ju inte känt mig osäker när jag åker in. (...) Vi vet ju vad vi ska göra, vi vet ju att vi inte lämnar kollegan... Jag har inte känt mig rädd eller nånting om nån skulle komma i samma trappuppgång eller nånting. Jag går ju inte och misstänker alla människor, det gör jag inte. Det finns en del de säger ”nej men vi får inte gå igenom... på baksidan av trapphuset”. Det är liksom... ja men det spelar ju ingen roll, de kan ju stå i trappan på andra sidan! (Janina)

Majoriteten av mina respondenter använder sig således av surface acting och försöker att hantera stress genom att visa sig lugna utåt. Som jag har belyst försöker vissa inom omsorgspersonalen också *känna* det som krävs i situationen (deep acting). De försöker att inte visa sig stressade, och de försöker också att inte *vara* stressade inombords. I en stressad, hotfull eller ledsam situation förväntas de hålla sig lugna och tillmötesgående. Samtidigt tolkar jag det som att ”ta med sig känslorna hem” förstås av omsorgspersonalen som ett eget misslyckande, men som Hochschild (1983) skriver, och som Carina även var inne på, är detta svårt att genomföra.

Relationer till varandra / Kollegiala relationer och förhållningssätt till rasism

Gränsdragningen mellan innanför och utanför dörren blir även tydlig i relationen med kollegor. Enligt Carina är stödet från kollegor viktigt, men hon menar samtidigt att ”man behöver få prata av sig och sen försöka lämna det där det hör hemma, i den där bilen”. Att ha *för* nära relationer med sina kollegor, som att till exempel umgås på fritiden, förklarar Carina som ofördelaktigt för arbetet. Niklas och Helen anser också att en bra kommunikation kollegor emellan är viktigt, men hävdar att alla inte kommer bra överens. På arbetsplatsmötena menade flera att det snarare handlar om att de inte har *tiden* att reflektera med varandra efter ett arbetspass och att ”det alltid har varit så”. Citatet av Agda nedan visar hur hon anser att döljandet av stress är viktigare när det gäller omsorgstagare än när det gäller kollegor:

Jag behöver ju inte dölja stressen när jag är med kollegor, det pratar vi ju ofta om då. Alltså vi ventilerar ju jättemycket i bilen och på kontoret. Det är ju när jag är inne hos de jag tar hand om... då döljer jag min stress, för att underlätta... Alltså det är ju inte relevant för dem [omsorgstagare] att jag är stressad. Det underlättar ju inte arbetet. (Agda)

Flera av respondenterna förklarar hur de tänker om att lämna jobbet på jobbet, och det privata hemma. Janina anser att det är viktigt att ”man inte går hem och funderar” och förklarar det som att hon stänger en blå järndörr. Helen förklarar det som att bygga en mur och säger att ”det är jätteviktigt att man lämnar jobbet kvar här [och] inte tar med sig det hem”. Mikael förklarar det som:

(...) ett draperi liksom, alltså jag stänger ju inte av helt, man är ju inte totalt okänslig, men samtidigt får du ju inte... det får ju inte nå dig på det personliga planet, så att du själv mår jättedåligt när du går av på morgonen. (Mikael)

I omsorgspersonalens berättelser om de kollegiala relationerna blir det även tydligt hur de förhåller sig till varandra utifrån kön-, ”ras”- och klasshierarkier. I likhet med hur respondenterna är oense om kravet på formell utbildning, diskuterar några även mobbning gällande sexuell läggning på arbetsplatsen, förekomsten av rasism, samt om svenska bör vara ett krav. En person på arbetarplatsmötena beskrev hur människor på arbetsplatsen ”använder n-ordet hejvilt”. Flera förklarar det som att ”mobbning alltid kommer att förekomma”, och att det handlar om hur jargongen är på arbetsplatsen.

Att kunna svenska förklaras exempelvis av flera som någonting nödvändigt för att omsorgstagare ska kunna förstå och få rätt vård. Under intervjun med Niklas kom detta upp när en man kom in i rummet för att hämta någonting. Niklas blev uppenbart irriterad av att bli avbruten under intervjun och han sa att han ville säga någonting, men att han ville vänta tills mannen hade lämnat rummet igen. Jag kommer ihåg att jag tänkte att vad Niklas sa när mannen hade lämnat rummet tydligen var en pik mot mannens ”knackiga” svenska:

Sen ska framförallt de som jobbar klara svenska! (...) De kan, men de kan inte göra sig förstådda och brukarna förstår inte vad de säger! Det är så viktigt också för många brukare att kunna prata tillbaka, förstår du? Har du kommit som invandrare så har ju inte du varit med i den svenska kulturen på samma sätt. Och det kan vara viktigt för dem att få prata om det. Då kanske man inte förstår. Men det är klart, det måste ju de också förklara men ja... det kan bli... ja, tokigt. (Niklas)

I situationer med intimvård, anser Storm (2018, 241), förstod hans respondenter sina kollegors kön som mer problematisk än deras hudfärg. Situationen som man skapade således de största utmaningarna, snarare än barriärer baserade på hudfärg (Storm 2018, 246). När det gäller relationerna med kollegorna, anser däremot respondenterna i mitt material att hudfärg och ursprung är viktigare än kön. Mikael, som tidigare nämnt säger att han inte har några problem att arbeta med kvinnor, menar att människor som kommer från andra länder än Sverige ”inte har lärt sig om kulturen” och därmed inte kan konversera ”på samma sätt” med omsorgstagarna. Under intervjun målar han upp en tydlig skiljelinje mellan ”vi” och ”de andra”, det vill säga mellan sig själv och människor som inte kommer ifrån Sverige:

(...) Sen tycker jag att det är lite synd att det är ju inte så mycket svenska män eller tjejer som kommer in i jobbet, utan det är ju mest utländska personer som börjar inom vård och omsorg. Eller inom omsorg framförallt. Kanske inte här, men på andra servicehus och sånt. Så det är väl lite synd att inte svenskar mer... kommer in i det här yrket. (Mikael)

Helen, som är född och uppvuxen i ett utomeuropeiskt land, pratar om hur hon ibland får höra från kollegor att vissa omsorgstagare är rasistiska och att hon bör ha det i åtanke. Hon anser själv att hon inte har mött särskilt många omsorgstagare som faktiskt är rasister, utan menar att det snarare handlar om fientliga kommentarer från sina kollegor. Under intervjun med Helen berättade hon att hon ”stänger av” sina kollegors och andras negativa åsikter om hennes

ursprung. Hon förklarar kollegors åsikter om att ”alla borde kunna svenska” som ”negativ energi”:

Jag tar in i ena örat och ut i andra. För jag orkar inte med negativ energi. Man måste lära sig... men det är väldigt svårt. Men absolut. Det [åsikter om språkkunnighet] får du höra varenda dag. Mm. Så fort du kliver in. Då brukar jag säga att men vi har väl varit nya allihopa? Du har väl lärt dig sen du var bebis, lärt dig språket. Alla är ju olika, men man måste respektera varandra. Så tycker jag. Alla har varit nya med att jobba inom vården. (Helen)

Helens förklaring tolkar jag som en tydlig, men omedveten, känslohantering gentemot sina kollegor. Hon pratar om att det är viktigt att respektera varandra, men hon upprepar under intervjun att hon ”stänger jobbiga känslor ute”. Genom att förkasta kollegors rasistiska uttalanden som betydelselösa, visar Helens citat ovan hur hon behöver navigera fler känslor som en kvinna som rasifieras. Det visar en ytterligare marginalisering i att förhålla sig till etiska linjer, vilket även tidigare forskning om hemtjänsten och äldreomsorgen bekräftar (se t.ex. Sörensdotter 2008; Storm 2018). Samtidigt kopplar det till vad Helen säger om relationen med sina kollegor i allmänhet och hennes förhållningssätt till arbetet genom, å ena sidan, distansering (hennes ”mur”) och, å andra sidan, givmildhet:

(...) När du kommer hem då ba pust liksom. Ja. Då kan man säga att ”nej men jag har haft dålig dag idag”. ”Okej” säger man då. Eller så pratar man med sin kollega, om man hinner, hur man har upplevt det och sådär. Och det är också en viktig roll, att man kan prata med varandra. Men tyvärr så går det ju inte att prata med alla. För det är jätteviktigt att man lämnar jobbet kvar här, inte tar med sig det hem! Men det tog mig många, många år. [Mer än tio] år tog det för mig. När jag jobbade tog jag med mig allt hem... men det är ju sekretess, jag fick ju inte säga, men det påverkar ju mig... tills man lärde sig det här. (...) Ju längre du jobbar, ju mer blir du härdad. Du bygger den här muren, men ändå så är du givmild och alltihopa det här. Man kanske är ledsen i början men ju mer du jobbar så kan du ju hantera de här sakerna. Så det går bättre och bättre. (Helen)

Sammantaget innebär relationen till kollegorna, i likhet med relationen till omsorgstagarna, en ständig balansgång mellan professionalism och kärleksfullhet, distansering och närhet. Vid tröskeln in till en omsorgstagare – Janinas järndörr, Helens mur och Mikael's draperi – försöker omsorgspersonalen att separera det privata (det egna hemmet och de egna känslorna) och det offentliga (omsorgstagarnas hem).

Att känna sig otillräcklig

Omsorgsarbetarnas arbetspass börjar klockan nio på kvällen och slutar klockan sju på morgonen, men de arbetar ofta övertid. I omsorgspersonalens berättelser återfinns det som Andersson och Sjölund (2020, 643) menar karakteriserar omsorgsarbete på natten: Många korta besök, mycket tid i bilen (särskilt om omsorgstagarna bor ute på landsbygden), och en oförutsägbarhet på grund av de larm som personalen i larmgruppen förväntas sköta. Denna del handlar om hur omsorgsarbetarna hanterar känslor av otillräcklighet genom att arbeta gratis, samt om *emotionell dissonans* som en konsekvens av emotionellt (natt)arbete.

”Man kan göra det här lilla extra ibland”

När arbetspasset börjar ska personalen förbereda inför nattens tur med cirka fyrtio besök inplanerade per tvåpersonersgrupp. Under en halvtimme ska de hinna hämta nycklar och läsa anteckningar som har skrivits av hemtjänstpersonalen under dagen. Om någonting oförutsägbart händer under natten, jobbar nattpersonalen ofta övertid även på morgonen. Agda anser, likt flera andra, att tiden är otillräcklig för att hinna med det som ska göras, och att ”minsta lilla som händer kan rubba planeringen”. Flera berättar om hur de ibland släpper av en kollega vid en omsorgstagare för att sedan mötas lite senare vid nästa, vilket är någonting som de egentligen inte får göra men som de gör för att hinna med sina inplanerade besök. Samtidigt anser Agda att övertid är någonting som en får vara beredd på när en arbetar inom nattpatrullen:

Vår arbetstid är till kvart i sju men det är inte alltid man kan komma hem till kvart i sju. Det får man vara beredd på när man jobbar inom patrullen. (...) Vi kan ju inte gå hem om vi inte är klara med jobbet, så är det ju. Och eh... Visst stressar vi och kör för fort mest hela tiden. Så är det ju. Äter... Men alltså har vi tid och äta så har vi. Det har faktiskt hänt att vi inte ens hinner gå på toaletten. Vi kan kissa i skogen, eller kissa hemma hos nån brukare, för vi hinner inte åka till kontoret och gå på toa. Äter i bilen medans vi kör, det händer. Så att ja... Det varierar ju väldigt förstås, men stresstålig ska man vara utan tvekan och lite lösningsfokuserad så att man har förmågan att styra om jobbet så att man kanske tjänar nån minut här och där. (Agda)

Under intervjun med Helen berättar hon att hon ”bjuder” på att arbeta övertid, för omsorgstagarnas skull. Likt flertalet av omsorgspersonalen, berättar Helen att hon kommer in tidigare till jobbet för att hinna med det som hon förväntas göra innan det är dags att lämna kontoret. Hon säger att hon mår bra när omsorgstagarna mår bra, vilket visar på ett förhållningssätt till förväntningar kring plikt och de omhändertagande egenskaperna:

(...) Då jobbar jag hellre över men jag skriver inte upp min tid för att jag är väldigt mycket för brukaren, att de ska ha det bra. (...) jag har ju liksom inte skrivit i datorn eller, du vet, övertid... För det finns inte... Jag tycker inte att det finns... De [cheferna] lyssnar inte liksom och så där. Och då känner jag att nej men då bjuder jag på det. Jag menar, mår de [omsorgstagarna] bra så mår ju jag bra. Jag utgår ju också mycket ifrån hur jag mår. (Helen)

Som majoriteten av omsorgspersonalen pekar även Helen på att ett arbetsmiljöproblem är att enhetscheferna inte befinner sig på plats under natten. Omsorgspersonalen pratar även om bristfällig kommunikation, att inte bli lyssnade på av sina chefer när de har åsikter om arbetsmiljön (vilket också återkommer i arbetsmiljökartläggningarna). Att inte hinna med det som en förväntas göra ses å ena sidan som ett *eget* misslyckande, men å andra sidan som ”chefernas fel” eftersom ”de inte lyssnar”. Resultatet blir att personalen väljer att jobba övertid. Däremot menar Mikael, till skillnad från majoriteten av omsorgspersonalen, att han inte jobbar övertid och han säger att han inte förstår varför hans kvinnliga kollegor gör det. Mikael anser att stress är ett ”kvinnligt fenomen” i och med att fler kvinnor än män sjukskriver sig på grund av stress:

Nu har jag ju lite fördomar, men det kanske är lite mer kvinnligt problem tror jag, stressen, faktiskt. För det är ju betydligt mer kvinnor som går in i väggen än män. Generellt. Så jag vet inte, det kanske har... Mer kvinnor som upplever det här yrket som mer stressigt och tungt och det. (...) Kvinnor, överlag, inte alla absolut, men kvinnor överlag är lite mer stressade, upplever jag det som. Jag har varit på många arbetsplatser i mitt liv och jag har haft många olika jobb och de som ofta är mer stressade över situationer har varit kvinnor. (...) Om det ligger i kvinnans natur kanske? Men det... Men man kan ju inte alltid skylla på att ja, men det... jag har allting i hemmet bla bla bla... Det kanske man har, men för det behöver du ju inte stressa, kanske, på din arbetsplats. Det förändrar ju inte vårt körschema för att du har stressigt hemma. (Mikael)

Frustrationen kring sina kvinnliga kollegors erfarenheter av stress blir tydlig i Mikael's citat ovan och att tillåta att stressen hemifrån påverkar ansvarstagandet på arbetet förkastas. Enligt Janina handlar skillnaden i ansvarstagande snarare om att vissa på arbetsplatsen ”verkligen bryr sig”, medan andra ”bara gör sitt jobb och går”. Hon förklarar:

Står det inte att man ska ta ut soporna så gör man inte det, förstår du? Men jag kan göra det när jag ändå är på väg ut så slänger jag det i soptunnan. Men jag tar inte extra betalt för det. De ba

”nej men det får hemtjänsten göra”, nej men jag kan ju lika gärna ta ut det nu, förstår du? Eller slänga vatten till en blomma som håller på och dö [skratt]. Just det här... lite... Jag brukar säga ”säg nu inte till nån att jag har gjort det för då får jag fasen för det”, brukar skoja liksom, att det här gjorde jag bara för att jag ändå ska gå ut. Det ingick inte i mina arbetsuppgifter. Mm. Man kan göra det här lilla extra ibland! (Janina)

”Att göra det lilla extra” framställs i Janinas berättelse som någonting naturligt och självklart, medan Mikael anser att det inte är ”meningen att man ska sitta ner och vara social”. Detta kan indikera en skillnad i ansvaret som kvinnor och män på arbetsplatsen tar, eller snarare ansvaret som de *upplever* sig ta, samt olika tilltro till ”brukarfokus”. Janina berättar om hur Mikael förhåller sig till hennes synsätt om att lägga lite extra tid hos omsorgstagarna:

[Mikael] säger... ”Nej [Janina], du får inte gå in där för du kommer aldrig därifrån!”. Alltså han skojar ju lite! ”Du pratar ihjäl dem!” sa han en gång. Jag bara jo, men alltså det här pratet... istället för toabesök när de säger ”nej, jag behöver inte gå på toaletten”, då kanske den personen kan få sina fem tio minuter att jag bara pratar med dem! För det är *lika* viktigt att ha det här samtalet. De berättar om sin dag och gud vet vad och du vet så där. Det är bara att lyssna, liksom. Man behöver inte ha så bråttom. Om de tackar nej till toabesök, så kan jag ta mig tiden och prata och fråga hur dagen har varit eller ja, prata om precis vad som helst som man gör med vilken människa som helst. Så att eh... Det är ändå en form av vård. Det är själavård på nått sätt [skratt] om man säger så. Så det har jag alltid liksom, man kan inte alltid ha bråttom. Visst att man har bråttom ibland men då får man ta den här tiden nån annan gång liksom att ja men jag stannar och pratar en liten stund med dig. (Janina)

Skillnaden i ”brukarfokus” är också intressant i relation till det dubbla omsorgsansvar som kvinnor förväntas ha i samhället, det vill säga det omsorgsarbete som kvinnor utför både betalt i sina jobb och obetalt i hemmet – och hälsokonsekvenserna av detta. Ellinor, som är ensamstående med tre barn, säger till exempel:

Jag kan inte äta så fort jag kliver upp och så vill jag hinna med så mycket annat däremellan tills att man ska gå på och jobba igen. Det är liksom träningar, och man kanske vill tvätta, handla, såna saker. Så... Matsuget har försvunnit. Jag är inte hungrig. Utan jag äter på natten... runt... förhoppningsvis kanske runt klockan ett i alla fall. Och min mat då består utav nudlar för det är det enda min mage klarar av. Nudlar och nån frukt. Annars så får jag ont i magen eller får springa på toaletten. Så jobbar jag fem nätter så är inte det världens bästa, för mig. (Ellinor)

Flera förklarar likt Ellinor att nattarbetet leder till dålig dygnsrytm och problem med att äta, och några berättar om att de behöver sömntabletter för att kunna somna när de kommer hem på morgonen. Omsorgspersonalens upplevelser av nattarbetets hälsokonsekvenser skiljer sig dock åt. Till skillnad från Ellinor, och i motsats till den forskning som visar på de negativa konsekvenserna av att jobba natt (se t.ex. Lowson & Arber 2014), anser Janina att nattarbete snarare är *positivt* för hennes hälsa:

Jag mår bättre av att jobba nätter. För dagarbete sliter på ett annat sätt. Nattarbete sliter ju också på kroppen väldigt mycket, men... Jag tycker att man får mer återhämtning. (Janina)

I arbetskartläggningarna går det att läsa att flera anser att tidsstyrningen, det vill säga att omsorgspersonalen ska befinna sig en viss maxtid hos varje omsorgstagare, ställer orimliga krav och skapar ett stressmoment som hindrar omsorgspersonalen från att göra ett bra jobb. Att allt ska dokumenteras har, enligt Mikael, lett till att "det medmänskliga har försvunnit". Flertalet menar, likt Agda, att ett ytterligare arbetsmiljöproblem är att omsorgspersonalen inte hinner gå på toaletten. En kvinna på arbetarplatsmötena berättade att detta "blir extra knivigt när vi har mens" och hennes användning av "vi" stod ut för mig eftersom hon talade som att alla på arbetsplatsen är kvinnor, när så inte är fallet. För henne var kvinnor normen på arbetsplatsen, vilket skiljer sig åt från hur respondenterna pratade om mäns närvaro som någonting naturligt.

Omsorgspersonalen pratar om att de känner att tiden, och de själva, inte räcker till – och flera menar att det ibland även ställs för höga förväntningar från omsorgstagarnas håll. Förväntningar och krav från såväl arbetsgivare såsom omsorgstagare guidar således omsorgspersonalen i hur de ska handskas med olika situationer. Samtidigt träder emotionell dissonans fram i hur omsorgspersonalen kommer i konflikt med sina egna känslor (till exempel att bli ledsen när en omsorgstagare dör, eller att känna sig trött eller otillräcklig) och förväntningar inom yrkesrollen (att vara lugn i stressade situationer, att göra "det där lilla extra" för omsorgstagarnas skull). Omsorgspersonalens missnöje kring sin arbetssituation kanaliseras genom ett missnöje mot enhetscheferna, snarare än ett missnöje kring de bakomliggande strukturerna eller arbetets organisering.

Framtidsplaner

Som jag nämnde tidigare i uppsatsen väljer allt fler att lämna omsorgsycket. Exempelvis visade en medlemsrapport från fackföreningen Kommunal (2023) att enbart 46 procent ville vara kvar i omsorgsycket om tre år, vilket är en minskning med 40 procent sedan 2012. Rapporten visade även att psykisk trötthet var den största faktorn (Kommunal 2023). Detta kopplar både till frågor om hur emotionellt arbete kan leda till bland annat psykisk trötthet och utbrändhet, men även till hur nattarbetet har visat sig ha negativa hälsokonsekvenser (se t.ex. Lawson & Arber 2014). Till exempel berättar Ellinor om sina framtids tankar. Det hon säger visar på en tydlig konsekvens av att ständigt utföra emotionellt arbete, det vill säga emotionell dissonans:

Jag har gett så mycket av mig själv hela tiden men får typ ingenting tillbaka. Eh... bara att dem [förtvivlat skratt] vi fick ingen löneökning förra året... bara en sån sak [låter som att rösten ska spricka]. Man sliter väldigt mycket men får typ ingenting tillbaka. Som vi ställde upp under Corona-perioden! Hela nattpatrullen. Vi var inne och jobba *jättemycket*, allihopa, för det var mycket sjukdomar då. Eh... Så får vi inte ens en löneökning. Den kändes. Allting blev dyrare. Allt höjs. Men inte våra löner. Och om vi får nån löneökning i år? Det vet vi inte. Våra chefer vet inte heller. Då blir jag såhär varför ska jag gå och slita på mig och min kropp så mycket som jag gör om jag ändå inte får nått för det egentligen? (Ellinor)

Några menar att de inte har så många år kvar ändå och att det inte spelar så stor roll om de stannar inom yrket eller inte, eftersom deras egen pension väntar runt hörnet. Flera uttrycker även en oro för sin egen framtid, för vad som ska hända när de själva behöver omvårdnad ifrån den svenska välfärdsstaten. Möjligheterna för ett annat yrke relateras av några till sin rådande familjesituation och även till att de anser att de inte har andra möjligheter på grund av sin utbildningsgrad. Omsorgspersonalen visar på så sätt en medvetenhet kring *respektabilitet*, vilket är en tydlig indikator för tillhörighet i arbetarklassen (se Skeggs 1997). Mikael säger till exempel:

(...) Jag får ju inget annat jobb... och jag vill ju inte ha nått annat. Alltså jag vill ju inte jobba inom vård och omsorg längre, men jag är ju inte villig att byta och börja med hemtjänst dagtid. Då jobbar jag ju hellre här. Det gör jag ju. Jag vill ju inte bara springa runt och städa, liksom det är ju inte mitt mål. Så jag vet inte om jag fortsätter. (...) Men det går ju inte så lätt att byta arbetsområde när man har jobbat så länge och inte har utbildning inom nått annat, så då är det ju här man hamnar. Så jag har försökt byta yrke men det går inte. Men jag tycker om att jobba med människor, absolut. (Mikael)

Niklas har, till skillnad från majoriteten av omsorgspersonalen, en mer lättsam inställning inför framtiden. Det han säger återkopplar även till omsorgspersonalens varierande åsikter om ett eventuellt formellt krav på undersköterskeutbildning:

Men nu ska ju inte jag jobba så mycket! [skratt] Superskönt. Jag ska läsa till undersköterska. (...) Så det ser jag fram emot. Jag får högre lön, men jag gör ju samma sak då som jag gör nu... fast jag är [vård]biträde. Mm. Så just det generellt i nattpatrullen kan jag tänka är lite konstigt bara för man är undersköterska... för vi gör ju alla samma sak. Vad är skillnaden? Mer än lönen?
(Niklas)

När Carina berättar om sitt senaste arbetspass säger hon att det kändes bra för att hon ”inte ens hade ont”, men hon återkommer också till känslor av att inte bli lyssnad på, som flera andra av omsorgspersonalen nämner. Likt Ellinor tar Carina upp hur situationen var under Covid-19-pandemin och menar att hon och hennes kollegor ”gjorde knut på [sig] själva”, vilket får tydliga hälsokonsekvenser:

Den här helgen när jag jobba så... men det kändes bra! Jag hade inte ens, hade inte ens ont! Ja, det var nån natt jag hade ont i axlarna, men... När det har varit långa perioder av för hög arbetsbelastning med mycket stress och man känner att man försöker... be om hjälp och ingen riktigt lyssnar. Eh... Då är man ju av, av naturliga skäl då, fysiskt slut. Släpar nästan benen med mig till bilen för att jag har ont i höfter och så där. Men även... även psykiskt... alltså man känner ju att man gör ju inget bra jobb när man hela tiden är stressad inombords. Och sen är det ingen som faktiskt kan göra något åt det, eller vill lyssna. Då är det väldigt frustrerande. (...) Det är bara två år sen så körde vi, ja... Vi hade som sagt var alldeles för hög arbetsbelastning och vi... vi gjorde ju knut på oss själva. Vi stressa järnet, och det håller ju ett tag, men sen får man ju symptom... på att man är på väg att bli utmattad. Så det har jag lagt ner, jag tänker inte stressa så. Man kanske blir lite klokare med åren... trots allt! Det är ju ingen som kommer att tacka oss för att vi stressar. (Carina)

Hälsokonsekvenserna av vårddyrket i allmänhet och nattarbetet i synnerhet är någonting som omsorgspersonalen visar en medvetenhet om. Arbetet måste uppvärderas, anser flera, och samtliga menar att det behövs bättre löner och bättre arbetsvillkor för att fler människor ska vilja arbeta inom vård- och omsorgsycket. Att ständigt utföra emotionellt arbete leder, för omsorgsarbetarna, till känslor av otillräcklighet och därigenom tankar om en annan framtid.

Konklusion

Den här studiens syfte var ”att analysera hur omsorgsarbetare inom hemtjänstens nattpatrull hanterar sina känslor i en tid med betydande förändringar inom svenskt arbetsliv och äldreomsorg”. Uppsatsen studerade omsorgsarbeters känslomässiga strategier, hur de hanterar den samtida omsorgssituationen och de bakomliggande förväntningarna om omhändertagande kvalitéer. Genom en intervjustudie med den så kallade nattpatrullen inom hemtjänsten, synliggjordes och analyserades således känslors roll inom omsorgsycket. Mer specifikt ämnade uppsatsen besvara följande frågeställningar: 1) ”Hur upplever omsorgsarbetare sin rådande arbetssituation inom nattpatrullen?” och 2) ”Hur synliggörs emotionellt arbete i omsorgsarbetarnas berättelser?”. Hochschilds bok *The Managed Heart* från 1983 användes som teoretisk utgångspunkt för att åskådliggöra omsorgspersonalens känslöhantering, samtidigt som uppsatsens särskilda inramning av *nattarbetet* inom hemtjänsten innebär ett väsentligt och relevant bidrag till detta forskningsfält.

De övergripande resultaten i uppsatsen är flerfaldiga. För det första visade analysen att omsorgsarbetare inom hemtjänstens nattpatrull upplever en problematisk arbetssituation. Problemen spänner över en rad dimensioner av arbetet och i enlighet med tidigare forskning (se t.ex. Selberg 2012) anser jag att detta riskerar att befästa nedvärderingen av omsorgsarbete. Nattarbetet – som till skillnad från dagsarbetet inom hemtjänsten kännetecknas av många korta besök hos omsorgstagarna, mycket tid i bilen och högre krav på flexibilitet (Andersson & Sjölund 2020, 643) – utgör ytterligare utmaningar för omsorgspersonalen. Omsorgsarbete på natten innebär en speciell utsatthet som personalen måste förhålla sig till, både i och med att deras arbetsplats är omsorgstagarnas hem, och eftersom de arbetar inom områden i kommunen som har en hög grad av kriminalitet. För det andra träder emotionellt arbete tydligt fram i omsorgsarbetarnas berättelser om sin arbetssituation genom de tre teman som analysen berörde: inträdet till omsorgsycket; känslöhantering inom yrket; och konsekvenser av emotionellt arbete i form av känslor av otillräcklighet. I linje med utvecklingen inom svenskt arbetsliv och äldreomsorg, tvingas omsorgspersonalen till nya sätt att förhålla sig till yrket, till varandra och till omsorgstagarna.

I min analys redogjorde jag för personalens väg in till omsorgsycket – en historia om slumpen, om osynlighet och om meningsfullhet. Flera berättade att de inte känner att de har andra valmöjligheter, men de uttryckte även en stark yrkesstolthet. De menade att de alltid försöker

att göra sitt bästa, och några ansåg att de har uppfostrats till att vara måna om andra människor. Å ena sidan uttrycktes således yrkesvalet i skamkänslor, men å andra sidan i känslor av stolthet och självklarhet. Omsorgspersonalens förhållningssätt till yrkesvalet som en slags stolthet går, som jag också kort varit inne på i analysdelen, i linje med Skeggs (1997) respektabilitetsbegrepp. Enligt Skeggs (1997, 161) är människors medvetenhet om respektabilitet ett tydligt tecken på klasstillhörighet i arbetarklassen. Däremot skulle det kunna tala emot Hochschilds (1983, 11) argument om att människor i medelklassen oftare behöver hantera sina känslor än arbetarklassen. I *The Managed Heart* syftade Hochschild (1983, 156) på flygvärdinnor, och menade att servicearbetare som tillhör medelklassen oftare behöver utföra emotionellt arbete än andra samhällsklasser. Genom att addera Skeggs respektabilitetsbegrepp blir detta inte lika självklart som Hochschild först framställde det. Om även respektabilitet förstås som en slags känslöhantering, är det inte då någonting som arbetarklassen förväntas utföra? Det här skulle med fördel kunnat forskas vidare om, men det rymdes inte inom denna uppsats ramar.

Att allt fler män och människor med utomeuropeiskt ursprung har börjat bli verksamma inom omsorgsyirket var också någonting som omsorgspersonalen reflekterade över i relation till sin arbetsmiljö. Mäns närvaro ansågs inte helt oproblematiskt i situationer med intimvård, och omsorgspersonalens förhållningssätt till varandra indikerar att kön-, ”ras”- och klasshierarkier har betydelse i både mötet med kollegor och i mötet med omsorgstagare. I Storms (2018, 241) studie beskrevs personalens kön som mer problematiskt än personalens hudfärg i situationer med intimvård, vilket stämmer även i mitt material. Inom de kollegiala relationerna beskrevs däremot oftare ursprung, bristande språkkunskaper och brist på kunskap om ”den svenska kulturen” som mer betydelsefullt än kollegornas kön. I min analys synliggjorde jag exempelvis hur Helen behövde navigera fler känslor som en kvinna som rasifieras, och hur omsorgspersonalens förhållningssätt till varandra och till känsloregler således ständigt genomtyras av kön-, ”ras-” och klasshierarkier.

Den ökade andelen män inom omsorgsyirket har, som Sörensdotter (2008, 14) hävdade, möjligheten att utmana ideal om kvinnor som naturligt omhändertagande. Samtidigt fortsätter omsorgsarbete att förstås som ett traditionellt ”kvinnoarbete” på grund av fortsatta föreställningar om omsorg som en ”moderlig”, det vill säga en specifikt kvinnlig, egenskap. Både inom och utom omsorgsyirket fortsätter kvinnor att vara förknippade med det privata, med hemlivet och känslor, och de förväntas oftare inneha omhändertagande egenskaper – medan

män förknippas med det offentliga, och med förnuftet. Att kvinnor exempelvis oftare anser sig behöva hantera sina känslor än män (Hochschild 1983, 11), kommer till uttryck bland de som jag har intervjuat i och med deras förhållningssätt till olika omsorgssituationer. Till exempel menade Mikael att det inte är ”meningen att man ska sitta ner och vara social”, medan Janina sa att ”man kan göra det här lilla extra ibland”, vilket majoriteten av de andra kvinnorna också var inne på. Detta visar på mer fokus på omsorg i kvinnornas sätt att tala, det vill säga att kvinnorna i uppsatsen, oftare än männen, visar uttryck på att genomföra emotionellt arbete och ”det lilla extra”.

Emotionellt arbete träder tydligt fram i hur rollbyten och maskeringen av stress och andra känslor betraktades som en självklarhet. Flexibilitet, professionalism och omtänksamhet betonades som betydelsefulla egenskaper för att lyckas ta hand om andra människor på ett korrekt sätt. Flera av omsorgsarbetarna ansåg att dessa omhändertagande kvalitéer var någonting som de hade lärt sig genom arbetslivserfarenhet. Omsorgsegenskaperna blev således internaliserade bland flera av respondenterna, vilket indikerar att omsorgspersonalen blir låsta i diskursen om omsorg (se Lill 2006). Att ses som professionell blir, med andra ord, enbart möjligt genom att omsorgspersonalen uttrycker att de tycker om att ta hand om andra människor. Dessutom blir personalens ålder och verksamma år inom omsorgsycket en ytterligare makthierarki som personalen måste förhålla sig till.

Vid tröskeln in till en omsorgstagare sker ett rollbyte, där förutbestämda men uttalade känsloregler påverkar vilka känslor som uppfattas som tillåtna och möjliga av omsorgspersonalen. Personalen har däremot internaliserat omsorgsegenskaperna i olika grad, och det talar för att omsorgspersonalen förhåller sig på olika sätt till den, till synes, låsta diskursen om omsorg och omsorgsarbete (se Lill 2006). Till exempel uttryckte Mikael inte samma behov av att dölja stress och andra känslor som de andra respondenterna, och han berättade också att han inte heller arbetar övertid som flera av hans kvinnliga kollegor gör. Medan Helen berättade att hon utgår ifrån hur hon själv mår *genom* att prioritera omsorgstagarnas mående, hade Mikael en mer lättsam inställning till sitt arbete inom hemtjänstens nattpatrull. Han menade att dåliga löner och dålig arbetsmiljö är ”bitar man får ta” och att omsorgsarbetare som mår dåligt av att hantera dödsfall bör överväga att byta yrke. Detta kan handla om att Mikael försöker att försvara sin maskulinitet (se Storm 2018) och skapa ett avstånd till sina egna känslor, men detta väcker även frågor om omsorgsdiskursen i själva verket är fullständigt ”låst” eftersom inte alla verkar följa dess normativa regler. Mikael mer

lätsamma förhållningssätt till de omhändertagande kvalitéerna exemplifierar detta. Men det kan också tyda på att omsorgspersonalen delvis *följer* och bekräftar den moraliska diskursen om omsorg eftersom kvinnorna i uppsatsen, i en större utsträckning än Mikael, och även Niklas, verkar ha internaliserat omsorgsegenskaperna. Agda, Carina, Ellinor, Helen och Janina ger oftare ett intryck av att rätta sig efter normer om ”moderlighet” – om än genom olika strategier.

Att välfärdssystemet i Sverige har börjat fokusera alltmer på ekonomisk effektivitet (Andersson & Kvist 2015, 275), framträder tydligt i omsorgspersonalens utsagor. Till exempel är tid någonting som omsorgspersonalen menar är centralt. Förutom att omsorgspersonalen ansåg att tid är betydelsefullt för att kunna sköta sitt arbete och kunna ge bra vård, säger detta någonting om begränsade tidsramar som en effekt av NPM och nedmonteringen av den svenska äldreomsorgen. Äldreomsorgen och hemtjänsten i Sverige är, som tidigare nämnt, underfinansierad och socialt undervärderad, vilket får åtskilliga konsekvenser för en redan utsatt arbetskraft. Hög kvalitet, kontinuitet och tillgänglighet har blivit ledord i den nya utvecklingen av svensk äldreomsorg (se t.ex. Socialstyrelsen 2022b), och fokus verkar således främst ligga på att säkerställa god vård för omsorgstagarna, och mindre på att garantera god arbetsmiljö för omsorgsarbetarna. Att kunna förändra rådande hierarkier är en utmaning inom äldreomsorgen, men dessa förändringar kommer vara svåra att genomföra på grund av NPM och dess fokus på tidseffektivitet. Tiden, som flera av omsorgspersonalen var inne på, räcker inte till.

Genom såväl *surface acting* som *deep acting*, förhåller sig omsorgsarbetarna inom nattpatrullen till en alltmer utmanande arbetssituation – och eventuellt också en arbetssituation som kräver alltmer emotionellt arbete och tar allt mindre hänsyn till arbetarnas hälsa och välmående. Flera av respondenterna uttryckte att nattarbetet innebär negativa hälsokonsekvenser, medan Janina ansåg att nattarbetet snarare är positivt för hennes hälsa, och Mikael pekade på att personalen som arbetar nattskiftet inom äldreomsorgen åtminstone har bättre arbetsvillkor än de som arbetar dagskiftet. Konsekvenserna av att ständigt utföra emotionellt arbete uttrycks däremot av majoriteten av omsorgspersonalen i känslor av otillräcklighet och kan, i linje med Hochschild (1983, 90), förstås som emotionell dissonans. Detta blev exempelvis tydligt i och med Carinas användning av ”man” som en distansering från hennes egna känslor. Att vara lugn och tillmötesgående i mötet med en upprörd, ledsen, eller våldsam omsorgstagare är således både någonting som förväntas inom yrkesrollen (från arbetsgivare och samhället i stort), men det är också förväntningar som flera av omsorgsarbetarna ställer på sig själva. Att bygga ”den

här muren”, som Helen uttryckte det, blir nödvändigt för yrkesrollen – inte bara för sin egen självbevaringsdrift, men också i relationen med andra människor.

Genomgående i min analys funderade jag även på om det som jag tolkade som antingen surface acting eller deep acting, de facto, utifrån Ashforth & Humphrey (1993, 91), kunde förstås som genuint och spontant emotionellt arbete. Att tolka omsorgspersonalens *inre* sinnestillstånd är däremot otänkbart, eller i vilket fall svårt, och i linje med Hochschild (2009, 115) anser jag att emotionellt arbete inte kan vara njutbart i ett trasigt system. Undersköterskan i introduktionen av denna uppsats tog hand om mig och min familj i en sorgesam situation, och jag kan omöjligt känna till hennes uppriktiga känslor där och då, eller hur hon kände när hon hade lämnat rummet. Frågan som återstår att ställa är således var skiljelinjen går mellan, å ena sidan, omsorgspersonalens egna tankar och känslor och, å andra sidan, skådespeleriet som omsorgsarbetet kräver. Gränsen mellan personen och handlingen, som Hochschild (1983, ix) var inne på, anser jag har olika betydelser för olika människor inom omsorgsyret och den är därigenom svårdefinierad.

Slutligen har denna uppsats synliggjort en situation där problemen inom äldreomsorgen intensifieras. Befolkningen i Sverige lever allt längre, samtidigt som möjligheten för en god omsorg för omsorgstagarna blir en allt större utmaning. Förbättringen av arbetsvillkoren inom äldreomsorgen är onekligen, som Strandell (2022, 2) var inne på, betydelsefullt även för omsorgstagarna, och trots att denna uppsats inte fokuserade på omsorgstagarnas perspektiv är detta betydelsefullt för vidare studier. Framtida studier behöver även koncentrera sig på nattarbetets specifika villkor, och hälsokonsekvenserna av att utföra nattarbete i relation till konsekvenser av emotionellt arbete. Förutom att omsorgsarbete under nattetid är ett fenomen som till stor del är outforskat (Lowson & Arber 2014, 231), menar jag att det också är ett högaktuellt ämne i och med betydande förändringar inom svenskt arbetsliv och äldreomsorg. Omsorgspersonalen inom hemtjänstens nattpatrull tar hand om samhällets gamla och sjuka medan de flesta andra sover. De arbetar i osynlighet, och deras känslor blir också osynliggjorda i och med att de ofta förväntas undertrycka sina egna, genuina känslor. Ett synliggörande av känslors roll inom omsorgsyret är centralt, såväl för framtida genusvetenskapliga studier som för möjligheten att kunna ta itu med problemen inom svensk hemtjänst och äldreomsorg.

Litteraturförteckning

- Acker, Joan (2006). Inequality Regimes: Gender, Class, and Race in Organizations. *Gender & Society*, 20(4), s. 441–464
- Ambjörnsson, Fanny (2004). *I en klass för sig: Genus, klass och sexualitet bland gymnasietjejer*. Diss. Stockholms Universitet. Ordfront förlag
- Andersson, Katarina & Kvist, Elin (2015). The Neoliberal Turn and the Marketization of Care: The Transformation of Eldercare in Sweden. *The European journal of women's studies*, 22(3), s. 274-287
- Andersson, Katarina & Sjölund, Maria (2020). Swedish eldercare within home care services at night-time: Perceptions and expressions of 'good care' from the perspective of care workers and care unit managers. *Nordic Social Work Research*, s. 1–14
- Ashforth, Blake E., & Humphrey, Ronald H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, s. 88–115
- Ashkanasy, Neal M., & Humphrey, Ronald H. (2011). Current Emotion Research in Organizational Behavior. *Emotion Review*, 3(2), s. 214–224
- Beck, Julie (2018). "The Concept Creep of 'Emotional Labor'". *The Atlantic*, 26 november. <https://www.theatlantic.com/family/archive/2018/11/arlie-hochschild-housework-isnt-emotional-labor/576637/> (Hämtad 2023-05-25)
- Bengtsson, Mattias & Berglund, Tomas (2017). *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur
- Björkman, Torsten & Sandberg, Åke (2019). Arbetslivsforskningen i Sverige – En historia om fem perioder. I: Å. Sandberg (red.) *Arbete & välfärd: Ledning, personal och organisationsmodeller i Sverige*. Lund: Studentlitteratur
- Bolton, Sharon & Boyd, Carol (2003). Trolley olly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's Managed heart. *Work, Employment & Society* 17(2), s. 289-308
- Boréus, Kristina; Neergaard, Anders; Sohl, Lena (2021). (red.) *Ojämlika arbetsplatser: hierarkier, diskriminering och strategier för jämlikhet*. Lund: Nordic Academic Press
- Borland, Katherine (2002). That's not what I said: Interpretive conflict in oral narrative research, *The Oral History Reader* (red.) R. Perks & A. Thomson
- Braun, Virginia and Clarke, Victoria (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101
- Brinkmann, Svend (2014). Unstructured and Semi-Structured Interviewing. I: P. Leavy (red.), *The Oxford Handbook of Qualitative Research*. Oxford University Press, s. 277-299

- Corbin Dwyer, Sonya, & Buckle, Jennifer L. (2009). The Space Between: On Being an Insider-Outsider in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), s. 54–63
- De los Reyes, Paulina (2006). Global o(jäm)likhet och intersektionalitet: Om feministiska gränsdragningar och hegemoniska röster. *Tidskrift för kjonnforskning*, nr. 1–2
- Haraway, Donna J. (1988). Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. *Feminist Studies*, 14(3), s. 575–599
- Hochschild, Arlie R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press
- Hochschild, Arlie R. (2000). Global care chains and emotional surplus value. I: Giddens, Tony & Hutton, Will (red.) *On The Edge: Globalization and the New Millennium*. London: Sage Publishers, s. 130-146
- Hochschild, Arlie R. (2003). Behind every great caregiver: The emotional labour in health care
- Hochschild, Arlie R. (2009). *Invited commentary: Can emotional labour be fun?* *Int. J. Work Organisation and Emotion*, 3(2), s. 112–119
- Hood, Christopher (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), s. 3–19
- Humphrey, Ronald H.; Ashforth, Blake E.; Diefendorff, James. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), s. 749–769
- Håkansta, Carin (2014). Former Glory and Challenges Ahead: The Definition of Working Life Research in Sweden. *Nordic journal of working life studies*, 4(2), s. 3-20
- Kalman, Hildur & Andersson, Katarina (2014). Framing of intimate care in home care services. *European Journal of Social Work*, 17(3), s. 402-414
- Kommunal (2015). ”Äldreomsorg”. <https://www.kommunal.se/bransch/aldreomsorg> (Hämtad 2023-05-25)
- Kommunal (2021). ”Nattarbete”. <https://www.kommunal.se/pa-jobbet/anstallning/nattarbete> (Hämtad 2023-05-25)
- Kommunal (2023). Personal som lämnar – En rapport om personalflykt i äldreomsorgen. [https://webbfiler.kommunal.se/sites/default/files/2023-04/Personal som lämnar – en rapport om personalflykt i äldreomsorgen. Kommunal 2023 230317 tryck.pdf](https://webbfiler.kommunal.se/sites/default/files/2023-04/Personal%20som%20lämnar%20en%20rapport%20om%20personalflykt%20i%20äldreomsorgen.%20Kommunal%202023%20230317%20tryck.pdf)
- Lill, Linda (2006). Omsorgsarbetets moraliska krav på kärleksfullhet. I: H. Petersson, V. Leppänen, S. Jönsson, & J. Tranquist. (eds.), *Villkor i arbete med människor: En antologi om human servicearbete*. Arbetslivsinstitutet, s. 139-161

- Lowson, Elizabeth & Arber, Sara (2014). Preparing, Working, Recovering: Gendered Experiences of Night Work among Women and their Families: Gendered Experiences of Night Work. *Gender, work, and organization*, 21(3), s. 231-243
- Moberg, Linda (2017). Marketisation of Nordic Eldercare – Is the Model Still Universal? *Journal of Social Policy*, 46(3), s. 603–621
- Mulinari, Paula (2014). Känslor och moral i arbetslivet. I: Lundberg, Anna och Werner, Ann (red.) *Genusvetenskap, politik och samhällsengagemang*. Göteborg: Nationella sekretariatet för genusforskning, s. 19-28
- Palmqvist, Lina (2022) Crippling time in eldercare: Waiting for the home care service. *European Journal of Social Work*, 25(6), s. 957-968
- Peterson, V. Spike (2010). Informalization, Inequalities and Global Insecurities. *International Studies Review*, 12(2), s. 244-270
- Poland, Blake & Pederson, Ann (1998). Reading Between the Lines: Interpreting Silences in Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 4(2), s. 293-312
- Runyan, Anne S. & Peterson, Spike V. (2009). *Global Gender Issues in the New Millennium*. (4 ed.). Boulder, Colorado: Westview Press
- SCB/Statistiska centralbyrån (2021). *En fråga om tid: En studie av tidsanvändningen bland kvinnor och män 2021*. Tillgänglig via: https://www.scb.se/contentassets/4e98132b0b784a01b6e4762e909a6fa2/1e0103_2021_a01_br_lebr2202.pdf
- SCB/Statistiska centralbyrån (2022). *Anställda 16–64 år i riket efter yrke, födelseregion och kön*. Tillgänglig via: <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/sysselsattning-forvarvsarbete-och-arbetstider/yrkesregistret-med-yrkesstatistik/> (Hämtad 2023-05-25)
- Skeggs, Beverly (1997). *Att bli respektabel. Konstruktioner av klass och kön*. (översättning Persson, Annika. Göteborg: Daidalos, 1999)
- Skeggs, Beverly (2001). *Feminist ethnography*. SAGE Publications Ltd
- SKR/Sveriges Kommuner och Regioner (2023). *Kommungruppsindelning*. <https://skr.se/skr/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html> (Hämtad 2023-05-25)
- Smith, Pam (1992). *The Emotional Labour of Nursing*. London, UK: Macmillan Press
- Socialstyrelsen (2013) *Begreppsklustret brukare*. Socialstyrelsens termbank. <https://termbank.socialstyrelsen.se/docs/Bruktext.pdf>

- Socialstyrelsen (2022a). *Vård och omsorg om äldre. Lägesrapport 2022*. Stockholm: Socialstyrelsen.<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2022-3-7791.pdf>
- Socialstyrelsen (2022b). *Stort behov av att förbättra äldres vård och omsorg*. Pressmeddelande 17 februari 2022.
<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/press/stort-behov-av-att-forbatta-aldres-var-d-och-omsorg/> (Hämtad 2022-05-25)
- Storm, Palle (2018). I en annan situation? Erfarenheter av att vara man, född utanför Europa och arbeta i äldreboenden. *Socialvetenskaplig tidskrift* (25). Nr. 3-4, s. 231-249
- Strandell, Rebecka (2022). *Omsorgsarbete i hemtjänsten – förändringar, utmaningar och möjligheter*. Diss. Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet
- Sörensdotter, Renita (2008). *Omsorgsarbete i omvandling: Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Diss. Socialantropologiska institutionen, Stockholms universitet
- Waerness, Kari (1980). Omsorgsorgen som lönearbete. En begreppsdiskussion. I *Kvinnovetenskaplig tidskrift*. Nr. 3, s. 6-17
- Zapf, Dieter (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review* 12 (2002), s. 237–268

Bilaga

Intervjuguide

Introduktion

- Information om studien
- Information om anonymitet, frivillighet och transkribering
- Godkännande av att vårt samtal spelas in, och underskrift av samtyckesblankett
- Tid avsatt (cirka en timma)
- Teman för vårt samtal idag

Bakgrundsfrågor

Berätta om dig själv (ålder, uppväxt, utbildning, tidigare arbeten, relationer, familj, intressen)
Tid inom vården och nattpatrullen?

Väg till yrket

Kan du berätta varför du började arbeta inom vården?

Om arbetet

Kan du berätta om ditt arbete? (till exempel om hur en vanlig dag kan se ut)
För- och nackdelar med att jobba natt inom hemtjänsten?

Relationer med omsorgstagare

Mötet: Vad tänker du innan du går in till en omsorgstagare?

- Vad tänker och känner du efteråt?

Har hanterat du våldsamma/hotfulla situationer?

- Hur känner du kring att en våldsam eller hotfull situation *kan* uppstå? (det vill säga att någon *kan* vara våldsam eller hotfull)

Relationer med andra

Kan du berätta om dina relationer med dina kollegor?

Mobbning och kränkningar på arbetsplatsen?

Relationer med människor utanför jobbet?

Hälsa

Kan du berätta om din hälsa?

Hur känns det *i kroppen* efter ett arbetspass? (psykiskt och fysiskt)

Framtiden

Känslor och tankar inför framtiden?

Avslutning

Vill du tillägga någonting?

Tack för ditt deltagande! (samt påminnelse om anonymitet och frivillighet)