



**INSTITUTIONEN FÖR
GLOBALA STUDIER**

Att hålla andras hälsa i ordning, och sin egen:

En antropologisk studie om boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat mående och emotionellt arbete på LSS-boende som arbetsplats

Amanda Nilsson

Examensarbete i socialantropologi

Uppsats/examensarbete: 15 hp

Program och kurs: Antropologprogrammet, Examensarbete

Nivå: Grundnivå

Termin/år: Vt 2025

Handledare: Mirko Pasquini

Examinator: Jörgen Hellman

Antal ord: 10 950

Abstract och nyckelord

Inom omsorgsyrken hamnar ofta fokus på brukares och patienters behov kring hälsomässiga aspekter, men hur behandlas de hälsomässiga aspekterna för de som ger omsorgen och vilken plats får de? Denna studie undersöker därmed hur boendestödsassistenter upplever arbetsrelaterad hälsa och hur de vidare förhåller sig till den och sina egna känslor under en arbetsdag där höga krav inom emotionellt engagemang tar plats. Efter en månads fältarbete, kombinerat med intervjuer, på ett LSS-boende så blev det tydligt hur personalen behandlar emotionella belastningar och vilka vidare belastningar detta medför. Studiens resultat visar hur emotionellt arbete och socialt kapital samspelar i form av förtroende och kollegialt stöd. Personalens berättelser synliggör tre nyckelfaktorer som används i studien för att förstå deras arbetsrelaterade välmående, vilka är fungerande kommunikation och samspel, flexibel arbetsmiljö som kan uppnå samarbete men också hög arbetsbelastning och till sist upplevd stress och kommunikationsutmaningar. Studien bidrar vidare med boendestödsassistenternas insikter och upplevelser av sitt arbete bortom det mätbara, känslor, ansvar och sociala relationer. Vilket vidare resulterar i ett behov av organisatoriska insatser som främjar reflektion, emotionellt stöd och vidare insatser kring det emotionella arbete som utgör centrala delar av omsorgsyrket.

Nyckelord: Boendestödsassistenter, arbetsrelaterad hälsa, emotionellt arbete, socialt kapital, omsorg

Förord

Detta examensarbete markerar slutet på min utbildning inom antropologi vid Göteborgs Universitet, vilket har varit både en lärorik och utmanande resa.

Jag vill rikta ett stort tack till min handledare Mirko Pasquini för vägledning, råd och engagemang under utformandet av mitt examensarbete. Ytterligare ett stort tack riktas till LSS-verksamheten som välkomnade mig med öppna armar, men också till alla andra som deltagit med värdefull tid och erfarenheter som gjort denna studie möjlig.

Innehållsförteckning

Introduktion	6
Syfte och frågeställningar.....	7
Bakgrund	7
Människorna och arbetsplatsen	7
Boendestödsassistent som yrke	8
LSS- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade	8
Tidigare forskning och teoretisk anknytning	8
Emotionellt arbete som teori.....	8
Socialt kapital inom emotionellt arbete	11
Temporala aspekter relationellt till emotionellt arbete	12
Arbetsbelastning och återhämtning som emotionellt arbete.....	13
Kommunikation och emotionellt arbete.....	14
Material och metod	15
Deltagande observationer och semistrukturerade intervjuer	15
Forskningsdeltagare	16
Etiska riktlinjer.....	17
Etiskt dilemma	17
Etnografisk diskussion.....	18
Kommunikation och samspel i arbetsgruppen	18
Kommunikation, informationsdelning och känsloreglering.....	19
Dokumentation som informationskedja och känsla.....	20
Språkliga aspekter i emotionellt laddade möten	22
Personalmöten som strukturerat stöd i emotionellt krävande arbete	24
Känslomässigt samspel, genom språk och uppfattning	25
Flexibel arbetsmiljö och arbetsbelastning	27
Flexibilitetens roll– känslomässig anpassningsförmåga.....	27
Arbetsbelastning möter emotionella behov.....	28
Upplevda stressfaktorer, stresshantering och återhämtning	30
Stress som emotionell och social aspekt.....	30
Emotionella konsekvenser av bristande struktur– en stresskälla	31

Emotionell och kroppslig återhämtning	33
Slutsats	35
Vad är boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat välmående på arbetsplatsen och vilka faktorer anser de vara av betydelse?.....	35
Vad upplever boendestödsassistenter motsätter deras arbetsrelaterade välmående och vad har de för taktiker för att balansera de faktorerna?	36
Hur upplever boendestödsassistenter att de förhåller sig till sina egna känslor och hälsa i relation till de behov som omsorg ställer?	37
Litteraturförteckning	38

Introduktion

“Jag vill arbeta med betydligt mer känslor än vad jag gör, men ibland får jag tänka efter och hitta balansen och bli mer professionell för att inte empatiskt gå sönder” -

Boendestödsassistent i Västra Sverige.

Inom vård och omsorgsarbete är en central del att arbeta nära patienter och brukare där omsorgen behandlas både praktiskt och emotionellt. Som ovan citat visar så ställer denna yrkesroll inte endast krav på fysisk belastning utan även emotionell belastning, som ofta upplevs tyngre enligt omsorgspersonal.

Vård och omsorg är inte enbart en avgörande sektor för främjandet av folkhälsan och människors välmående, den är dessutom den största sektorn på svenska arbetsmarknaden. Med upptill 900 000 anställda under 2023 motsvarar det närmare var sjätte sysselsättning på arbetsmarknaden (Vårdföretagarna, 2024). Dessa yrken inom omsorgsbranschen har gemensamt att vårda och prioritera patienters hälsa, men vilket utrymme finns det för de anställdas hälsa och känslor och hur prioriteras det i ett yrke där patienters och brukares hälsa är centralt?

Precis som andra branscher på arbetsmarknaden är arbetsmiljö och arbetsrelaterad hälsa centrala frågor inom utvecklingsarbete. Forskning visar dessutom vikten att upprätthålla goda och hållbara arbetsvillkor för att främja arbetsrelaterad hälsa, men forskningen behöver breddas menar Nader Ahmadi (Suntarbetsliv, 2020) generaldirektör på myndigheten för arbetsmiljökunskap. Han betonar dock att forskning bör fokuseras på “friskfaktorer” snarare än “riskfaktorer”. Men för att kunna arbeta förebyggande för friskfaktorer är en medvetenhet kring riskfaktorer i behov (Centrum för arbets- och miljömedicin, u.å). Med ovan argument kommer denna studie fokuseras på frisk- och riskfaktorer på en vårdarbetsplats där personalens upplevelser och erfarenheter kring arbetsrelaterad hälsa ställs i fokus.

Å andra sidan menar Elana D. Buch (2015) att omsorg är ett brett begrepp som innefattar praktiska handlingar och sociala relationer, där omsorgspersonal förväntas visa empati, reglera sina känslor och skapa sociala relationer med vårdtagare. Som parallellt med rutiner och arbetsuppgifter präglas av individuella uppfattningar, normer och sociala strukturer som visar sig i arbetsvillkor och välbefinnande på arbetsplatsen. Genom att förstå denna praktik som emotionellt arbete som genomsyras av sociala och kulturella aspekter så argumenterar

Buch (2015) vidare för en synlighet av dess betydelse för omsorgens kvalitet och arbetsrelaterad hälsa. För att vidare undersöka detta tar denna studie plats på ett LSS-boende där personalens upplevelser prioriteras med fokus på det emotionella arbete som präglar omsorgsarbetet, ofta bakom kulisserna.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat välmående och hur emotionellt arbete samverkar med omsorg och utgör en central roll inom LSS-verksamhet.

Forskningsfrågor:

1. Vad är boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat välmående på arbetsplatsen och vilka faktorer anser de vara av betydelse?
2. Vad upplever boendestödsassistenter motsätter deras arbetsrelaterade välmående och vad har de för taktiker för att balansera de faktorerna?
3. Hur upplever boendestödsassistenter att de förhåller sig till sina egna känslor och hälsa i relation till de behov som omsorg ställer?

Bakgrund

Människorna och arbetsplatsen

På boendet rör sig främst brukare och boendestödsassistenter, med eller utan specifik utbildning som undersköterska eller boendestödsassistent. All personal har däremot utbildats i omvårdnad, lågaffektivt bemötande och ergonomi. Även sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter är regelbundet på plats flera gånger i veckan.

Arbetsgruppen består av både ordinarie personal och timvikarier som täcker upp vid behov. Däremot menar personalen att timvikarier arbetar nästan heltid, då det för tillfället finns färre

ordinarie. Arbetsplatsen är en rörlig plats, men det finns en strukturerad daglig planering kallad "tidslinje", där olika arbetspass paras ihop med rutiner och insatser med brukare och avsedd tid för rast framgår.

Boendestödsassistent som yrke

Personalen beskriver omsorgsyrket med arbetsuppgifter inom individanpassat stöd till brukare i syfte att stödja deras förmåga i vardagen och bidra till ett meningsfullt liv. Matlagning, medicinering och omsorg är exempel på arbetsuppgifter som anpassas efter individens egen förmåga. Arbetet innebär dokumentation, upprättande av genomförandeplaner, kontakt med anhöriga och andra aktörer som har med det samhällsenliga livet att göra. Arbetsuppgifter kan variera beroende på vilka behov brukare har, men yrket kräver ett genomgående pedagogiskt och metodiskt arbetssätt. Arbetstider är varierande och kan vara schemalagda under dagtid, kvällstid och nattetid och infalla på vardagar som helgdagar.

LSS- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Brukarna som bor på boendet omfattas av LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (SFS 1993:387), om stöd och insatser som främjar ett självständigt liv. Syftet med lagen är att ge individer med funktionshinder möjlighet att leva och ta del av samhället precis som alla andra som innefattar arbete, studier, fritidsaktiviteter och andra samhällsenliga faktorer.

Tidigare forskning och teoretisk anknytning

Emotionellt arbete som teori

Först och främst definierar sociologen Arlie Hochschild (1990) emotionellt arbete som en process där individer anpassar sina känslor på ett sätt som relateras till arbetsplatsens kulturella normer och förväntningar, vilket vidare är definitionen som studien utgår ifrån. Emotionellt arbete är den teoretiska utgångspunkt som väger tyngst och kommer att vara

genomgående i denna studie i syfte att lyfta och bredda förståelse av personalens upplevelser, erfarenheter och förhållningssätt.

Hochschild (1990) syftar emotionellt arbete till arbetstagare som visar känslomässiga ageranden eller beteenden som de möjligen inte upplever inombords. Exempel på det kan vara vårdpersonal som förväntas genom arbetsplatsens kulturella och sociala normer uppvisa känslomässiga agerande som speglar omtanke och vänlighet, även om de för stunden inte upplever det själva – med andra ord en krock mellan de inre och yttre känslorna. Teorin syftar på att detta kan leda till att arbetstagare visar känslor de inte känslomässigt känner och upplever för stunden vilket kan leda till en känslomässig distans.

För att vidare använda “emotionellt arbete” i denna studie kommer Hochschilds (1990) beskrivning av känsloregler lyftas, vilka hon hävdar är socialt konstruerade normer som reglerar vilka känslor som är lämpliga och relevanta att uttrycka i situationer. Hon menar att dessa är nödvändiga för förståelsen av emotionellt arbete samt förståelsen för dem kan grunda sig i arbetslivserfarenheter och kan upplevas som osynliga eller omedvetna regler som formar emotionella uttryck på en arbetsplats.

Ett användbart begrepp som Hochschild (2003) använder är “emotionell dissonans” som kan förklaras genom en konflikt mellan känslor en person känner inom sig och känslor som anses vara lämpliga att uttrycka. Hon menar att en sådan konflikt kan visa sig genom känslor av stress och emotionell utmattning som kan äventyra en arbetstagares mentala hälsa och trivsel på arbetsplatsen. Sammanfattningsvis kan emotionellt arbete med känsloregler och emotionell dissonans bidra med förståelse och analys kring hur arbetsplatsers emotionella krav kan uppfattas och hur detta kan speglas på arbetstagare och omsorg.

Eva Olssons (2008) doktorsavhandling “Emotioner i arbete- en studie av vårdarbetares upplevelse av arbetsmiljö och arbetsvillkor” blir därmed relevant för denna studie med fokus på emotionellt arbete. Hennes studie, likt min, behandlar vårdpersonals upplevelser av arbetsmiljö och undersöker en rad olika faktorer som enligt vårdpersonalen i hennes studie upplever blir nödvändig för en god arbetsmiljö. Vidare visar hon vårdpersonalens upplevelser av stress, som återkommande grundar sig i upplevelser av otillräcklighet, gentemot patienter och kollegor. Studien betraktar alltså emotionellt arbete inom ramarna hur vårdpersonal tar emot och hanterar sina patienters känslor under tiden som de utvecklar individuella känslomässiga aspekter i interaktionen. På så sätt betonar hon hur emotionellt arbete på en arbetsplats grundas i hur arbetsplatsens kultur och känsloregler förväntas genom arbetets

normer. Det framgår också att fungerande relationer och stöd är avgörande för att minska den emotionella belastningen för vårdpersonal. I relation till min studie blir Olssons (2008) perspektiv om emotionellt arbete, stöd och fungerande relationer på arbetsplatsen relevanta, särskilt när jag behandlar boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat välmående och hur emotionellt arbete visar sig i arbetsrutiner.

Liknande undersöker Zhe Yan (2022) i sin studie “Emotional labor and caregiving experiences of direct care workers in Chinese nursing homes: An ethnographic study” hur vårdpersonal på äldreboenden upplever det emotionella arbetet och dess belastning som kan uppkomma. Studien har utgått från deltagande observation och intervjuer med vårdpersonal. Han nämner hur vårdpersonalen förväntas, genom deras yrkesroll, visa känslor av medkänsla och omtanke i alla situationer, även i situationer som kan skapa individuella känslor som utmattning eller frustration. Resultatet av denna typ av emotionella arbete menar Yan (2022) kan visa sig i emotionell belastning när känslor förbises och placeras med andra känslor som normen inom yrkesrollen kräver. Vidare reflekterar han även kring olika typer av meningsskapande i yrkesrollen där kulturella normer om ömsesidighet väger upp den emotionella belastningen. Yan (2022) visar även på hinder i verksamheten som ytterligare kan förstärka emotionell belastning som brist på resurser, både fysiska och psykiska hjälpmedel men också personal, höga krav och begränsande åtgärder gällande stöd vid hög arbetsbelastning. Följt av det faktum att det inte finns tillräckligt utrymme för vårdpersonalen att få emotionellt stöd och återhämtning, vilket Yan (2022) påstår, resulterar i känslor av ensamhet och mental utmattning. Slutligen belyser han vikten att ha dessa faktorer i process av utveckling på arbetsplatser där vikten av stödinsatser väger tungt för vårdpersonals välmående på arbetsplatser.

Annette Kamp och Betina Dybbroe (2016), forskare specialiserade på sociala och organisatoriska aspekter av vård- och omsorgsprofessioner, visar genom etnografiska metoder i studie “Struggles of Professionalism and Emotional Labour in Standardized Mental Health Care” hur emotionellt arbete genomsyrar personalens arbete inom psykiatrin. De menar att emotionellt arbete ofta är osynligt och innebär att personalen behöver hantera och ibland även dölja sina inre känslor i yrkets syfte att ge omsorg och skapa förtroende. Parallellt med detta utmanas känslomässiga aspekter av normalisering kring effektivitet och professionalitet inom yrket vilket de menar kan minimera erkännandet av emotionellt arbete som i längden kan påverka arbetsglädje och arbetsrelaterat välmående. Deras arbete blir användbart i denna

studie när det kommer till denna beskrivna balans mellan inre känslor och yrkets professionella normer.

Socialt kapital inom emotionellt arbete

För att vidare fördjupa analys och reflektion kommer socialt kapital användas som ytterligare teoretisk utgångspunkt i relation och samspel till emotionellt arbete, med fokus på hur det kan stödja eller utmana det emotionella arbetet hos boendestödsassistenterna. Denna studie använder sig av Marcus Strömngren, Lotta Dellve och Andrea Erikssons (2017) och deras perspektiv på socialt kapital i "Hälsofrämjande arbetsmiljö - en framgångsfaktor för god vård".

Strömngren et al. (2017) beskriver socialt kapital som en resurs som går i hand med erkännande, tillit och ömsesidighet mellan anställda på en arbetsplats som relateras med ett nödvändigt bränsle för dess engagemang och trivsel på arbetsplatsen. De argumenterar därmed för en god arbetsrelaterad hälsa som resultat av högre grad socialt kapital.

Deras forskning är en samling av två olika forskningsprojekt som utförts i Sverige. Där ett baseras på fältarbete på fem sjukhus med fokus på arbetsmiljöfaktorer och främjande god arbetsrelaterad hälsa medan det andra fokuseras på hållbara arbetsförhållanden.

Sammanfattningsvis argumenterar Strömngren et al. (2017) att hälsofrämjande arbetsmiljö är avgörande för personalens välmående och patientsäkerhet, vilket kan uppnås genom att implementera insatser som fokuseras på stärkande av socialt kapital, stödjande ledningsgrupper och hälsofrämjande insatser inom hälso och sjukvård. Vidare så argumenterar de att hälsofrämjande arbetsmiljö har en inverkan från och kan förstås genom socialt kapital, där de lyfter tillit, erkännande och ömsesidighet tillsammans med ledarskap som arbetar verksamhetsnära. Dessutom hävdar författarna att bristande eller avsaknad socialt kapital på en arbetsplats kan istället leda till stress, utmattningskänslor och bristande självförtroende. En annan viktig aspekt de lyfter är informationsdelning, som de menar kan upprätthållas med information, kunskap, regelbundna möten och utrymme för diskussion och reflektion i syfte att gynna kommunikation, samspel och socialt kapital.

Strömngrens et al. (2017) studie med fokus på socialt kapital blir viktig för denna studie eftersom jag argumenterar hur emotionellt arbete och socialt kapital samlever på arbetsplatsen och behöver uppmärksammas inom omsorgsyrken.

Även Dellenborg och Lepp (2013) går in på faktorer kring socialt kapital, även om de inte specifikt nämner socialt kapital. I syfte att minska konflikter och missförstånd som missgynnar samarbete och arbetsglädje har de utvecklat etnografiskt drama som kan användas som en stödjande metod för konflikthantering och förståelse. Genom etnografiskt drama öppnar möjligheter till kommunikation, reflektion, erkännande och förståelse som vidare kan motverka den tysta kommunikation som kan uppkomma vid konflikter. Denna metod kan genom drama och teaterövningar öva vårdpersonal att reflektera över hur de själva och kollegor fungerar och resonerar i olika arbetsituationer vilket kan stärka förståelse och samarbete. Men också arbete med dilemman och kommunikationsmissförstånd som kan uppkomma på arbetsplatsen. Vidare ska etnografiskt drama utföras med utrymme till diskussion och reflektion i helgrupp där förståelse kan utformas. Dellenborg och Lepp (2018) betonar vidare att effekten av denna metod kan öka empati och medvetenhet kring olika perspektiv samt skapa förståelse för kollegors utmaningar där nya sätt att kommunicera och samarbeta kan utvecklas. De argumenterar därmed att denna metod kan skapa bättre relationer, kommunikation, arbetsmiljö och vårdkvalitet. Vilket blir relevant inom denna studie då konflikter och kommunikationsbrister kan motverka arbetsrelaterat välmående på arbetsplatsen och under liknande situationer kan emotionellt arbete (Hochschild, 1990) bli påtagligt när konflikter övergår till en tyst kommunikation framför öppen dialog då personalen inte har utrymme att bearbeta sina inre känslor.

Temporala aspekter relationellt till emotionellt arbete

I "Temporality in Medical Work: Time also Matters" undersöker Reddy, Dourish och Pratt (2006) hur informationsdelning hanteras av vårdpersonal på en intensivavdelning där samarbetet utmanas med tidspress och komplexitet. Genom etnografiska fältarbeten lyfter författarna att informationsdelning inte enbart grundar sig i teknisk dataöverföring utan även en social utveckling kring samarbete mellan kollegorna på vårdavdelningen. Författarna menar att information som ska dokumenteras på arbetsplatsen ska givetvis vara korrekt men lyfter dessutom vikten att dokumentering av information ska förhålla sig till rätt tid, anpassad

till omständigheterna samt vara relevant för mottagaren. Informationsdelningar kan vara journalanteckningar, rapporter och informella samtal. De beskriver att informationsdelning är en central del av arbetsuppgifter inom vården och går att förstås genom temporala rytmer som kan visa sig i bland annat skiftbyten där temporala rytmer bidrar till informationsdelningsstrukturer som berör hur, när och till vem informationen delas, vilket de menar kan grunda sig i hur samarbete utförs på arbetsplatsen. Av denna anledning är informationsdelning inte enbart att tolka information utan även förmågan att anpassa information till på ett tolkbart sätt till mottagaren.

Slutligen så lyfter de att detta perspektiv blir relevant inom stresshantering och återhämtning eftersom bristande informationsdelning kan vara bidragande till missförstånd, otydlighet och ökad arbetsbelastning. Genom att använda deras studie och perspektiv om informationsdelning kan jag analysera hur samarbete och arbetsbelastning tar plats i en kontext där informationsdelning och hantering utgör en central roll i arbetsuppgifter och hur det spelar i det sociala samspelet på arbetsplatsen. Även relevant för emotionellt arbete som denna studie grundar sig i då konflikter och missförstånd kring informationsdelning kan inverka på personals inre känslor.

Arbetsbelastning och återhämtning som emotionellt arbete

Lena Ede (2011) undersöker i sin vetenskapliga studie “Working part-time for the sake of health” som ingår i hennes doktorsavhandling “Arbete i motvind: Relationella och emotionella processer i arbetslivet och under sjukskrivning” hur deltidsarbete inom vården kan speglas som en taktik för att hantera långtidssjukskrivning som resultat av arbetsbelastning. Anledningen till studien beskrivs uppmärksammas genom att många vård- och omsorgsarbetare väljer deltidsanställning framför heltidsanställning. Genom intervjuer kunde Ede (2011) se sambandet mellan deltidsanställningar och arbetsbelastning. Det var främst de mentala och emotionella belastningar som låg till grund, men även den fysiska arbetsbelastningen. Informanterna i studien har redogjort för att de upplever emotionella krav som är svårnådda i praktiken, otillräcklighet och ett ständigt vakande för det oförutsedda. Följt av tidsbrist och hög arbetsbelastning upplever informanterna att det finns svårigheter att ge den omsorg och närvaro som de anses kunna göra och detta resulterar i känslomässiga belastningar. Slutligen konstaterar Ede (2011) att omsorgspersonal väljer deltid framför heltid

för att skydda sig själva för framtida sjukskrivningar som kan yttra sig av psykisk och fysisk arbetsbelastning. Hennes arbete blir relevant för denna studie genom att se hur boendestödsassistenter reflekterat kring arbetsbelastningen i samband med sjukskrivning och taktiker för att undvika sjukskrivning, som Ede (2011) menar, att välja deltid framför heltid som hälsofrämjande arbete. Detta blir särskilt relevant i min studie då Ede (2011) visar hur det emotionella arbetet kan bli överbelastat, som vidare kan leda till sjukskrivningar och ohälsosamma arbetsaspekter.

Liknande argumenterar Sarah Pink et al. (2020) i sin studie "Making Spaces for Staff Breaks: A Design Anthropology Approach" genom deltagande observation under tio månader på ett sjukhus i Australien hur specifika vilorum kan uppmuntra till återhämtning hos vårdpersonal. Studien lyfter personalens erfarenheter och deras perspektiv, känslor och behov framför utformning av byggnader utifrån normerna inom arkitektur, vilket de argumenterar med det centrala temat personalens behov av avskildhet och lugn under raster. De visar på hur personal ofta behöver improvisera för att skapa avskilda rast och viloutrymmen där de kan uppnå ett känslomässigt lugn som är avgörande för personalens återhämtning och välbefinnande. Av denna anledning syftar studien på en uppmuntran av ökat engagemang av sjukvårdspersonal i design och byggprocesser för att överväga sjukvårdspersonalens upplevelser samt behov. Vilket blir användbart i min studie genom att visa på avskilda rum för vila och återhämtning som en nödvändighet att hantera och balansera emotionellt arbete (Hochschild, 1990).

Kommunikation och emotionellt arbete

Psykologerna Kaufman och Kaufman (2010) menar att kommunikation går att dela in i två ramar, formell och informell kommunikation. Den formella innefattar viktig information och relevant kunskap, detta kan innebära personalmöten där kunskap och information flödas mellan olika aktörer på arbetsplatsen. Medan informell kommunikation är den som sker under mer spontana former, exempelvis mellan kollegor under lunch eller raster. Formell kommunikation kräver mer planering och struktur än informell kommunikation. De menar vidare att inom dessa kommunikationsramar kan det uppstå brus, det vill säga störningar som utmanar kommunikationen att nå fram till mottagaren. Detta kan handla om att

kommunikationen når fel mottagare eller vid fel tidpunkt för att kommunikationens syfte ska fullföljas. Ytterligare brus kan innebära tidsbrist eller felaktigt kommunikationsmedel. Deras arbete kommer stärka min studie genom dessa kommunikativa ramar som kan tillämpas på hur kommunikation upplevs och utförs på arbetsplatsen och vikten kring en fungerande sådan för att undvika överbelastning inom emotionellt arbete (Hochschild, 1990).

Material och metod

Deltagande observationer och semistrukturerade intervjuer

Metoder som använts i studien är deltagande observation kombinerat med semistrukturerade intervjuer, som är en kombination som ger en bred och djup förståelse (Göransson, 2019) för personalens upplevelser och perspektiv. Det visade sig vara en värdefull kombination då observationerna väckte idéer om återkommande teman som därefter kunde följas upp under intervjutillfällena.

Fältarbete genomfördes under en månads tid på ett LSS-boende där jag deltog i dagliga rutiner och arbete, dels genom observationer men även aktivt deltagande i vissa fall. Min roll som praktikant på arbetsplatsen skapade en ingång i arbetsgruppen och möjliggjorde dialoger och inblick i arbetskulturen. Som praktikant kunde jag alltså få ta del av kroppsliga såväl som mentala aspekter av yrket och arbetsplatsen som har gett en förståelse för det emotionella arbetet som genomsyrar omsorgsarbetet.

Under fältarbetets tredje vecka genomfördes sju semistrukturerade intervjuer, varav fem utfördes på arbetsplatsen med boendestödsassistenter och ytterligare två intervjuer med två oberoende boendestödsassistenter av arbetsplatsen jag gjorde fältarbetet på. Deltagare rekryterades till intervju genom en informationslapp där personalen själva fick anmäla sitt intresse för deltagande, där intresset visade sig vara stort.

Ytterligare två intervjuer med två verksamhetschefer utfördes, varav en på mail och en via zoom på grund av tidsbrist. Även en intervju med en byggprojektledare utfördes, via mail, för

att få ytterligare perspektiv på hur arbetsmiljö vidtas tidigt i byggprocesser vid nybyggen av vårdhem.

Valet av semistrukturerade intervjuer motiveras genom en lagom lös struktur där ett utrymme för informanternas reflektioner samt följdfrågor finns, något som jag anser särskilt viktigt när intervjuerna behandlar känsliga ämnen som arbetsrelaterat välmående kan vara. En lagom lös struktur av intervjuguide ger alltså informanterna att själva styra fokus, vilket vidare kan bidra med trygghet i dialogen och situationen (Göransson, 2019).

Förändret av fältanteckningar har inspirerats av "jottings" – fåordiga kontinuerliga anteckningar av händelser, uttryck, intryck och känslor (Emerson et al., 2011). Dessa har vidare utvecklats och analyserats i efterhand efter varje observationstillfälle och har använts som grund för att tolka och identifiera återkommande teman i materialet. Denna metod har varit användbar för att återskapa händelser och scener från fältet i syfte att synliggöra det tysta, kroppsliga och emotionella som går i hand med omsorgsarbetet.

Forskningsdeltagare

Alex- Två boendestödsassistenter, specifik utbildning, ordinariepersonal, under 45 år, anställd på arbetsplatsen över 10 år.

Nour- Två boendestödsassistenter, specifik utbildning, ordinariepersonal, över 45 år, anställd på arbetsplatsen över 10 år.

Mika- Tre boendestödsassistenter utan specifik utbildning, vikarier, under 45 år, anställd på arbetsplatsen under 10 år.

Sasha- Två boendestödsassistenter, specifik utbildning, under och över 45 år, anställd på arbetsplatsen under och över 10 år.

Dani- Tre boendestödsassistenter utan specifik utbildning, under 45 år, anställd på arbetsplatsen under 10 år.

Chef 1- En chef inom LSS-verksamhet, över 10 års erfarenhet i branschen.

Chef 2- En chef inom LSS-verksamhet, under 10 års erfarenhet i branschen.

Byggprojektledare- Kommunanställd, över 10 års erfarenhet i branschen.

Etiska hänsyn

Etiska riktlinjer

Denna studie har genomförts under American Anthropological Associations (u.å) forskningsetiska principer och riktlinjer, med särskilt fokus på *do no harm*, vilket innebär att forskningen inte ska orsaka någon skada eller utsätta någon för risker. Även transparens, som de vidare understryker, har varit genomgående i forskningsprocessen där deltagare har informerats om studien med dess syfte, avgränsningar och frivillighet. Men också att det insamlade materialet enbart används för denna studie och kommer inte användas till annan forskning i framtiden. Vidare etiska överväganden kring fältarbete och studien innebär även givetvis samtycke och att visa respekt för forskningsdeltagarnas avsedda tid, integritet samt om känsliga ämnen uppkommer att behandla det på ett respektfullt sätt (Göransson, 2019). Av de anledningarna har hänsyn tagits till verksamhetens rutiner genom att intervjuer och observationer skett vid tidpunkter som inte påverkat det dagliga arbetet.

Etiskt dilemma

Anonymitet ska säkerställas (Vetenskapsrådet, 2024) och har i denna studie gjorts genom fiktiva och könsneutrala namn samt en utelämnning av geografiska och kontextspecifika uppgifter. Vidare i studien benämns boendet som arbetsplats i syfte att stärka brukarnas integritet och utelämna deras deltagande i studien, eftersom brukarna inte haft möjlighet att lämna samtycke har särskild försiktighet vidtagits. Datainsamlingen har varit anpassad efter verksamhetens rutiner för att inte störa det dagliga arbetet och fältanteckningar har därmed inte tagits framför brukarna, för att minska eventuell oro.

Under fältarbetet har brukares och personalens välmående alltid varit av högsta prioritet. Vilket inneburit att vid situationer där brukare blivit utåtagerande eller exempelvis fått epilepsianfall eller andra tillstånd som orsakar brukaren obehag eller smärta, har jag valt att avlägsna mig från platsen och vara i de allmänna utrymmena istället. Bedömning kring dessa händelser har gjorts i samråd med personalen som känner brukarna på ett djupare plan och de besitter kunskap kring brukarnas sätt att vara genom kroppsspråk, rörelser och ljud och av den anledningen har jag varit noggrann med att kontinuerligt fråga personal om det är lämpligt att jag deltar i vissa moment.

Eftersom majoriteten av forskningsdeltagarna arbetar ihop är det viktigt att ta hänsyn till intern igenkänning, vilket Göransson (2019) vidare menar kan göras genom att organisera om empiriskt material genom att slå ihop flera forskningsdeltagare till en för att minska risken för igenkänning mellan forskningsdeltagarna vilket gjorts i denna studie.

Min tidigare erfarenhet som vikarierande boendestödsassistent inom en annan verksamhet har underlättat fältarbetet genom en ökad förståelse och vana med trygga bemötande gentemot brukare. Däremot har jag aktivt arbetat med att upprätthålla distans av mina tidigare erfarenheter inom yrket för att bibehålla fokuset på personalens perspektiv.

Etnografisk diskussion

Genom deltagande observation och intervjuer framkommer de främsta faktorerna som blir av betydelse för personalens arbetsrelaterade välmående samt vad de anser vara utmaningar i främjandet för arbetsrelaterad hälsa. Det etnografiska kapitlet kommer därmed vara uppdelad i tre huvudteman “kommunikation och samspel i arbetsgruppen”, “arbetsmiljö och arbetsbelastning” och “upplevda stressfaktorer, stresshantering och återhämtning”. Dessa tre huvudteman kommer följas av relevanta underrubriker som vidare presenterar boendestödsassistenternas upplevelser som behandlar mina forskningsfrågor med emotionellt arbete som utgångspunkt, där socialt kapital användas för att fördjupa analysen om emotionellt arbete inom omsorg.

Kommunikation och samspel i arbetsgruppen

Det framkommer av personalen vikten kring en fungerande kommunikation och ett nära samspel mellan kollegorna som en avgörande aspekt för en hälsofrämjande arbetsplats. Vidare kommer jag presentera hur de upplever kommunikation och samspel, vad de anser är utmanande och av hög betydelse för trivsel och arbetsglädje.

Kommunikation, informationsdelning och känsloreglering

Kommunikation i arbetsgruppen sker både formellt och informellt där samtal i köket på arbetsplatsen upplevs som informellt medan samtal under personalmöten upplevs som formellt. Personal beskriver hur de upplever en öppen och ärlig dialog i köket som ofta sker mellan arbetsuppgifterna med kaffe och småprat om arbetsrelaterade saker men även personliga samtal.

Nour tycker sig inte vara aktivt deltagande under personalmöten men det hindrar inte från att aktivt delta i diskussioner och samtal i köket, som även kan röra saker de diskuterat på personalmöten. *“Jag känner mig trygg med mina kollegor och jag vet att dom ställer upp och lyssnar och visst är det en trygghet, ja mina kollegor fungerar som en trygghet på jobbet kan man ju säga”*. Även Sasha upplever att hen kan samtala fritt med sina kollegor men under personalmöten är mer passiv i dialogerna.

Under dessa informella samtal i köket öppnar sig även personal som beskriver sig själva vara passivt deltagande under personalmöten, vilket tyder på hur viktiga dessa utrymmen är där informella samtal får utrymme för arbetsgruppens kommunikation och samspel. Vilket vidare stödjer Strömghrens et al. (2017) argument om socialt kapital på arbetsplatsen där tillit, erkännande och ömsesidighet är centrala aspekter i hälsofrämjande arbete. Socialt kapital synliggörs i detta fall genom tillit i arbetsgruppen där informella och betydelsefulla samtal sker i köket där personal som vanligtvis inte deltar aktivt på personalmöten kan öppna sig. Av dessa anledningar går det att reflektera över personalens upplevelser av trygghet och tillit till sin omgivning beroende på hur situationen ser ut samt om det anses vara formellt eller informellt (Kaufmann et al., 2010).

Men denna situation går även att förstå genom emotionellt arbete, då personalmöten kan ha en förväntan att personalen ska uttrycka känslor som relateras med att föra diskussioner och aktivt delta, men för personal som inte känner sig bekväma med denna förväntan kan en emotionell dissonans (Hochschild, 2003) skapas. Men köket däremot, där flödande och livliga samtal flödas, besitter inte denna norm och förväntan om ett kommunikativt aktivt deltagande och därför kan de möjligtvis på ett enklare vis kommunicera.

Men köket är inte enbart, som nyligen beskrivet, en plats där informella och öppna samtal flödas, utan fungerar dessutom som en samlingsplats för personalen där nödvändig

informationsdelning, mellan kollegor, mellan olika arbetspass och kommunikation som rör planering sker.

Klockan har precis passerat 07:00 och Dani och Nour sitter med varsin kopp kaffe omfamnade av sina händer. Sasha, som haft ett nattpass, kommer in gäspandes, sträcker på sig och informerar om nattens händelser. Dani frågar om brukare sovit hela natten och Sasha informerar vidare om detta. Sasha börjar packa ihop sina saker för att avsluta sitt pass och säger "hejdå på er, nu ska jag hem och sova, ha en bra dag" samtidigt som Dani och Nour börjar planera morgonens insatser. Även om de har en tidslinje med insatserna som de ska följa finns det ändå utrymme för flexibilitet och de motiverar att detta tillåter dem att lägga upp planeringen efter deras dagsform.

Köket som kommunikationsflödande plats går med ovan att reflektera dess roll om formell och informell kommunikation (Kaufmann et al., 2010) där den informella ofta kräver mer planering och struktur medan den formella ofta sker under spontana former, som det gör i köket. De menar vidare att dessa två interna kommunikationsformer är nödvändiga för arbetsplatsens fungerande och flödande kommunikation vilket också blir synligt hur personalen kommunikativt tar plats.

Dokumentation som informationskedja och känsla

Medan Dani går och hjälper brukare går jag tillsammans med Nour in på kontoret där Nour argumenterar för den centrala rollen dokumentation har – börja varje arbetspass med att se över informationstavlan och läsa dokumentation på datorn, trots att Sasha gav en informationsöverlämning kring natten. Nour motiverar att det kan finnas nya eller spontana aktiviteter inplanerade för brukarna som exempelvis kan innebära handling eller hämtning av medicin. På så sätt, genom dokumentation på datorn och på informationstavlan kan kommunikation och planering upprätthållas, även i stunder då inte all personal möts fysiskt, vilket är vanligt då de arbetar inom skiftliknande termer.

För att detta ska fungera som en löpande kommunikations- och informationskedja så krävs det att dokumentation görs i rätt tid och på rätt plats för rätt mottagare för att undvika brister i kommunikation på en arbetsplats där medarbetarna är i rullans med olika arbetspass. När dokumentation inte görs rätt eller inte alls skapar det frustration och uppgivenhet hos

personalen, Alex menar att utebliven dokumentation skapar en osäkerhet och kan vidare leda till missförstånd, men också konflikter:

“Om vi inte dokumenterar rätt eller läser dokumentation hur ska då nästa personal veta vad som hänt eller inte hänt? [...] det är en så viktig del att vara uppdaterad annars fungerar inte rutiner och arbetet för brukare och fallerar detta så kan det bli konflikter [...] och det känns som vi inte arbetar för samma mål när konflikter om dokumentation fortsätter att återkomma för det är en del av arbetsuppgifterna och något vi bara måste göra och ta ansvar över [...] ibland känns det som jag behöver jaga mina kollegor för att få info som inte dokumenterats rätt och då blir det onödigt stress och då kan jag säkert upplevas som jobbig istället för samarbetsvillig och även stressa andra men hur mycket ska man behöva tjata innan något händer”

Reddy et al. (2006) betonar också hur utebliven dokumentation kan leda till frustration, som de menar kan öka arbetsbelastningen och skapa missförstånd. De menar vidare att informationen som överlämnas behöver inte enbart vara korrekt, utan anpassad till tid och mottagare. Precis som Dani understryker i ett återberättande där hen inte hann dokumentera innan hemgång vilket ledde till dubbelarbete och missförstånd då hennes dokumentation inte gjorts i rätt temporal tid som Reddy et al. (2006) menar på. Därmed har informationen inte fyllt den funktion som arbetsplatsen kräver, men som Dani också betonar *“alla glömmar ibland och det är okej men det blir extra påtagligt för alla på jobbet kollegor och brukare när det ofta glöms bort eller strunta i att göras”*.

Även här går det att förstå frustrationen som kan leda till emotionell belastning genom Zhe Yans (2022) perspektiv om emotionellt arbete där medarbetarna förväntas visa sina känslor på ett ömsesidigt vis trots att de känner något annat inombords. Alex och kollegorna förväntas hålla ett samarbete med goda dialoger om information mellan sig, men att förhålla sig till det när känslor inombords speglar frustration och uppgivenhet kring att dokumentation inte görs på rätt sätt bidrar till emotionell belastning enligt Yan (2022). Vilket också kan stärkas genom Alex beskrivning att hen med säkerhet upplevs som jobbig framför samarbetsvillig som grundar sig i olika typer av emotionella belastningar.

Med anledning av utebliven dokumentation och brister i informationsöverförandet har personalgruppen under två personalmöten diskuterat behovet av checklistor för att underlätta informationsöverföring och undvika utebliven information. Vilket enligt Reddy (2006) är

återkommande, att personal tvingas strukturera det ostrukturerade vilket i sig är hälsofrämjande arbete men också som Alex säger, det är stressigt att behöva jaga rätt information. Dessvärre var detta enbart under planering och utformning under min tid på arbetsplatsen så genomförande och resultat har jag ingen vidare information om.

Utifrån Reddy et al. (2006) kan vi vidare se att informationsöverföring inte enbart grundar sig i att föra vidare informationen men också att denna kan förstås genom relationen till tid och arbetsflöde. Beskrivandet av Nour tidigare, kring vikten att läsa dokumentation trots den muntliga avstämningen med Sasha kan det förstås genom temporala rytmer, som skiftbyten och tid som styr vad som anses vara relevant eller inte. Genom att analysera Reddy et al. (2006) perspektiv blir det tydligt att dokumentation är mer än en uppgift där det istället blir ett sätt att hålla ihop samarbetet och minska stress i en tidspressad arbetsmiljö kopplat till rätt tid och mottagare. När detta fungerar som personalen eftersträvar så kan det inte bara stärka det sociala kapitalet (Strömberg et al., 2017) men också underlätta för det emotionella arbetet (Hochschild, 2003) som sker på en daglig basis för personalen där de inre känslorna kring arbetet krockar med de känslouttryck de visar kring situationer när kommunikativa flöden inte fungerar, som skapar känslor som frustration och stress.

Språkliga aspekter i emotionellt laddade möten

Utöver ovan, att dokumentation ska göras rätt och vid rätt tidpunkt, så resonerar personalen kring andra aspekter som kan ligga till grund av utebliven dokumentation. En del av personalgruppen påstår att dokumentation ses som en utmaning då det ofta förekommer svenska ord som är svåra att förstå om man inte har svenska som modersmål, som beskrivs enligt Mika som

“[...] gamla eller svåra ord men också såna talesätt som jag aldrig hört innan som inte går ihop i min hjärna [...] jag brukar fråga kollegor när jag inte förstår eller ibland använda google translate för jag vill förstå [...] men alla hjälper varandra med språket om man frågar, men ibland säger jag att jag förstår även om jag inte förstår allt för jag vill inte tjata”

Här blir det tydligt hur det emotionella arbetet (Hochschild, 1990) genomsyrar inom språkliga aspekter där personal förväntas förstå språket och att Mika ibland säger att hen förstår trots att

hen inte förstått allt, det blir en konflikt mellan arbetsplatsens normer kring språkförståelse och det som faktiskt förstås. Vilket kan ses som en emotionell dissonans som sker för Mika.

Samtidigt betonar Alex

“Vi måste ju hjälpa varandra med språket om det är svårt, ingen ska ju känna sig osäker och välja att inte dokumentera för man är osäker [...] sen bruka några kollegor också be mig läsa igenom dokumentation innan de är klara så att det blivit bra med språket jag tror det handlar om att vi måste kunna anpassa oss efter våra kollegor”.

Det sociala kapitalet kan genom ovan uppfattas som positivt från många av medarbetarna, dels genom att de stöttar varandra med språkliga utmaningar och där syns socialt kapital i form av ömsesidighet, förtroende, samarbete och gemenskap, som Strömgren et al. (2017) menar är goda förutsättningar med hälsofrämjande arbete för att stärka det sociala kapitalet i en arbetsgrupp. Med Reddy et al (2006) betoning på att informationsdelning kan bli mer korrekt om det anpassas till mottagaren så kan vi också se Alex resonemang kring en strävan till anpassning gentemot sina kollegor för att öka förståelsen.

Men det visar sig också hur språkbarriärer kan ses som ett hinder i kommunikation och samspel vilket chef 1 reflekterar över bidragande faktorer med olika modersmål som personalen besitter där dels den språkliga delen men också den kulturella delen spelar in. Alex och Nour menar att medarbetare behöver kunna läsa, skriva och tala svenska för att framgångsrikt samarbeta, förstå och kommunicera i sin yrkesroll. De båda betonar vikten att stötta och lära sig av varandra för att stärka kommunikationen mellan medarbetare med olika modersmål. Alex menar vidare att missförstånd och misskommunikation kan också ha kulturell spelning då hen tycker sig se olika uppfattningar kring vårdande och omsorg. Dellenborg och Lepp (2013) betonar att konfliktlösning och förståelse är avgörande för kommunikation och samspel mellan kollegor, vilket de anser kan uppmuntras genom etnografiskt drama där medarbetarna får möjlighet att dramatisera olika situationer i olika roller för att skapa förståelse. Både Alex och Nour beskriver detta med vidare känslor som uppgivenhet, stress och svårt till samarbete i arbetsgruppen vilket enligt Strömgren et al. (2017) kan äventyra det sociala kapitalet och därigenom överbelasta det emotionella arbetet (Hochschild, 1990).

Personalmöten som strukturerat stöd i emotionellt krävande arbete

Vidare beskriver Strömgren et al (2017) hur regelbundna personalmöten kan stärka socialt kapital genom ökad delaktighet, samspel och kommunikation. Arbetsplatsen har personalmöte två gånger i månaden där en varians på deltagarna förekommer med en kombination av ordinariepersonal och vikarier, där chef 1 betonar vikten kring att även vikarierna deltar på dessa träffar för att ta del av information och få möjlighet att lyfta sina funderingar, på samma sätt som de som ordinariepersonalen. Vilket vidare visar på en strävan efter delaktighet i verksamheten.

Personalmötena tar plats i en ljus och öppen lokal där möbleringen är placerad på ett sätt som får alla att sitta vända mot varandra, borden är formade som en kvadrat som är centrum av rummet. Detta är andra gången jag deltar på deras personalmöte och det finns en tydlig bild kring personalens delaktighet.

Personalen nämner att de uppskattar personalmötena där arbetsmiljö, arbetsbelastning och samarbete bland annat diskuteras. Personalmötena blir en viktig del för att skapa förståelse och förbättra kommunikation, menar Nour tillsammans med andra i personalgruppen som nämnt hur de upplever att personalmötena kan uppmuntra till kommunikation som inte finns utrymme till att diskutera under arbetspassen. Dessutom är ledningspersonal på plats vilket Sasha anser uppmuntrar till tydligare verksamhetsutvecklande faktorer där stöd från ledning, diskussion och förverkligande är avgörande. Strömgren et al (2017) och Olsson (2008) betonar vikten av ett nära arbete och stöttning från ledning i syfte att uppnå socialt kapital, delaktighet och bekräftelse samt god psykosocial arbetsmiljö. Detta är dessutom tillfällen som kan balansera det emotionella arbetet där utrymme för reflektion finns.

Här kan vi se hur personalmöten upplevs som en värdefull tid för arbetsmiljö och frågor kring välmående för personalgruppen. Finns det utrymme till Dellenborgs och Lepps (2018) metod kring etnografiskt drama skulle det med fördel kunna äga rum på personalmötena som en aktivitet för personalgruppen inklusive ledningspersonal för öka en förståelse mellan de olika yrkesrollerna samt sätta deras diskussioner om arbetsmiljö och samspel i etnografiskt drama för att komma närmare sina kollegors upplevelser av olika situationer som enligt Dellenborg och Lepp (2018) kan bidra till bättre kommunikation, konflikthantering samt förståelse. Detta skulle dessutom kunna bidra till en mer lättsam stämning mellan kollegorna som Alex vidare betonar:

“Vi skulle nog behöva göra mer aktiviteter i personalgruppen för att bli mer sammansvetsade som personalgrupp och för att kunna se på situationer där vi tycker olika på ett mer lättsamt sätt och kunna blicka tillbaka till aktivitet vi gjort, som exempelvis när vi alla fick prova att åka takliften, det blev lättsam stämning med skratt, jag tror såna saker kan förbättra stämningen och att vi lär känna varann bättre”.

Genom aktiviteter inom personalgruppen menar Alex att de kan lära känna varandra bättre och bli mer sammansvetsade vilket kan reflekteras över en saknad av högre grad socialt kapital från Alex sida. Strömngren et al. (2017) menar vidare att stärkandet av det sociala kapitalet kan bidra med arbetsglädje, vilket går in på Alex resonemang att det inte är lika roligt att gå till jobbet nu, jämförelsevis med förr. Men även en överstimulerad emotionell dissonans kan utmana arbetsglädje och trivsel (Hochschild, 2003).

Känslomässigt samspel, genom språk och uppfattning

Sasha lyfter å andra sidan svårigheter att ge feedback kopplat till samarbete då det finns en upplevd känsla att kollegor kan ta illa vid. Vilket även Nour lyfter *“[...] man vill ju bara hjälpas åt och utvecklas ihop som arbetslag och kunna ge varandra feedback och kunna ta emot feedback det är viktigt för samarbetet [...] när ens kollegor blir ledsna och tar det personligt blir det att man slutar nämna såna saker för man orkar inte mentalt ta såna konflikter”*

Nours beskrivning kan visa på att kommunikationen i arbetsgruppen kan övergå till tyst kommunikation där personal aktivt väljer att inte ge feedback för det emotionella arbetet blir överbelastat och det finns ingen vidare ork att hantera dessa emotioner. Detta observerades när Sasha och Dani hjälptes åt inne hos brukare med omvårdnad och Dani stönade av belastning och Sasha nämner *“Du kan prova att göra såhär istället för det blir inte lika tungt då, vi måste tänka på våra ryggar”* Dani svarar *“Nej jag har alltid gjort såhär och det funkar bra”*. Arbetet fortsätter i en märkbar tystnad som inte befann sig innan denna händelse, lite senare säger Sasha *“Ja vi jobbar ju på olika sätt”*.

I en intervju med Sasha nämner hen upplever att det finns en komplex balans mellan feedback för att hjälpa sina kollegor och att hur uppfattningen av mottagandet kan upplevas som något personligt vilket resulterat i att Sasha är försiktig med att ge feedback för hen inte vill såra

någon, fast det inte är så hen menar. Medan en liknande situation ägde rum mellan Alex och Mika där tips och feedback gavs av Alex och togs emot av Mika med ett leende och öppenhet för att prova ett annat sätt för mindre fysisk belastning. Att Sasha känner sig hindrad från att ge feedback visar på den tysta konflikten som Dellenborg & Lepp (2018) beskriver som kan uppkomma där missförstånd och kommunikationsmissar sker. Feedback kopplas till känslor och rädsla för att såra någon, vilket i detta fall skapar en tystnad som kan försämra kommunikationskvaliteten i arbetsgruppen. I dessa situationer kan emotionellt arbete (Hochschild, 2003) utmana det sociala kapitalet (Strömgren et al., 2017) genom konflikter mellan inre och yttre känslor och vad som anses vara professionellt att uttrycka i yrkesrollen. Å andra sidan lyfter båda cheferna hur kommunikation och information mellan kollegor är i behov av förbättring, däremot påpekar chef 1 att det finns utmaningar med detta när missförstånd inom dessa ramar återkommer.

Nour lyfter vidare att det krävs ofta en anpassning i det kommunikativa samspelet *“[...] en viss jargong passar inte med alla kollegor, vissa är känsligare än andra och vissa kanske inte riktigt heller förstår en viss ironi [...] man får anpassa helt enkelt [...]”*. Det blir vidare synligt genom dialoger och deltagande observation anpassning till kollegor upprätthålls för skapandet av socialt kapital och viljan att alla i arbetsgruppen ska uppnå känslor som bekräftelse, delaktighet, gemenskap och att vara respekterad. Här kan vi se hur vissa kollegor anpassar sina känsloregler (Hochschild, 1990) för att passa in på arbetsplatsen och i detta fall sätta kollegors positiva känslor framför sin egen jargong eller skämtsamma sätt att vara för att upprätthålla socialt kapital. Liknande kan också synliggöras genom det motsatta, det vill säga hur känsloregler anpassas genom en upplevelse att kollegor inte anpassar sig i det kommunikativa samspelet, vilket Sasha beskriver *“[...] jag har tidigare varit med om kollegor som inte förstår vart gränser på skämt går och i vissa fall har jag faktiskt blivit ledsen men jag skrattar ändå med för det är inte alltid man har mental ork att gå in i nåt man tröttnar efter man sagt till några gånger och inget händer”*. Sashas upplevelse att det inte alltid finns mental ork att ta dessa konflikter vilket hen anser grundar sig i samspel och anpassning till sina kollegor i välmåendes syfte kan tyda på att det finns en strävan efter både sitt eget arbetsrelaterade välmående, men också kollegors. Detta anses vara ett kollektivt ansvar för att uppnå socialt kapital som underlättar det emotionella arbetet mellan kollegor.

Ett annat märkbart samspel på arbetsplatsen är vid omsorgsarbeten som kräver två personal. Mika och Dani befinner sig inne hos brukare där dusch står på schemat. Vid omklädning och användning av taklift så flyter rörelser och rutiner på utan en direkt verbal kommunikation

mellan dem. Detta är enligt Mika resultat av att veta hur ens kollegor jobbar och att det befintliga samarbetet är väl återkommande då de jobbar mycket ihop. *“[...] Tillslut så flyter allt på när alla vet vad som ska göras [...] när jag va ny här exempelvis så fick mina kollegor hjälpa mig [...] men det är skönt för jag har sån koll på det nu om man jämför med i början och jag känner mig mer trygg i vad jag ska göra”*.

Detta visar vidare på ett samspel mellan kollegorna där de vet vad som förväntas av dem i olika situationer på arbetet vilket kan förstås med Erikssons (2003) argument om tydliga arbetsuppgifter. Sammanhållning och samarbete kan bidra till en bra psykosocial arbetsmiljö, vilket stärks av Mikas upplevelse av hur vana och trygghet kan bidra, tillsammans med tydliga arbetsuppgifter, till trivselfaktorer där personal upplever känslor som “skönt”. Här blir det också tydligt hur balansen med det emotionella arbetet och förståelse för känsloregler kan utvecklas av arbetslivserfarenhet.

Flexibel arbetsmiljö och arbetsbelastning

Flexibilitetens roll– känslomässig anpassningsförmåga

Flexibilitet i arbetsuppgifter och rutiner beskrivs på arbetsplatsen som en viktig del i syfte att hantera oförutsedda händelser som ett hälsofrämjande moment för personalens arbetsrelaterade hälsa. Å andra sidan har det visat sig att detta också kan leda till ojämn arbetsfördelning och känslor av orättvisa och ensamhet, vilket jag kommer vidareutveckla under delen om arbetsbelastning.

Chef 1 menar att flexibilitet är viktigt för omsorgskvaliteten men också att personalens hälsoaspekter om det finns moment i arbetet som de av olika hälsoskäl inte kan utföra. Chef 2 reflekterar också kring både brukares och personalens behov med fokus på trygghet men betonar hög grad kommunikation och planering krävs för att vara flexibel och omfördela arbetsuppgifter.

Under deltagande observation blev det tydligt hur flexibilitetens roll kan säkerställa trygga insatser för brukare och personal när Mika, Sasha och Alex planerade dagens insatser där arbetsuppgifter omorganiserades. *“Känner du dig trygg med att ta den insatsen?”* frågade Alex och Mika svarade *“Nej det gör jag inte och jag tror inte brukare är trygg med det heller”* Alex svarade då *“Men jag tar det, du kan ju vara med och kolla om du vill”* här blir det tydligt hur flexibiliteten verkar för trygghetsskapande.

Under denna situation blir socialt kapital synligt vilket syns genom samarbete, erkännande och ömsesidighet vilka är stärkande aspekter (Strömgren et al. 2017). Dessutom visar Mikas reflektion om trygghet en emotionell medvetenhet där Alex svarar med förståelse och därefter avlastar sin kollega för att säkerställa Mikas och brukares trygghet. Detta trygghetsskapande utbyte kan förstås genom hur emotionellt arbete bidrar och upprätthåller det sociala kapitalet på arbetsplatsen som ett sätt att hantera känslor relationellt till brukare och kollegor som ett verktyg till skapandet av socialt kapital. Ett erkännande till sina egna, kollegors och brukares känslor och behov blir centrala.

Det syns också hur en strävan efter en flexibel arbetsdag där arbetsuppgifter kan planeras om mellan kollegor kan också bidra med en ökad förståelse för varandra där de indirekt blir tvungna att kommunicera kring anledningar till att byta arbetsuppgifter med varandra. Denna kommunikation kan vidare stärka det sociala kapitalet där emotioner som ömsesidighet utövas (Strömgren et al. 2017).

Arbetsbelastning möter emotionella behov

Arbetsbelastningen upplevs av personalen genom psykiska och fysiska upplevelser. Den fysiska belastningen beskrivs genom omvårdnad av brukare i sängläge då det känns främst i ländryggen, vilket blir särskilt påtagligt under långa arbetspass och ojämn arbetsfördelning där arbetet blir tyngre för vissa än andra. Sasha beskriver hur hen brukar påminna kollegor att arbeta i lugnt tempo och se över sina ergonomiska hållningar och användandet av hjälpmedel på rätt vis. Nour bekräftar att all personal ska ha fått ergonomiska utbildningar och det är ett ansvar att se till att man arbetar rätt så skador inte uppkommer. Båda cheferna lyfter ergonomiska utbildningar för alla anställda och hur de ofta pratar om att tyngre arbetsmoment och förflyttningar måste få ta tid.

Den psykiska belastningen kommer främst från höga ljudvolymmer från brukare som Dani beskriver *“monotona ljud som får hela kroppen att krypa och man blir liksom irriterad, vilket vi inte får visa brukare såklart, men då går man med det inom sig och det tröttar ut en [...] man får göra det man kan för att behålla sin professionella fasad”*. Vilket genom emotionellt arbete blir ytterligare en påfrestning att inte visa dessa känslor då de inte stämmer överens med känslonormer på arbetsplatsen och då kan ytterligare en gång emotionell dissonans uppstå (Hochschild, 2003). Medan Alex med flera menar att ljuden ofta återupprepar sig

psykiskt flera timmar efter avslutat arbetspass. Under ett tillfälle när jag, Dani, Sasha och Alex satt i köket där de planerade insatserna för dagen så var denna psykiska belastning som uppkommer av höga ljudnivåer från brukare särskilt påtaglig. Sasha börjar vrida på sig, Alex suckar och Dani avlägsnar sig från rummet.

Vidare så uppstår situationer där personal upplever hur arbetsbelastningen bli ojämnt fördelad. Som Alex uttrycker: *“Ibland springer man runt som en yr höna medan andra sitter i köket det känns orättvist”*. Dessa upplevelser av ojämn arbetsfördelning hänger samman med arbetsplatsens strävan efter flexibilitet. Men också avsaknaden av en specialpedagog och fler ordinariepersonal, som ibland kan skapa känslor av orättvisa och ökad belastning för några av personalen vilket Alex beskriver med irritation och ensamhet.

Här blir socialt kapital särskilt relevant, enligt Strömgren et al. (2017) kan känslor som dessa utmana de stärkande faktorerna som tillit, ömsesidighet och samarbete. När flexibilitet, som i grunden är tänkt som hälsofrämjande, skapar känslor kring orättvisa så brister det sociala kapitalet. Samtidigt går det att förstås genom emotionellt arbete (Hochschild, 1990) där en emotionell dissonans (Hochschild, 2003) kan uppstå, vilket byggs på känslan kring flexibilitet som hälsofrämjande där ömsesidighet och samarbete blir av betydelse, men kanske inte för alla och kanske inte hela tiden. För viss personal som upplever orättvisa kan detta innebära en inre konflikt med känslor som grundas i irritation och orättvisa som genom arbetsplatsen normer bör visas med ömsesidighet för att främja samarbete och personals hälsoaspekter.

Men på samma sätt upplever en del av personalen hur arbetsfördelningen kan upplevas orättvis och ojämn på grund av saknaden av en specialpedagog och större grupp med ordinariepersonal. Alex menar att många arbetsuppgifter naturligt faller på ordinariepersonal och när det finns en upplevelse kring fler vikarier än ordinarie så blir arbetsbelastningen dess högre på de ordinariepersonal som befinner sig på arbetsplatsen. Nour hävdar att en specialpedagog på daglig basis hade underlättat då många arbetsuppgifter hade avlastat dem. Yan (2022) menar att dessa typer av arbetsbelastning, som upplevelser av resursbrist, kan förstärka emotionell belastning.

Men även upplevelser av oro och rädsla under situationer med utåtagerande brukare upplevs som en psykisk belastning. Dani uttrycker att tryggheten ökat genom erfarenhet och relationsskapande med brukare, men det finns alltid en underliggande oro och detta kan påverka hur hen väljer att agera samt visa sina känslor. Sasha menar att hen alltid är på sin

vakt, vilket tar på de mentala krafterna som Ede (2011) menar som vidare mental belastning. Dessa upplevelser kan förstås genom emotionellt arbete (Hochschild 2003), där personalen i situationer med utåtagerande brukare behöver dölja sina känslor som oro eller rädsla för att agera professionellt som även Kamp och Dybbroe (2016) menar kan skapa inre konflikter. Alex understryker *“I dessa situationer ska vi inte visa rädsla eller oro för det kan trigga och uppmuntra till ett fortsatt utåtagerande beteende”* vilket personalen menar gör dem mentalt trötta. Olsson (2008) och Yan (2022) beskriver liknande situationer där känslor som upplevs läggs åt sidan för att agera utifrån arbetsplatsens känsloregler som kan bidra till en psykisk arbetsbelastning.

Även de fysiska förutsättningarna har en avgörande roll i arbetsbelastning och enligt byggprojektledaren så finns det idag betydligt större fokus kring skapandet av ergonomiska och återhämtningsvänliga miljöer i nybyggda vårdhem än för tio år sedan. Med personalens arbetsmiljö i åtanke så installeras alla nya vårdhem med takliftar, höj- och sänkbara enheter och välplanerade utrymmen för återhämtning. Liknande diskuterar Pink et al. (2020), hur fysisk arbetsbelastning kan vara med och forma personals upplevelser av arbetsdagen och vad som anses vara arbetsbelastning eller inte. Vidare betonar byggprojektledaren vikten av att skapa trivsamt och hemligt miljö med lugna färger och bra ljusinsläpp som gynnar brukare och personal, där grönytor kan skapa trivsel och återhämtningsytor uppmuntrar till återhämtning.

Även fysisk arbetsbelastning kan förstås genom emotionellt arbete (Hochschild, 2003). I intervjun med Alex beskriver hen *“Vi bör inte visa för brukarna om vi har ont [...] det kan skapa en oro om de känner av att jag inte mår bra och det vill jag inte föra över på dem”*. Här synliggörs hur normen om känsloregler (Hochschild, 1990) kan skapa en emotionell dissonans (Hochschild, 2003) där en konflikt mellan känslor av smärta genomsyrar kroppen som professionellt sätt ska döljas i personalens förmedling av känslor för att upprätthålla brukares välmående och känslor.

Upplevda stressfaktorer, stresshantering och återhämtning

Stress som emotionell och social aspekt

Stress går att förstå på arbetsplatsen genom något som kan uppstå i samspelet mellan kollegorna, brukarna och de rutiner som formar en arbetsdag. Personalens upplevelser och

berättelser visar tydligt emotionellt arbete genom att reglera sina känslor och inte visa oro eller rädsla framför brukare som en professionell självkontroll inom arbetet. Flera av personalen menar att denna professionella självkontroll fungerar i tre led. Först och främst för att skydda brukare från att bli "smittade" av känslor som stress, rädsla eller oro. Följt av detsamma, men gentemot kollegor men också som taktik att själva hantera stresskänslor, Nour beskriver "[...] att inte visa denna stressen för brukare kan också ibland faktiskt göra att den försvinner lite". Medan Alex resonerar "Man försöker hålla sig lugn för brukarens skull, men det hjälper också mig att komma ner i varv ibland utan att jag tänker på det". Alex beskriver denna stresshantering som ibland omedveten stärks av hur förståelse för känsloregler som grundar sig i arbetslivserfarenheter kan upplevas som osynliga eller omedvetna (Hochschild, 1990) vilket ovan taktik relaterar.

På samma sätt som en fungerande taktik så finns det också en baksida. Stressen försvinner inte alltid utan kan komma tillbaka senare, ibland på arbetsplatsen eller hemma, vilket Dani upplever i form av trötthet, irritation eller känslor av otillräcklighet. Emotionellt arbete handlar därmed om balansen mellan yrkets krav och sina egna behov av återhämtning, Alex beskriver "Jag vill arbeta med betydligt mer känslor än vad jag gör, men ibland får jag tänka efter och hitta balansen och bli mer professionell för att inte empatiskt gå sönder" vilket synliggör den professionella självkontrollen och det emotionella arbetet där känsloregler och emotionell dissonans blir tydlig (Hochschild, 1990, 2003).

Emotionella konsekvenser av bristande struktur– en stresskälla

En central del av personalens beskrivande kring stress grundar sig ofta i situationer som är svåra att påverka, såsom tekniska fel eller utåtagerande beteende. Dessa upplevs som komplicerade och förutsägbara händelser som är svåra att förbereda sig på vilket upplevs med känslor som stress och oro. Mika ger vidare exempel på hur utåtagerande beteende påverkar stressnivån som grundar sig i ovisshet och vidare går att förstå genom känsloregler (Hochschild, 1990).

"Jag tycker det är jättejobbigt om en brukare blir utåtagerande för jag blir oftast stressad för jag förstår inte varför eller om jag gjort något fel, det kan gå från att vi haft en jättebra dag med bra rutiner och humör och så och sen från ingenstans kan det vända och då känner jag ofta stress [...] jag kände mig maktlös för jag hamna i ett underläge för att inte visa mig rädd

och inte säga ifrån eller så vilket man kanske hade gjort i vanliga fall [...] man ska göra avvikelse om någon varit utåtagerande mot en och det är bra men jag känner mig taskig mot brukare när jag gör det för jag vet att de inte gjort det för de vill vara elaka utan att det är nåt som bara händer, det är smällar man får ta och avvikelser gör mig stressad för jag tycker synd om brukare för det är som jag anmäler dem och det vill jag inte för jag känner så mycket med dem [...] nej jag blir bara arg och ledsen det är så svårt jag vet jag ska göra men jag vet vad som är rätt [...]"

Detta tydliggör det emotionella arbetet där personalen reglerar sina känslor i situationer som upplevs svåra. Att dölja känslor som rädsla och istället visa ett lugn kräver givetvis en emotionell självkontroll som kan grunda sig i arbetslivserfarenheter (Hochschild, 1990). Samtidigt så genomsyrar känslor som empati för brukare som kan skapa inre konflikter om agerande i sin yrkesroll kring rätt och fel, vilket blir särskilt påtagligt när det kommer till avvikelserapporter, som ska göras vid beskrivna situationer. Personalen balanserar yrkesansvaret och sin känslomässiga aspekt, vilket visar den komplexa känslomässiga balans som utmärker omsorgsarbetet. Även Yan (2022) menar hur denna balans mellan känslomässiga och yrkesrollmässiga känslor kan visa sig genom utmattning eller frustration, vilket Mika i sin beskrivning visar, hur en frustration kan utmana dilemmat kring avvikelserapport när en brukare varit utåtagerande där de inre känslorna grundar sig i medkänsla. Att upprätthålla balansen mellan sina inre känslor och vad som anses vara professionellt är vidare en svår balans, där emotionell belastning också kan handla om förtroendeskapande (Kamp & Dybbroe, 2016)

Det finns också en märkbar stress inför framtiden, även om den upplevs som något som är utom ens kontroll. Alex och Nour reflekterar över hur deras kroppar kommer orka heltidstjänst fram till pension, Alex beskriver det genom *“Jag har ju många år till pension men jag är ändå orolig för det blir tyngre och tyngre och det känner jag i kroppen och huvudet [...] kanske inte kommer orka jobba heltid till pension”* Nour instämmer *“Jag kommer garanterat inte orka arbeta i detta tempo jag gör nu fram till pension och det stressar för det har jag inte råd med”*.

Tuula Eriksson (2003) menar att stressfaktorer kan grunda sig i mer än arbetsuppgifter, i detta fall stress om framtiden och samhällsenliga faktorer. Precis som Eriksson (2003) beskriver så väljer vårdpersonal deltid framför heltid för att skydda sig själva från sjukskrivningar och värna om sin hälsa.

I situationer där känslor av stress uppkommer så upplever personalen att stöd från kollegor är viktigt. Nour beskriver vikten av kollegialt stöd.

“Jag tycker det är viktigast i stressande situationer att vi kollegor kan prata med varandra om det och stötta varandra för då kan man bearbeta en situation bättre än om man skulle hantera den själv. Ja asså det enda som hjälper är ju kollegorna för vi förstår varandra och bruka gå igenom liknande situationer och då måste vi ta hjälp av varandra”

Här blir det sociala kapitalet tydligt genom samarbete och stöttning av kollegor i syfte att hantera det emotionella arbetet i stressande situationer. Alex betonar vidare vikten kring kommunikation med ledning som stresshantering och främjande arbete för minska stress på arbetsplatsen *“Det är så viktigt att vi delar med oss om stress och hur vi känner den till chefen så vi kan arbeta mot stressen”*. Nära arbete och kommunikation med ledning och chefer är en viktig del i hälsofrämjande arbete och kan gynna det sociala kapitalet (Strömgren et al., 2017) och fungera som ett sätt att hantera emotionellt arbete (Yan, 2022). Samtidigt som båda cheferna betonar viken att lyssna och prata med personalen om den upplevda stressen i syfte att se över dess behov om något behövs ändras och chef 1 betonar *“När det inte räcker med min kunskap och förmåga att reducera stressen så finns företagshälsovården till hands”* som ytterligare tillvägagångssätt.

Emotionell och kroppslig återhämtning

Personalen beskriver återhämtning som nödvändigt för det psykiska och fysiska välmående på arbetsplatsen. Som ofta upplevs som en individuell process men gemensamt nämner alla i personalgruppen att rasten är en central roll för en framgångsrik återhämtning. Sasha berättar om en dag då rasten inte blev av och hur hen upplevde större grad av mental trötthet och koncentrationssvårigheter och betonar vikten av ansvarstagande att se till att ens rast blir av. All personal spenderar sina raster på olika vis, vissa värdesätter promenader för att få distans till arbetsplatsen, vissa sover, vilar eller scrollar på mobilen, men det blir tydligt hur personalen får improvisera för att få individuell vila (Pink et al., 2020).

De som stannar i byggnaden på sin rast brukar lägga sig i jour-rummets säng eller sitta i allrummet som är en gemensam plats där brukare också ska kunna vara, där det finns soffa, fåtöljer samt massagestol. Vid fysisk arbetsbelastning uppskattas massagestolen av personalen. Däremot finns det en avsaknad av ett specifikt rum som enbart är utformat för

raster. Enligt Pink et al (2013) är specifika vilorum nödvändiga för att främja och uppmuntra vila och återhämtning på arbetsplatsen, tillsammans med byggprojektledaren som poängterar i intervjun vikten kring specifika och avskilda vilorum för personalen och hur de tas i prioritet vid nybyggen av vårdhem.

Emotionell bearbetning och återhämtning kan göras, enligt personalen, genom att prata om det, vilket blir svårt för dem att göra fullt ut utanför arbetsplatsen eftersom de arbetar under sekretess och tystnadsplikt för att skydda brukarnas integritet. Av denna anledning är det särskilt viktigt att det finns utrymme för detta på arbetsplatsen mellan kollegor och mental återhämtning för att minimera mental utmattning, vilket även byggprojektledaren instämmer med.

Mika beskriver hur stress inte alltid känns på arbetsplatsen då den tryckts undan och kan istället visa sig utanför arbetstid. *“Jag känner mig inte alltid stressad på jobbet, men jag märker det hemma istället då får jag svårt att koppla av och svårt att fokusera. Jag har många tankar i huvudet samtidigt och då försöker jag göra något annat som någon aktivitet för att få bort stressen”*. Här synliggörs svårigheter att varva ner efter arbetet och hur stresshantering inte enbart sker på arbetet. Medan Alex menar *“Ibland känns det som jag nästan precis hinner varva ner hemma från förra arbetspasset tills det är dags för det nya och då är jag inte alltid tillräckligt återhämtad”* Vilket i sin tur kan förstås genom Ede (2011) som visar att många vårdpersonal väljer deltid framför heltid, som kan tolkas genom för lite tid för återhämtning då arbetsbelastningen inte har en god balans med utrymme för återhämtningen.

Slutsats

Slutligen, syftet med denna studie är att undersöka boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat välmående och hur emotionellt arbete samverkar med omsorg och utgör en central roll inom LSS-verksamhet.

Genom mitt material har det visat sig hur socialt kapital och temporalitet är två faktorer som ibland samverkar med och ibland försvårar balansen kring emotionellt arbete och omsorg på arbetsplatsen. Dessa faktorer anses tillsammans vara viktiga ståndpunkter för att upprätthålla och främja god arbetsrelaterad hälsa och välmående, vilket vidare har gett svar på mina forskningsfrågor som nu kommer att presenteras med dess resultat. Studien har även stärkt Buch (2015) översättning av omsorg som ett mångomfattande begrepp som innefattar praktiska handlingar och sociala relationer samtidigt som omsorgspersonal förväntas reglera sina känslor vid sidan av rutiner och arbetsuppgifter.

Vad är boendestödsassistenters upplevelser av arbetsrelaterat välmående på arbetsplatsen och vilka faktorer anser de vara av betydelse?

Som redovisats tidigare i den etnografiska diskussionen så framkommer det att personalen upplever betydelsefulla faktorer för arbetsrelaterat välmående genom fungerande kommunikation och samspel där informella samtal i köket och formella personalmöten varannan vecka blir meningsfulla för personalens upplevelser. Däremot refereras även fungerande kommunikation till dokumentering och andra informationsflöden där personalen resonerar kring vikten att vilja vara informerad och uppdaterad och ta ansvar att upprätthålla detta.

Återhämtning blir vidare av hög betydelse då personalen upplever denna process som nödvändig för att genomföra ett bra arbete med både kollegor och brukare samt att uppleva en mental klarhet och för att kunna balansera det emotionella arbetet.

Strävan efter flexibilitet inom arbetsgruppen gällande arbetsuppgifter anses vara positiva i vissa fall då deras arbetsdagar kan anpassas till deras dagliga emotionella och kroppsliga hälsa där de beskriver sina kollegor vara förstående och hjälpsamma vilket studien relaterar vidare

till stärkande av socialt kapital (Strömgren et al. 2017). Det sociala kapitalet synliggörs också genom personalens beskrivelser kring de meningsfulla relationer och kollegialt stöd men också genom personalens konstaterande kring att de har en stöttande och närvarande chef. Det framgår också hur dessa faktorer är starkt bundna till emotionellt arbete (Hochschild, 1990), ibland medvetet och ibland omedvetet och osynligt.

Vad upplever boendestödsassistenter motsätter deras arbetsrelaterade välmående och vad har de för taktiker för att balansera de faktorerna?

Å andra sidan upplever personalen faktorer som motsätter arbetsrelaterat välmående som i vissa fall visar sig av känslor som stress och irritation. Främst grundar detta sig i situationer där kommunikativa flödena störs, faller bort eller inte görs korrekt, vilket också Reddy et al. (2006) styrker i sin forskning. Även här spelar de språkliga aspekterna in där kommunikation anses störas om anställda inte är bekväma att använda det svenska språket för dessa kommunikativa flöden. Men också hur mottagandet av feedback och därigenom försiktigheten att ge feedback spelar in i de kommunikativa utmaningarna och synliggörs i samspelet mellan kollegorna och kan övergå till en tyst kommunikation i tillfällen där kommunikation krävs.

Andra aspekter som personalen lyfter är avsaknaden av en specialpedagog, större grupp av ordinariepersonal och ett avskilt rum som enbart används för rast och återhämtning. En annan faktor som personalen anser tar onödiga krafter är hur strävandet efter flexibilitet kan orsaka ojämn arbetsfördelning och känslor som irritation och orättvisa. Vidare framkommer det också hur höga och upprepade ljudvolymmer från brukare kan resultera i mental trötthet och försvårar koncentrationen på arbetet och likaså de längre passen som överskrider 9 timmar som också orsakar kroppslig trötthet i vissa fall.

Dessutom finns en rädsla hos flertal i personalgruppen kring framtiden där en osäkerhet om kroppen och psyket kommer att orka heltid till pensionen med de arbetsbelastningar som arbetet ställer. Utöver detta har även personalen tagit upp önskan om ett mer "sammansvetsat" arbetslag för att lära känna varandra bättre för att förbättra samspel och kommunikation.

Större del av dessa aspekter som personalen upplever försvårar arbetsrelaterat välmående blir särskilt utmanande för det emotionella arbetet (Hochschild, 1990) där ofta emotionell dissonans (Hochschild, 2003) utmanar välmående och omsorg.

Hur upplever boendestödsassistenter att de förhåller sig till sina egna känslor och hälsa i relation till de behov som omsorg ställer?

Det blir tydligt hur boendestödsassistenter i denna studie upplever behovet att balansera sina egna känslor och hälsa i relation till arbetsplatsens krav, vilket går att förstå genom emotionellt arbete (Hochschild, 2003). Studien visar vidare på hur personalen reglerar och anpassar sina känslor i syfte att möta brukares och kollegors behov. Detta anses genom att arbetsplatsens normer ska ske professionellt, samtidigt som de ska hantera känslor kring stress och emotionell påfrestning. Emotionellt arbete blir därmed i denna studie ett sätt för personalen att upprätthålla både sin egen, kollegors och brukarnas trygghet samt sin egen psykiska hälsa, även om det kan medföra risk för emotionell utmattning om stödet är otillräckligt. Vilket exempelvis kan innebära att inte visa stress, rädsla eller oro gentemot brukare och istället visa sig professionell med lågaffektivt bemötande medan de faktiskt inte stämmer överens med deras inre känslor och känslouttryck vid särskilda känslor. Personalen balanserar yrkesmässig professionalitet och sina känslor, vilket visar den komplexa känslomässiga balans som utmärker omsorgsarbetet.

Slutligen visar studien att emotionellt arbete och socialt kapital samverkar, gynnar och ibland försvårar arbetsrelaterat välmående. Därav uppmuntrar denna studie en nödvändig uppmärksamhet i omsorgsyркиn i syfte att få arbetsrelaterat mående och arbetsglädje, men också ett behov av organisatorisk stöd och utrymme för reflekterande diskussion. Vidare studier hade med fördel kunnat undersöka hur detta reflekteras, arbetas för och behandlas inom politiska ramar samt inom chefsroller.

Litteraturförteckning

American Anthropological Association. (u.å.). *AAA Statement on Ethics: Principles of Professional Responsibility*. Hämtad 10/3-25 från <https://americananthro.org/about/policies/statement-on-ethics/#1-do-no-harm>

Buch, E. D. (2015). Anthropology of aging and care. *Annual Review of Anthropology*, 44, 277–293. <https://doi.org/10.1146/annurev-anthro-102214-014254>

Centrum för arbets- och miljömedicin, Region Stockholm. (u.å.). *Arbetsrelaterad psykisk ohälsa*. <https://www.camm.regionstockholm.se/var-verksamhet/amnesomraden/organisatoriska-och-sociala-faktorer-i-arbetet/arbetsrelaterad-psykisk-ohalsa/>

Dellenborg, L., & Lepp, M. (2013). The development of ethnographic drama to support healthcare professionals. I C. Skott, L. Dellenborg, M. Lepp, & K. Nässén (Red.), *Människan i vården: Etnografi, vård och drama* (ss. 1–14). Carlssons.

Ede, L. (2020). *Arbete i motvind: Relationella och emotionella processer i arbetslivet och under sjukskrivning*[Doktorsavhandling, Karlstads universitet].

Emerson M. Robert; Rachel I. Fretz & Linda L. Shaw. (2011). *Writing Ethnographic Fieldnotes*. The University of Chicago Press.

Eriksson, A., Dellve, L., & Strömgren, M. (2017). Hälsofrämjande arbetsmiljö – en framgångsfaktor för god vård: Tema: hälsofrämjande hälso- och sjukvård. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 94(2), 177–185.

Eriksson, T. (2003). Vad får oss att må bra i arbetet. I Prevent – Arbetsmiljö i samverkan (Red.), *Friskfaktorer i arbetslivet*(ss. 247–269). Prevent.

Göransson, Kristina. 2019. *Etnografi: Sjösätta, Navigera och Ro i Land ditt Projekt*. Studentlitteratur, kap. 4, 5, 6

Hochschild, A. R. (1990) *Ideology and emotion management: A perspective and path for future research*. I: Kemper, T. D. (ed). Research agendas in the sociology of emotions. New York: State University of New York Press.

Hochschild, A. R. (2003) *The Managed Heart – Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Kamp, A., & Dybbroe, B. (2016). Struggles of professionalism and emotional labour in standardized mental health care. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(S1), 67–86. <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i1.4886>

Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (2010). *Psykologi i organisation och ledning* (4:e uppl.). Studentlitteratur.

Olsson, E. (2008). *Emotioner i arbete: En studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*[Doktorsavhandling, Karlstads universitet].

Pink, S., Duque, M., Sumartojo, S., & Vaughan, L. (2020). Making spaces for staff breaks: A design anthropology approach. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 13(2), 243–255. <https://doi.org/10.1177/1937586719900954>

Reddy, M. C., Dourish, P., & Pratt, W. (2006). Temporality in medical work: Time also matters. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 15, 29–53. <https://doi.org/10.1007/s10606-005-9010-z>

SFS 1993:387. Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa_sfs-1993-387/

Suntarbetsliv. (2020). Mer forskning om friskfaktorer behövs. <https://www.suntarbetsliv.se/forskning/sam/mer-forskning-om-friskfaktorer-behovs/>

Uppsala Nya Tidning. (2020, mars 24). Arbetsmiljöforskningen behöver breddas. <https://mynak.se/arbetsmiljoforskningen-behovs-breddas/>

Vetenskapsrådet. 2024. God forskningssed (s.12-14). God forskningssed VR 2024.pdf

Vårdföretagarna. (2024, mars 22). Vård- och omsorgssektorn är Sveriges största (B. Arnek, Text). <https://www.vardforetagarna.se/2024/03/vard-och-omsorgssektorn-ar-sveriges-storsta/>

Yan, Z. (2022). Emotional labor and caregiving experiences of direct care workers in Chinese nursing homes: An ethnographic study. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, 37, 1–22. [https://doi.org/\[DOI\]](https://doi.org/[DOI])