



”Mer än en arbetsrelation”

– En studie om hemtjänstpersonalens upplevelse av sin arbetssituation

Anna Benholm & Sylvia Hellquist

Examensarbete 15 Hp
Socialt arbete och socialpedagogik, 61 – 90 Hp Socialpedagogiska
programmet
Institutionen för individ och samhälle Vårterminen 2015

Sammanfattning

Titel: *"Mer än en arbetsrelation"* - En studie om hemtjänstpersonalens upplevelse av sin arbetssituation.

Engelsk titel: *"More than a working-relationship"* – A study about home care service nurses experiences of their working situation.

Sidantal: 42

Författare: Anna Benholm & Sylvia Hellquist

Examinator: Johan Berlin

Datum: juni 2015

Huvudsyftet med vår studie är att undersöka och analysera hur personal i hemtjänsten upplever sin arbetssituation samt vad relationerna till arbetskamrater respektive brukare kan ha för betydelse för denna upplevelse. Vi har därför valt en kvalitativ ansats med semistrukturerade intervjuer, som bygger på intervjupersonernas egna upplevelser av sin verklighet. Vårt övergripande perspektiv på studien är socialpedagogiken. Den teoretiska ramen består sociala nätverk, samt begreppen gemenskap och tunna nätverksband. Datamaterialet som insamlats har kodats, kategoriserats, tematiserats och analyserats i förhållande till tidigare forskning och de teoretiska perspektiven. Vår studies resultat pekar på att personalen inom hemtjänsten upplever att de har ett bra och givande arbete, där kontakten med brukarna upplevs som mycket positiv och som själva anledningen att gå till arbetet. Personalen beskriver även att arbetsgruppen har stor betydelse och att det är till sina arbetskamrater som de vänder sig för att få stöd. Studiens resultat visar tydligt att relationerna är viktiga för individens uppfattning av sin arbetssituation.

Nyckelord: socialt nätverk, tunna band, gemenskap, socialpedagogik, hemtjänst, mjuka omsorgsband.

Abstract

Title: *"More than a working-relationship"* – A study about home care service nurses experiences of their working situation.

Counts: 42

Authors: Anna Benholm & Sylvia Hellquist

Supervisor: Cecilia Henning

Examiner: Johan Berlin

Date: June 2015

The main purpose with our study is to examine and analyze how staff in home care services perceive their work situation as well as in what way relations with colleagues or clients may have an impact on this experience. We have chosen a qualitative approach with semi-structured interviews, which builds on the experience of the interviewed individuals. Our main perspective in this study is the social pedagogy. The theoretical frame consists of social networks and the concepts community and thin networks. The collected data has been coded, categorized, thematised and analyzed in relation to former research and the theoretical perspectives. Our study results indicates that the personnel in home care services feels that they have a good and rewarding work. The contact with the users is experienced as very positive and as the main reason for them to go to work. The personnel also describe the working group as very important and it is to the colleagues they turn to get support. The result of this study clearly shows that relations are of great importance for the individuals understanding of their work situation.

Keywords: Social network, Thin ties, Community, Social pedagogy, Home care services, Soft care ties.

Förord

Vi vill tacka alla som hjälpt och stöttat oss under arbetsprocessen med denna uppsats.

Tack till familj och vänner som ställt upp i alla lägen.

Vi vill även tacka vår handledare docent Cecilia Jtenning för kloka ord på vägen.

Slutligen vill vi tacka våra respondenter, som varit vänliga och delat med sig av sina upplevelser

Tack!

Anna Benholm & Sylvia Htellquist

Innehållsförteckning

1. Inledning och problemformulering	1
1.1 Syfte och frågeställningar	3
2. Bakgrund	4
2.1 Hemtjänst	4
2.2 Gemenskapens betydelse för arbetsituationen	4
2.3 Lagstiftning	5
3. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter	7
3.1 Socialpedagogik	7
3.2 Sociala nätverk	7
3.3 Svaga och starka nätverksband	9
3.4 Tunna och tjocka nätverksband	10
3.4.1 Tunna nätverksband ur ett socialpedagogiskt perspektiv	11
3.5 Omsorgsrelation	12
3.6 Gemenskap	13
3.6.1 Gemenskap ur ett socialpedagogiskt perspektiv	15
3.7 Analysram och centrala begrepp	16
4. Metod och tillvägagångssätt	17
4.1 Forskningsperspektiv och metodval	17
4.2 Validitet och reliabilitet	18
4.3 Generaliserbarhet	18
4.4 Urval och avgränsningar	18
4.5 Intervjustudien	20
4.6 Tillvägagångssätt	20
4.7 Intervjuguidens utformning	22
4.8 Informationssökning	22
4.9 Bearbetning och analys	23
4.10 Etiska överväganden	24
5. Resultat och analys	26
5.1 Profession	26
5.1.1 Sammanfattning	27
5.2 Arbetsgruppens funktion	28
5.2.1 Sammanfattning	29
5.3 Brukarrelation	30
5.3.1 Sammanfattning	32
6. Diskussion	34
6.1 Uppfattning om arbetsituationen	34
6.2 Arbetsgruppens betydelse	34
6.3 Relationerna till brukarna	35
6.4 Studiens relation till socialt arbete och socialpedagogik	35
6.5 Framtida studier	35
6.6 Metoddiskussion	36
6.7 Mer än en arbetsrelation	38
Referenslista	39

Bilagor

1. Informationsbrev
2. Intervjuguide
3. Sorteringsschema
4. Ansvarsfördelning

1. Inledning och problemformulering

Att trivas på sitt arbete är viktigt. Vi tillbringar en stor del av vår tid på arbetet och hur vi upplever vår arbetssituation, har stor betydelse, för hur vi trivs med vår tillvaro. En god arbetssituation bör vara en miljö där de anställda kan påverka sin egen arbetssituation och där det inte förekommer alltför stora psykiska belastningar eller bundet arbete. Dessutom ska arbetet ge möjlighet till omväxling, sociala kontakter, sammanhang mellan de olika arbetsuppgifterna, självbestämmande och ansvar. En god arbetsmiljö ska så långt det är möjligt, även bidra till personlig och yrkesmässig utveckling (Ahlberg 2006). Uppfylls dessa kriterier, ges individen goda förutsättningar för att kunna ha ett gott liv både under arbetstid och på sin fritid.

Vår studie utgår ifrån hemtjänsten, en verksamhet inom den offentliga sektorn som finansieras med skattepengar. De flesta som arbetar inom hemtjänsten är kvinnor, många av dem är äldre och arbetet som utförs är omsorgsarbete.

Hemtjänsten är en organisation i ständig förändring, då den ska tillgodose omvårdnadsbehovet för äldre människor. Förändringen måste hela tiden stå i relation till vilket block som har den politiska makten i Sverige och hur välfärden prioriteras. Antalet äldre som är i behov av hjälp, påverkar naturligtvis också verksamheterna, som måste vara flexibla för att kunna tillgodose samhällets behov. Ända sedan 1990-talet har äldreomsorgen varit utsatt för effektiviseringar och stora organisationsförändringar. Ett "new public management" tänkande har genomsyrat verksamheterna, där fokus ligger på att effektivisera genom att marknadsanpassa (Stranz 2013). Förändringar och effektiviseringar har präglat både verksamheten och personalens arbetssituation både positivt och negativt över tid.

Enligt arbetsmiljöverkets rapport (2014) är hemtjänstens olika arbetsuppgifter tidsatta, vilket innebär att varje insats för brukarna är beräknad till en viss tid. Om dessa tider inte hålls, till exempel på grund av att brukaren är sjuk eller ramlar, så har personalen liten eller ingen möjlighet att kunna hämta in tiden längre fram under arbetspasset. Denna utveckling gör att personalen ofta låter bli att ta sina raster. Dessutom förvärras situationen eftersom tiderna för transport mellan brukarna ofta är för snålt tilltagna eller inte alls medräknade i arbetstiden, vilket ytterligare ökar på tidsbristen för personalen. Trots denna ständiga press, gör personalen så gott de kan för att undvika att brukarna ska drabbas. Personalen visar på ett stort engagemang och förmåga att ändå kunna hantera de stundtals, komplicerade situationer de kan hamna i.

De äldre med hemtjänst, brukarna, påverkas trots hemtjänstpersonalens ansträngningar också av nedskärningar och effektiviseringar.

Enligt socialstyrelsen (2004) menar ca 20 procent av brukarna att de sällan eller aldrig kan påverka när de ska få hjälp. En stor andel av brukarna, 59 procent, menar också att personalen har för lite tid att utföra sina uppgifter och därför inte hinner med det som ska göras. Många gamla upplever dessutom att de inte känner trygghet i att bo kvar hemma med stöd av hemtjänsten. Alla dessa upplevelser bottnar i de effektiviseringar som gjorts inom hemtjänsten.

Vi sammanfattar bilden av hemtjänsten som att personalen är stressad och tidspressad, samt att kraven på effektiviteten kommer att öka samtidigt som besparingar kommer att göras även i framtiden.

Vår offentliga välfärd står inför stora förändringar i framtiden. Enligt socialstyrelsen innebär det att vi kommer att ha allt färre som ska försörja allt fler. År 2030 kommer pensionärerna vara dubbelt så många som idag, vilket innebär en stor ökning mot dagens siffror, i antal som kommer behöva allt mer av samhällets vård och omsorg. Detta scenario passar illa ihop med det faktum att de som ska ta hand om dem blir allt färre. De som går i pension kommer vara ca 20000 fler än de som börjar arbeta varje år. Under åren 2010-2050 kommer vi att tappa 0,4 procent av arbetskraften varje år, vilket kommer att betyda mindre skatteintäkter som ska räcka till fler människor. Ytterligare bekymmer som kommer att drabba oss i framtiden är att många av de kvinnor som kommer att gå i pension, är de kvinnor som arbetar med att ta hand om de gamla. Detta innebär att just vård och omsorgssektorerna kommer att bli särskilt hårt drabbade av pensionsavgångarna och i kombination med en ökad medellivslängd kommer detta ge en hård anspänning på hemtjänst och andra liknande organisationer.

En ytterligare aspekt på situationen är att hemtjänsten finansieras av kommunerna som endast har arbete att beskatta för att få intäkter, detta gör dem särskilt känsliga för den demografiska utvecklingen (Socialstyrelsen 2004).

En stor utmaning i framtiden kommer att bli rekrytering av ny arbetskraft till hemtjänsten. Redan idag kan tydliga tendenser ses inom hemtjänsten att fler och fler är på väg att lämna yrket. Fackförbundet kommunal har i sin rapport om stress och låg bemanning inom äldreomsorgen, slagit fast att personalbehovet inom äldreomsorgen kommer att öka med 67-76 procent under perioden 2010-2050. År 2030, beräknas personalbristen vara 65000 årsarbetare. Med detta som bakgrund är det en mycket allvarlig utveckling att just omsorgsyrket har högst förekomst av höga krav kombinerat med låg grad av kontroll av arbetssituationen. Det finns stora psykosociala hälsorisker som anställda inom omsorgsyrken riskerar att drabbas av när efterfrågan på omsorgstjänster ökar samtidigt som resurserna krymper. Den största orsaken till ohälsa bland kvinnor i omsorgsyrken menar Kommunal är stress, hög arbetsbelastning och högt arbetstempo. De har i sin undersökning kommit fram till att en femtedel av de tillfrågade medlemmarna inte ville arbeta kvar inom yrket om tre år (Wondemeneh 2013).

Denna utveckling är oroande, men att det måste finnas möjligheter att förbättra arbetssituationen för hemtjänstpersonalen. En faktor, som kan underlätta för personal inom omsorgsyrken beskrivs både av arbetsmiljöverket och fackförbundet kommunal som socialt stöd av chefer och kollegor. Ett bra socialt stöd kan minska riskerna för den ohälsa som brukar kunna relateras till psykiska ansträngningar, jäkt, mobbing eller andra krav som kan upplevas stressande (Wondemeneh 2013, arbetsmiljöverket 2014). Enligt Stranz (2013) forskning, finns tydligt stöd för att personalen upplever att relationerna till kollegor, men även till brukarna, är så viktiga att dessa relationer gör att personalen väljer att stanna på sitt arbete, trots en stressig och slitsam arbetssituation. Att relationerna spelar en så viktig roll tycker vi känns intressant. Vi ser allvarligt på utvecklingen inom hemtjänsten och anser att det är

viktigt att undersöka de olika möjligheter som skulle kunna uppmuntras och vidareutvecklas för att kunna mildra effekterna av de senaste decenniernas effektiviseringar.

Vårt synsätt är socialpedagogiskt och med det menas som Eriksson och Markström (2000) skriver, ett synsätt som syftar till att människan utvecklas i gemenskap med andra och att denna utveckling är en viktig del av det sociala samspelet. Detta synsätt, följer oss genom studien, då vi vill försöka ta reda på mer om de relationer inom arbetssituationen, som är viktiga för hemtjänstpersonalen och vilken betydelse dessa har för personalens upplevelse av sin arbets-situation.

I vår studie undersöker vi hur det kan upplevas att arbeta under de förhållanden som undersköterskor och omvårdnadspersonal arbetar i. Vi vill undersöka om de vardagliga relationerna som hemtjänstpersonalen upplever påverkar dem och deras arbetssituation då den är hårt ansatt. Vi vill undersöka vilken typ av relation som hemtjänstpersonalen har till varandra och upplevelsen av dessa i arbetssituationen. En ytterligare relation som vi ansåg vara av vikt att undersöka var relationen emellan hemtjänstpersonal och brukare. Vår studie utgår ifrån hemtjänstpersonalens perspektiv. Vi tänker att denna studie har relevans ur ett samhälls-perspektiv då det är en verksamhet som ingår i vår välfärd och finansieras med våra skattepengar. Demografin i Sverige kommer att förändras under de närmaste åren och det är viktigt att de politiskt förtroendevalda, de som har det yttersta ansvaret, är medvetna om de stora förändringarna och beredda på de konsekvenser som kan uppstå när medellivslängden ökar. En åldrande befolkning som behöver stöd i form av hemtjänst, innebär att det kommer att behövas nyanställningar, inom ett yrke som kommer ha svårt att rekrytera ny personal (Socialstyrelsen 2004). Detta betyder att det är angeläget att hitta lösningar som gör att människor väljer att arbeta inom äldreomsorgen för att de trivs med det. Det är också viktigt att synliggöra de positiva faktorer som faktiskt kan påverka utvecklingen i rätt riktning (Stranz 2013).

1.1 Syfte och frågeställningar

Studiens övergripande syfte är att undersöka och analysera hur personal i hemtjänsten upplever sin arbetssituation samt vad relationerna till arbetskamrater respektive brukare kan ha för betydelse för denna upplevelse.

Frågeställningar:

1. Hur upplever personal inom hemtjänsten sin arbetssituation?
2. Vilken betydelse har arbetsgruppen för personalens upplevelse?
3. Vilken betydelse har relationen till brukarna?

2. Bakgrund

2.1 Hemtjänst

I Sverige är andelen personer som är 65 år och äldre drygt 19 procent av den totala befolkningen. Antalet innevånare som är 80 år eller äldre är 5,2 procent av den totala befolkningen. År 2012 fanns det cirka 162300 äldre människor i Sverige, som var beviljade hemtjänst. Av dessa var det ca 72 procent som var 80 år eller äldre. Jämfört med befolkningen i sin helhet var det ca 9 procent som hade hemtjänst i gruppen 65 år och äldre och i gruppen 80 år och äldre var det ca 23 procent som hade fått hemtjänst beviljad. Både i gruppen 65 år och äldre samt i gruppen 80 år och äldre är det fler kvinnor än män som får hjälp via hemtjänsten (Dederling & Henning 2013).

Hemtjänsten arbetar med social omsorg. Omsorg som är ett brett begrepp, med många betydelser. En definition av omsorg kan vara att sörja för, men kan även beskrivas som, omvårdnad, tillsyn, omtanke, omtänksamhet och uppmärksamhet. Ord som ofta kopplas till omsorg kan vara tillgivenhet, kärlek eller att bry sig om och visa empati. Begreppet omsorg kan ha olika innebörd beroende på vem som definierar det och i vilket syfte. Omsorg beskrivs av hemtjänstpersonal som en psykosocial företeelse, men de menar även att omsorg kan beskrivas som utförandet av praktiska arbetsuppgifter på ett respektfullt sätt. Omsorg kan beskrivas som att se det unika i varje individ och ge dem bekräftelse (Sörensdotter 2001).

2.2 Gemenskapens betydelse för arbetssituationen

Putnam (2000) visar till exempel på att arbetskamraterna har betydelse för hur individen trivs på sitt arbete. Arbetskamraternas stöd kan ha stor betydelse både för hälsan och självkänslan. Den kan till och med påverka sömnen positivt. Det sociala stödet, som arbetskamraterna kan erbjuda, kan påverka vårt immunsystem rent fysiskt genom att minska stress och hjälpa till vid återhämtning. Ekberg m.fl. (2014) visar i sin studie om sociala kontakter mellan arbetsplatsens aktörer under sjukskrivning, på att kontakter mellan sjukskriven personal och arbetskamrater har stor betydelse för möjligheterna att återgå till arbetet. De visar på arbetsgemenskapens betydelse för individens hälsa. De anser att goda sociala kontakter är en av de viktigaste faktorerna för individens rehabilitering. Om man däremot vänder på saken, visar Dehue m.fl. (2012) i sin studie att mobbing på arbetsplatsen, ökar risken för depressioner och sjukskrivningar. Här finns en tydlig skillnad på individens hälsa, som går att härröra till om han eller hon ingick i gemenskapen på arbetsplatsen eller inte. Vikten av en god arbetsgemenskap är något som är värt att uppmärksamma, när det gäller personal inom hemtjänsten som stundtals har ett mycket hektiskt schema. Enligt arbetsmiljölagen har personal inom vård och omsorg ofta hög arbetsbelastning och detta är något som är svårt att

undvika, men de har ändå rätt till omväxlande arbetsuppgifter, och yrkesmässig men också personlig utveckling. Arbetsmiljölagen menar vidare att en god arbetsmiljö inte endast består av bra lokaler, där fysiska risker är identifierade och åtgärdade, utan att även den psykiska belastningen och möjlighet till sociala kontakter ingår som delar av den samma (Ahlberg 2006). Dormann och Zapf (1999) påvisar i motsats till mycket av den övriga forskningen på området, i sin studie om den påverkan det sociala stödet från kollegor och chefer har på individen, att de inte funnit några bevis för att kollegornas stöd, har någon effekt på individens uppfattning av sin arbetssituation. I deras studie påvisas att chefens roll är betydligt viktigare för individen eftersom chefen har större möjlighet att påverka individens arbetssituation rent praktiskt. Detta gör att denna studie sticker ut i övrig forskning, då den påvisar att chefens roll är viktigare än arbetskamraternas, för individen. Vi har dock funnit en överväldigande mängd forskning som beskriver arbetsgemenskapen som viktig och nödvändig för individens hälsa (se Putnam 2000, Strantz 2013, Giordano & Lindström 2012, Bandow 2001, Madsen 2006, Allvin 2006, Lait & Wallace 2002).

Putnam (2000) menar till exempel vidare i sitt resonemang, att de som drabbas av sjukdom har bättre förutsättningar för att bli friska, om de är en del av en social gemenskap. Han hävdar dessutom att äldre med ett stort socialt engagemang och med ett stort socialt nätverk anser sig vara friskare än de med få sociala kontakter. Denna del av forskningen är intressant för flera delar av vårt arbete. Relationer är något som går i båda riktningarna, därför har Putnams forskning relevans även för den andra delen av vår studie som undersöker och analyserar relationen mellan brukare och personal. Det finns många olika perspektiv på sociala nätverk och därmed olika betydelser.

2.3 Lagstiftning

Hemtjänsten som är en stor och viktig del av den offentliga sektorn, har riktlinjer och lagstiftning att förhålla sig till. Denna lagstiftning regleras bland annat i Socialtjänstlagen och vi kommer här att beskriva lite om förutsättningarna för hemtjänstens arbete.

Så här säger socialtjänstlagen (SoL) allmänt om sina mål:

SoL 1:1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Så här säger socialtjänstlagen om vad som gäller speciellt för äldre människor:

5:4 § Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Socialnämnden ska verka för att äldre människor får

möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

5:5 § Socialnämnden ska verka för att äldre människor får goda bostäder och ska ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. Kommunen ska inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd. Den äldre personen ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges. (Socialtjänstlagen SFS 2001:453).

3. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel har vi valt att redogöra för studiens centrala begrepp och våra teorier där begreppen hör hemma. Vår första utgångspunkt och det övergripande perspektivet på vår studie är *socialpedagogiken*. Vi ser den som ett paraply över vår studie, där den teoretiska ramen består sociala nätverk samt begreppen gemenskap och tunna nätverksband. Socialpedagogiken ser inkludering i den samhälleliga gemenskapen som avgörande för människan. Att ingå i ett sammanhang bidrar till individens sociala utveckling. Individens identitet är således ett resultat av omgivningen och den sociala utveckling som pågår under hela livet. Därmed kan sägas att människan är en social varelse som blir till i relationen till andra människor (Madsen 2006). Madsen menar att:

”socialpedagogikens grundläggande syfte är att utveckla sociala band mellan människor inbördes och i synnerhet mellan individerna och de samhälleliga institutionerna (till exempel familjen, förskolan, skolan, arbetsplatsen)”

(Madsen 2006:65).

3.1 Socialpedagogik

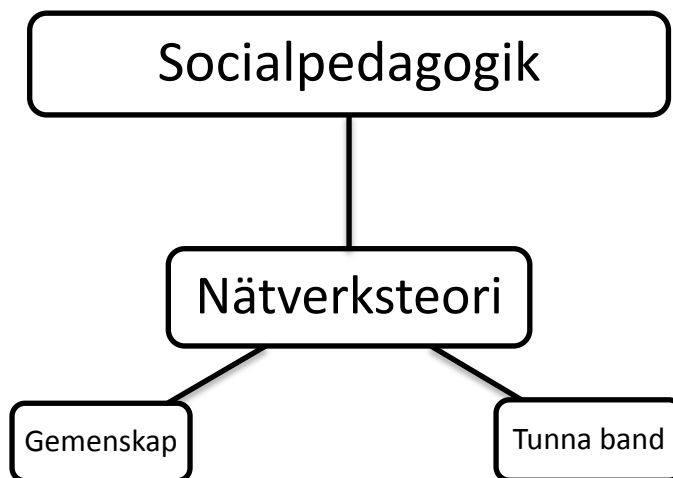
Madsen (2006) menar, att socialpedagogikens grundtankar bygger på ett holistiskt synsätt, som innebär personligt engagemang, trovärdighet, tillit och involvering i individens livsvärld. Dessa grundtankar bygger på två olika historiska spår, dels ett som ser socialpedagogiken som ett sätt att skapa goda möjligheter för individens deltagande i den samhälleliga gemenskapen och dels som ett sätt att bidra till individens sociala utveckling. Fokus hos socialpedagogiken är inkludering och mobilisering av den enskildes resurser, men socialpedagogiken är under ständig förändring. Madsen uttrycker att: *”Socialpedagogikens grundläggande berättigande ligger inte i antagandet om eller acceptansen av att människor lever i olika världar, utan i skapandet av betingelser så att människor kan leva på olika sätt i världen”*(Madsen 2006:12) Gemenskapen beskrivs som en viktig del av det socialpedagogiska perspektivet. En gemenskap är en social gruppering där man ingår eller exkluderas beroende av om man har de rätta egenskaperna som föreskrivs för denna gruppering eller inte. Egenskaper som kan ha betydelse i sammanhanget kan vara värderingar, yrkestillhörighet, intressen eller familjetillhörighet (Eriksson 2013b). I begreppet gemenskap ligger trygghet, kontinuitet och solidaritet som grund (Bengtsson & Svensson 2013). Madsen (2006) menar att en social tillhörighet är en förutsättning för individens identitetsbildning eftersom de individuella handlingsmöjligheterna blir till i sam-spelet med andra.

3.2 Sociala nätverk

Nästa utgångspunkt i vår studie är *sociala nätverk*, som kan beskrivas som individer som binds samman genom gemensamma beröringspunkter, till exempel arbete, skola eller intressen. När dessa individers beröringspunkter binds samman bildas det hela nätverk av

människor som interagerar med varandra. Dessa nätverk kan ha stor betydelse som en resurs för individen (Forsberg & Wallmark 2002). Till sist har vi våra begrepp där vi inleder med *gemenskaper*, som vi använder oss av i bemärkelsen gemenskap på arbetsplatsen. Vi har valt ett "beskrivande sätt" att använda begreppet *gemenskap*. Vi ser i vår studie, gemenskap som ett socialt nätverk där man ingår eller exkluderas beroende av om man har de rätta egenskaperna som föreskrivs för denna gruppering som Eriksson (2013a) beskriver. Vårt sista begrepp, *tunna nätverksband*, som Henning och Lövgren (2002) utvecklat innefattar de svagare nätverksrelationer som kan utvecklas mellan till exempel grannar. Dessa relationer kan liknas vid en fiskelina, tunna men mycket starka och deras betydelse för individen har visat sig vara mycket större än väntat.

Vi har valt att tydliggöra vårt teoretiska ramverk med hjälp av figur 1. Figuren visar att vi i studien har ett övergripande *socialpedagogiskt* perspektiv samt att vi i vår andra teoretiska utgångspunkt utgår ifrån *sociala nätverk* där vi också finner våra centrala begrepp *Gemenskap* och *tunna band*. Dessa begrepp förenas i socialpedagogiken då de bygger på interaktion mellan individer samt att de beskriver att människor blir till i mötet med varandra och det är en del av det sociala samspelet som Eriksson och Markström skriver (2000).



Figur 1.

I vår studie som är baserad på hemtjänstpersonalens upplevelse av sina relationer på arbetsplatsen så har vi valt att beskriva och analysera relationen till arbetskamraterna genom begreppet gemenskap. Det andra begreppet vi valt att använda oss av i vår studie, är Henning och Lövgrens (2002) tunna nätverksband som är en begreppsutveckling av Granovetters svaga band (1973,1983). Genom de tunna nätverksbanden beskriver vi relationen hemtjänstpersonal och brukare och analyserar vilken funktion den har för personalens arbetssituation. Vi kommer även att använda begreppet tunna nätverksband för att analysera relationerna inom arbetsgruppen.

Enligt Forsberg och Wallmark (2002) var det engelsmannen J. A. Barnes, som skapade begreppet socialt nätverk. Barnes (1954) studerade de sociala banden i en norsk fiskeby. I denna studie upptäckte han att människors sociala liv kunde ses som ett antal punkter. Av dessa punkter var det vissa som länkades samman av linjer. Med hjälp av dessa linjer kunde vi se uppkomsten av hela nätverk. Grupperna i den norska fiskebyn gav grupperingar som bestod av upp till 100-150 personer. Storleken på ett socialt nätverk är väldigt svårt att bestämma, eftersom det till stor del beror på var man drar gränsen för vilka som ska ingå i det. Ett socialt nätverk är i ständig förändring och kan sägas bestå av två typer, det informella nätverket, som innefattar familj och de vänner som vi själva väljer samt det formella, som består av myndighetspersoner, arbetskontakter och arbetskamrater (Forsberg & Wallmark 2002). Nätverksteorin kan förklaras med, att det som en individ gör får betydelse genom hur omgivningen uppfattar och benämner det hela. Vi skapar våra identiteter genom det ömsesidiga samspelet och vi både påverkar och påverkas i vår sociala miljö. Resultatet av dessa ömsesidiga samspel kallar vi sociala nätverk och för vår fysiska och psykiska överlevnad är vi beroende av dessa.

Forsberg och Wallmark (2002) visar på att Barnes tidiga studie fick ett stort inflytande inom forskningen om sociala nätverk. Hans tankar om de sociala nätverkens betydelse banade väg för en utvecklad teoribildning. Ett nätverksperspektiv på det sociala arbetet visar att människor som betyder något för varandra länkas samman till en gemensam resurs, oavsett om de är problembärare eller inte.

3.3 Svaga och starka nätverksband

Mark Granovetter (1973,1983) har bidragit till det stora genombrottet när det gäller forskning kring sociala nätverk. Han började redan på 70-talet att resonera kring sociala nätverk, sociala relationer och deras betydelse. Han upptäckte att relationer hade olika karaktär, vilket resulterade i, att de fick olika innebörd för människorna som ingick i dem. Granovetter ansåg att det fanns en styrka även i de svaga sociala relationerna. Han myntade begreppen Strong Ties som innefattar vänskaps- eller släktband samt Weak Ties, svaga nätverksband, som han i fortsättningen använde sig av för att förklara de omliggande nätverken, det vill säga, de relationer som ligger utanför familjen och de närmaste vännerna, i form av hjälp- och samtalskontakter. I sin studie, "Styrkan i svaga band", som han baserade på forskning om en viss typ av nätverk (som kunde vara till nytta för jobbsökande ungdomar), ville Granovetter visa på att ett nätverk kunde ses som en resurs, i form av värdefulla kontakter. De svaga sociala banden kan beskrivas som tillfälliga och ytliga, men trots namnet svaga nätverksband, är de av stor betydelse och en bidragande faktor till social sammanhållning, samhällsengagemang och individers och grupper sociala integration. Svaga band har en större benägenhet att vara fria och öppna för nya medlemmar än de starka banden. Granovetter visade att styrkan hos de svaga banden ligger i den brofunktion som sammanbinder de sociala systemen. Granovetter (1973,1983) kallade slutligen i sin forskning de mest ytliga kontakterna för Absent (frånvarande) Ties.

3.4 Tunna och tjocka nätverksband

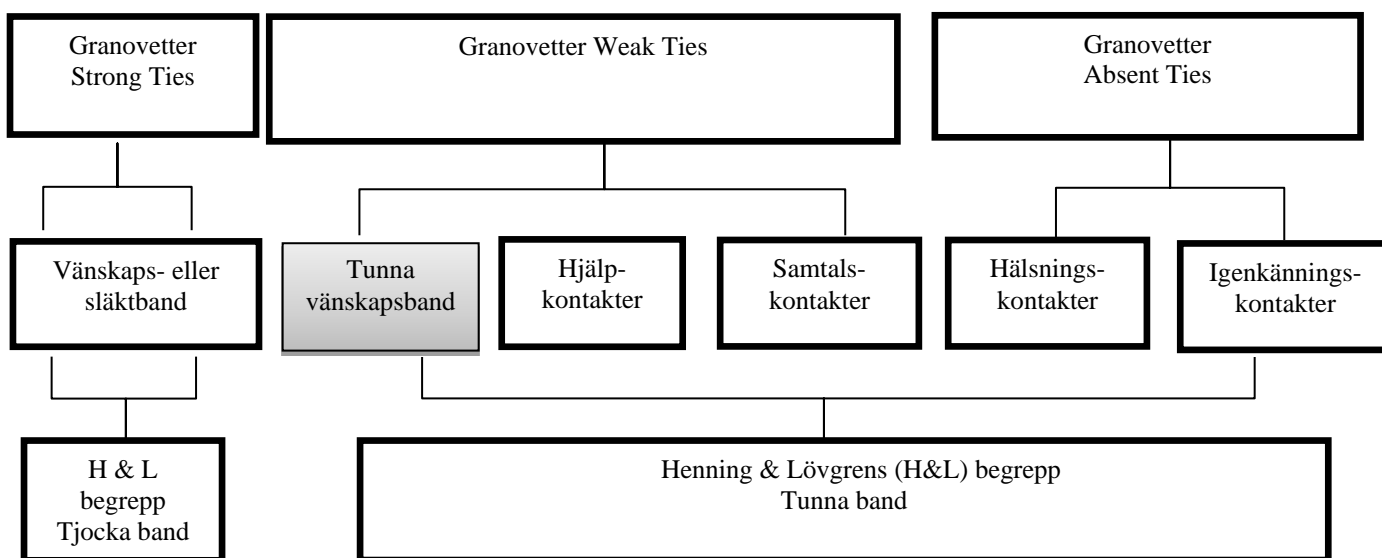
Senare forskning av Henning och Lövgren (2002) som utgick från grannskapet visade att de mycket tunna nätverksband som Granovetter (1973,1983) kallade för Absent, kan upplevas som viktiga i det sociala sammanhanget. Den forskning kring sociala nätverk som bedrivits av Henning och Lövgren (2002) hade som syfte att undersöka nätverk utifrån grannskapet som social arena. Det visade sig, att i grannskapet var igenkännings- och hälsningskontakter de mest frekventa formerna av kontakter och att det fanns en önskan hos många av de boende, att upprätthålla någon slags distans till sina grannar.

Henning och Lövgren (2002) påvisar att värdet av de tunna banden i grannskapet, ligger i att dessa nätverk bidrar till att stärka människors känsla av social identitet och att det i sin tur ger en känsla av trygghet att ingå i det lokala sammanhanget. Den fysiska närheten bidrar till att igenkänningskontakter, som senare kan övergå till hälsningskontakter som i sin tur kan utvecklas till att de något starkare hjälpkontakterna skapas. En viktig aspekt som forskarna pekar på är den frivilliga form som de tunna banden innebär och att man själv kan bestämma om de ska utvecklas till någon form av tjocka nätverksband.

Henning och Lövgrens (2002) forskningsresultat ledde till att ett nytt begrepp, *tunna band* myntades, för att täcka alla de olika typer av svaga/tunna nätverksband (från igenkänningskontakter till och med hjälpkontakter) som forskarna kunde identifiera i grannskapet. I Henning och Lövgrens begreppsutveckling kom alla dessa olika typer av kontakter att innefattas i deras begrepp tunna band. Begreppet tunna band blev till då forskarna blivit inspirerade av fiskelinan som är tunn men stark. Detta då forskarna ansåg att Granovetters Absent Ties knappast var att betrakta som frånvarande utan befintliga och viktiga för individerna i det lokala sammanhanget, grannskapet.

I Henning, Svensson och Åhnbys (2015) forskning som utgår från en dagverksamhet och en träffpunkt som sociala arenor är den typ av tunna band som dominerar på de undersökta sociala arenorna, främst samtalskontakter. Denna studie skiljer sig från Henning och Lövgrens (2002) tidigare forskning, som bygger på att det är igenkännings- och hälsningskontakter som är det mest frekventa i lokala sammanhanget. Värdet i tunna band i form av samtalskontakter utvecklades på mötesplatserna och bidrog till att människor kände sig mindre ensamma. Samvaro var också något deltagarna upplevde genom att tillhöra sammanhanget och det stärkte dessutom deras sociala identitet. Upplevelsen av gemenskap och samvaro bidrog till känslan av trygghet, detta emotionella värde är viktigt för människors välbefinnande (Henning, Svensson & Åhnby 2015). Här finns dock en skillnad mellan studiernas informantgrupper. I Henning och Lövgrens (2002) studie hade informanterna större variation i ålder. De var från 18 år och uppåt, medan i den senare studien av Henning, Svensson och Åhnby låg tyngdpunkten på äldre människor. Denna skillnad i åldersspann kan även vara orsaken till att de kontakter som värderades högst inte blev de samma för de olika studiernas grupper. Forskarna menar att det troligen beror på att de som undersökts i Henning och Lövgrens studie förmodligen är mer aktiva, vilket gör att de möjligen träffar mer människor överlag och därför kan tycka att det är skönt att kunna dra sig tillbaka när de är hemma och ha

viss distans till grannarna i området. De äldre som ingick i Henning, Svensson och Åhnby studie har däremot avslutat sitt arbetsliv och har därför troligen färre kontakter kvar, vilket gör att de värderar samtalen på mötesplatsen och träffpunkten i större utsträckning. I Henning, Svensson och Åhnby (2015) studie gled besökarna fort över från igenkännandekontakter och hälsningskontakter in på samtalskontakter. Det visade sig att samtalskontakterna hade ett *emotionellt värde* som gjorde att deltagarna kände trygghet, gemenskap samt att den stärkte deras sociala identitet. Forskarna beskriver att samtalskontakterna genom detta värde, relativt snabbt kan gå över till ytliga vänskapsband. De drar slutsatsen att man kan se att det finns en potential i tunna band för något som kan kallas för vänskap. Dessa vänskapsband kan närma sig definitionen av Granovetters (1973,1983) starka band, alternativt Henning och Lövgrens (2002) tjocka band, men skillnaden är att de beskrivs som frivilliga och relativt ytliga, samt att de inte präglas av någon intimitet, som ingår i beskrivningen av de starka/tjocka banden. Henning, Svensson och Åhnby (2015) har valt att kalla dessa för *tunna vänskapsband* och de ligger i gränslandet mellan samtals- och hjälp-kontakter samt tjocka vänskapsband. I vår studie kan respondenterna inte sägas höra till kategorin äldre människor, varför det finns anledning att misstänka att betydelsen av de tunna banden kan vara större för brukarna än för personalen, då de fortfarande är kvar i arbets-gemenskapen och följaktligen har ett större kontaktnät.



Figur 2. (Henning, Svensson och Åhnby 2015, s.36)

3.4.1 Tunna nätverksband ur ett socialpedagogiskt perspektiv

Ur ett socialpedagogiskt perspektiv beskrivs ett fungerande socialt nätverk som ett viktigt socialt stöd. Individer med ett fungerande socialt nätverk klarar sig bättre ur ett hälsoperspektiv än de som står utan stöd. Samspel och ömsesidigt beroende kan ses som avgörande för människors utveckling (Madsen 2006, Eriksson & Markström 2000). De tunna nätverksbanden kan ses som en viktig beståndsdel i det sociala nätverket för individen och kan följaktligen vara viktiga både för fysisk och psykisk hälsa. Relationen mellan brukare och

hemtjänstpersonal skiljer sig från relationer i den privata sfären. Beroende på kontexten kan dock relationerna likna de relationer som finns i vardagslivet. Relationen kan vara asymmetrisk, vilket innebär olika positioner och olika mycket makt. Vidare kan relationen beskrivas som komplementär, eftersom det finns ett ömsesidigt utbyte i dessa roller, trots att de är olika (Eriksson & Markström 2000). Det är viktigt med en medvetenhet om att hemtjänstpersonalen är professionella och brukarna är privata i sina egna hem. Risken finns att förväntningarna på relationen skiljer sig åt.

3.5 Omsorgsrelation

Kari Wærness (1980) menar att kvaliteten i omsorgsarbetet hos bl.a. hemtjänstpersonal är beroende av den personliga relationen mellan omsorgsgivaren och omsorgsmottagaren. Relationen bygger på en konkret kunskap om omsorgsmottagaren och dennes livssituation samt på känslor av tillgivenhet. Samtidigt betonas omsorgsmottagarens egna resurser och autonomi. Wærness lyfter också fram det ömsesidiga i relationen. Hon talar om en omsorgsrationalitet, som innehåller viktiga aspekter och som utgår från tanken att två parter möts och att de tillsammans ska skapa en god livssituation för den hjälpbehövande parten. Det är i detta möte vi tänker oss att det kan skapas tunna band mellan vårdtagare och hemtjänstpersonal. Vår studie ämnar undersöka upplevelsen hos personalen av dessa relationer och vad som kan tänkas gynna eller hämma relationen.

Anneli Stranz (2013) är doktorand i socialt arbete vid Stockholms universitet. Hennes avhandlings-projekt rör äldreomsorgspersonalens syn på sitt arbete och sin vardag och är en jämförelse mellan personalens villkor i Sverige och Danmark. I Stranz studie betonas att tidsbrist och underbemanning samt överbelastning i det vardagliga arbetet kan komplicera arbetsrelaterade relationer. Att inte ha tid skapar en stresskänsla som kan få personalen att uppleva brukare som mer krävande. Denna upplevelse, kan resultera i att de bortrationaliserar en del av vårdbehovet hos brukaren, och det i sin tur kan föda mer känslor av otillräcklighet hos hemtjänstpersonalen. Relationen mellan brukare och hemtjänstpersonal bygger på ett personligt engagemang och en nära relation där hemtjänstpersonalen upplever sig ha ett ansvar för brukarens situation här och nu.

Omsorg är en oklar term inom sociologin och även i det allmänna språkbruket. För det första beskriver den kvaliteten inom olika relationer, från ytliga kontakter till intima kontakter. Omsorg är något som uppstår i relationen mellan två människor där den ene kan vara omsorgsutövaren som visar omtanke, hängivenhet och kärlek mot den andre som benämns som omsorgstagare. Den som behöver omsorg upplevs av hemtjänstpersonalen som sårbar och hemtjänstpersonalen upplever sorg och lider med denne tills obehaget lindras (ibid).

Enligt Wærness (1980) är hemtjänsten bara till en del en offentlig verksamhet då verksamheten pågår i hemmet. Vidare hävdar Szebehely (1995) att det kan leda till att det finns anledning att därför förvänta sig likheter i omsorgsrelationerna som man har med familjen. Även om både omsorgsgivare och omsorgstagare hävdar att det är övervägande positiva upplevelser av den vänskapliga relationen i arbetet, bör man inte idyllisera de sidor i den

formella omsorgen som påminner om den informella. Även här kan det vara intressant att undersöka hur den professionella och de privata rollerna blandas i ett tunt band perspektiv, eftersom hemtjänstpersonalens arbetsroll är mycket speciell i det att den utspelas i omsorgstagarens hem.

3.6 Gemenskap

Ordet Community har ingen bra direkt översättning på svenska, Eriksson (2013a) använder sig av begreppet gemenskap, men anser samtidigt att det inte täcker in begreppets hela mening. Hon försöker därför förklara begreppet i en svensk kontext, genom att göra en historisk resa genom tre olika perspektiv på gemenskap som begrepp (Eriksson 2013b).

Det första perspektivet presenteras genom Erikssons (2013a) beskrivning av Paul Natorps idéer, som definierar begreppet gemenskap som något som alla individer vill ingå i och ska ges tillträde till. Natorp menar vidare att det är eftersträvansvärt för varje individ att tillhöra något, att bli sedd och erkänd som människa, vilket sker i en gemenskap (Natorp 1904 i Eriksson 2013a). Han menade även att samhället är nödvändigt för individen, på samma sätt som individen är nödvändig för samhället. Det är i denna samexistens människans identitet blir till.

Det andra perspektivet är det kommunitaristiska. Detta är ett tankesätt som delar sig i olika inriktningar. Det de alla har gemensamt, är att de ser starka gemenskaper, som den bästa lösningen för att hantera konflikter i samhället. Fokus läggs på den samhälleliga gemenskapen snarare än den individuella (Eriksson 2013a).

Det sista perspektivet som Eriksson (2013a) ger på begreppet gemenskap, är det postmoderna. Detta synsätt beskriver gemenskapen som något flyktigt, något som upplöses lika lätt som de uppstår. Dessa gemenskaper ger inte den trygghet som de starkare gemenskaperna gjorde. Här beskrivs den samhälleliga gemenskapen som svag. Det är individens gemenskaper som står i fokus. Dessa gemenskaper kan lika gärna vara med någon i ett annat land som med någon i byn bredvid. Gemenskapen blir här något som individen finner i stunden.

Dessa beskrivningar av gemenskap, är givna ur ett teoretiskt perspektiv, där grunden består av samhället. I begreppet gemenskap ligger trygghet, kontinuitet och solidaritet som grund. Denna sammanslutning vilar på bestämda samhälleliga normer och värderingar. På samma sätt som gemenskap kan inkludera, kan det även exkludera, om exempelvis någon av deltagarna bryter mot normer eller värderingar som anses viktiga för gruppen. I sämsta fall kan en gemenskap leda till maktmissbruk och konflikter, i bästa fall kan den leda till gemenskap, styrka och solidaritet mot eventuella hot utifrån (Bengtsson & Svensson 2013). Gemenskap med andra människor ses som ett måste för att vi som individer ska kunna utvecklas och integreras i samhället (Nilsson & Fast, 2013). Dessa beskrivningar sammantaget, förklarar begreppet gemenskap, på ett sätt som sammanfaller med studiens syfte, där vi beskriver och analyserar gemenskapens betydelse för individens arbetssituation.

I vår studie har vi använt oss av begreppet gemenskap i betydelsen arbetsgruppens gemenskap. Vi vill undersöka vilken betydelse en arbetsgrupp kan ha för hur individen upplever sin arbetssituation. Det finns starkt stöd i tidigare forskning för arbetsgruppens betydelse för individen. En arbetsgemenskap kan, om den är av det goda slaget, ge möjlighet till reflektion, att man kan lära av varandra samt att man hjälps åt med problemlösning. En av de viktigaste komponenterna för en fungerande arbetsgemenskap är kommunikation. Att kommunikationen fungerar på ett tillfredsställande sätt är grundläggande för en öppen och inkluderande arbetsgrupp (Bengtsson & Svensson 2013). Cederlund (2013) lyfter fram att välbefinnandet, som kommer i en gemenskap med andra, bygger på att individen blir bemött och accepterad för just den han eller hon är. Samma resonemang förs av Stranz (2013) som hävdar, att en viktig aspekt av arbetet förefaller vara just samarbetet med kollegor och stämningen i arbetsgruppen. Hennes forskning visar att omkring en tredjedel av befolkningen i Danmark och ännu något fler i Sverige tycker att ett gott samarbete med kollegor, är ett viktigt skäl till att stanna kvar på sin arbetsplats.

Giordano och Lindström (2012) har i sin undersökning angående socialt kapital, självrapporterad hälsa och deras samband över tid, visat på att det finns ett tydligt samband mellan tillit till andra individer och främjandet av hälsan. Brist på denna tillit, innebär i stället risk för sämre hälsa. Detta resultat stöds även av Bandow (2001), som i sin studie, hävdar att den viktigaste komponenten för en god arbetsmiljö är att det finns tillit. Hon menar vidare att goda förhållanden inom arbetsgruppen skapas genom en öppen dialog, där det inte finns någon rädsla för mobbing eller bestraffning. Lait och Wallace (2002) har i sin studie, om hur olika arbetsklimate kan påverka stressnivån hos personal inom människobehandlande organisationer, kommit fram till samma slutsats, nämligen att stöttande arbetskamrater är en stor och viktig del i ett gott och sunt arbetsklimate men även för att minska stressen i arbetet. Även Eriksson (2012) visar att individer med stort socialt nätverk har en större sannolikhet för att ha en god hälsa. Hon menar vidare att individer med stort socialt nätverk även har större motståndskraft mot stress.

Dessvärre har det sociala samspelet också en baksida. På samma sätt som gemenskapen kan bidra till välbefinnande, kan det också påverka i negativ riktning. Putnam (2000) menar att gemenskaperna inte alltid är upphovet till tillit och trygghet, de kan istället bygga på en destruktiv relation, där man ingår i gruppen på grund av sin gemensamma sociala identitet. Han tar här maffian som ett exempel, om än ett extremt sådant. Vanligare är väl då, att man på sin arbetsplats dras in i de sociala relationerna som pågår och dessa kan innebära både intriger och makt. En arbetskamrat kan både stötta och vara en källa till konflikter, kränkningar och besvikelser (Allvin 2006). Dessa kränkningar beror ofta på skillnader i värderingar och normer. En stor del av det sociala samspelet på arbetsplatsen bygger på normer, dessa normer kan bestå av individens sociala inflytande, men också hur det sociala deltagandet ser ut i sammanhanget eller på om det finns materiella skillnader mellan individerna i gruppen. Sociala normer består inte enbart av hur en individ uppför sig utan snarare hur gruppen ser ut som skapat normen. Språket och känslorna inom gruppen har stor betydelse för de sociala normerna. Via språket kommer våra känslor fram och påverkar på det sättet vårt sociala nätverk (Himmelstrand 2009).

Putnam (2000) menar att det är färre yrkesverksamma som idag har en djupare relation med sina arbetskamrater än tidigare. En av anledningarna till detta tycks vara att vi byter arbete mer frekvent än tidigare i historien. En annan anledning är att det finns fler osäkra anställningar som till exempel vikariat och deltidstjänster. För att kunna skapa en djupare relation krävs gott om tid. I dagens samhälle är det svårt att finna denna tid. Trots detta beskrivs relationen till arbetskamraterna som ett viktigt stöd när arbetssituationen upplevs stressig. Arbetskamraterna beskrivs som ett bollplank att diskutera arbetsrelaterad kunskap med, men också som en resurs att få stöd och förståelse hos. I själva verket påverkar de känslan av stress på ett mycket direkt och positivt sätt. Dock är det oklart exakt vad i relationen som påverkar situationen (Lait & Wallace 2002). Kaufmann och Kaufmann (2005) menar i sin studie att genom att studera individernas egna upplevelser av arbetsgruppens och brukarnas påverkan på arbetssituationen, kan det visa sig, att individerna upplever att samma arbetskamrater och samma brukare, har olika inflytande på den egna upplevelsen av arbetssituationen. Somliga ser sig som starka och trygga medan andra ser sig som svaga och hjälplösa.

3.6.1 Gemenskap ur ett socialpedagogiskt perspektiv

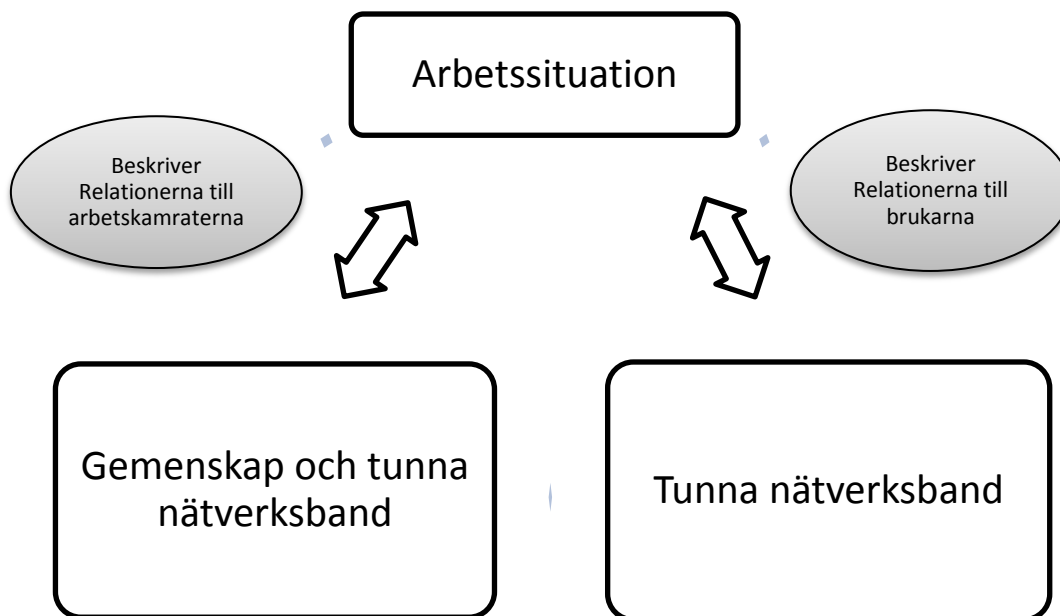
I en ideal värld kan man som individ röra sig fritt mellan olika gemenskaper, detta utan att behöva fundera över hur man betar sig, eller definierar sig själv (Eriksson 2013a). Denna förmåga att anpassa sig gör att risken minskar för att en konflikt mellan individ och samhälle kan uppstå. Men vad händer med de människor som inte klarar denna anpassning, som inte kan glida på ett naturligt sätt mellan de gemenskaper som han eller hon ingår i, eller de gemenskaper som samhället förväntar sig att vi som individer ska passa in i. Utanförskap är en stor beståndsdel i det socialpedagogiska fältet. I ett samhälle som är i ständig förändring är det socialpedagogens roll att bygga broar mellan individer och samhälle, men också att hjälpa till att skapa sociala arenor där människor kan mötas. En av dessa arenor är arbetsplatsen. Ett socialpedagogiskt perspektiv på begreppet gemenskap kan här formuleras som att ge stöd åt individerna i gruppen för att inte avvika alltför mycket, då det kan bli påfrestande för både den enskilde och omgivningen menar Madsen (2006). Han menar vidare att arbetsgemenskapen är en av de viktigaste gemenskaperna, för den enskilda individen. Den kan ses som en arena där den professionella kunskapen värderas. Den bör ses som en nödvändig form för individens subjektiva upplevelse av värde. Den har betydelse även som en arena för att erövra yrkesmässig kompetens, eftersom individens kunskaper får ett värde först när det erkänns i gruppen. På samma sätt som inklusion i gruppen är viktig för individens självkänsla, menar Madsen (2006) att exkludering ur gruppen kan ses som en av de mest allvarliga formerna för social nedvärdering, vilket kan medföra att individen upplever sig som onyttig som människa.

Denna studie tar stöd i begreppet gemenskap för att beskriva och analysera relationen till arbetskamraterna samt dess betydelse för personalen i hemtjänsten.

3.7 Analysram och centrala begrepp

De centrala begreppen i vår studie kan ses som en bas för att kunna hantera empiri. Vi utgår ifrån empirin som består av personalens upplevelser av relationer i arbetssituationen. För att ge en bild av vår analysmodell, använder vi oss av denna figur, som beskriver att vi i vår studie utgår hemtjänstpersonalens arbetssituation. Vi vill här fånga personalens subjektiva upplevelser av relationerna till sin arbetsgrupp respektive till brukarna.

För att beskriva relationen till arbetskamraterna har vi valt att använda oss av våra centrala begrepp *Gemenskap* och *tunna band* medan vi i relationen till brukarna bara valt att använda oss av *tunna band*.



Figur 3.

Det vi vill förmedla med vår modell är att arbetssituationen präglas både av gemenskapen till arbetskamraterna och relationen till brukarna, i form av tunna nätverksband. Vi vill i vår studie beskriva och analysera, vad dessa sociala nätverk har för betydelse för hemtjänstpersonalen i deras arbetssituation. Med hjälp av teorier kring gemenskap, vill vi söka förståelse för relationen till arbetsgruppen och hur den påverkar den vardagliga arbetssituationen. I analysen kommer referenser att hanteras ifrån bakgrunden i vår uppsats.

4. Metod och tillvägagångssätt

I denna del av studien beskrivs den metodologiska ansatsen. De metoder som används i studien beskrivs och problematiseras här. Även urvalet, reliabiliteten, validiteten och generaliserbarheten presenteras i denna del. Efter detta följer en presentation av hur materialet har bearbetats och analyserats. Till sist följer en diskussion om de etiska aspekterna av studien.

4.1 Forskningsperspektiv och metodval

Ontologi och epistemologi handlar om att förstå ett fenomenets karaktär och vilken kunskap som är möjlig att få fram genom olika metoder, och de utgör grunden för våra val av metoder (Augustinsson 2012). Hur världen är beskaffad beskrivs genom ontologin, som innebär det perspektiv, som väljs för att se verkligheten genom. I vår studie har vi inspirerats av den symboliska interaktionismen, som innebär att livet är en social process, där omvärlden tolkas av individen som sedan agerar utifrån denna tolkning (Bryman 1997). Utifrån epistemologin, handlar det om att nå kunskapen, vilken vi vill analysera. Och utifrån det valda perspektivet, är det som metod, den kvalitativa intervjun som vi kommer att använda oss av för att få fram den individuella tolkningen. Det är genom denna metod som vi kan svara på studiens syfte och frågeställning.

Den symboliska interaktionismen baseras på tolkning och interaktion mellan människor (Bryman 1997). Vi ser att detta perspektiv ligger väl i linje med vår teoretiska utgångspunkt som är nätverk och att de sociala nätverken utgörs av individens relationer till alla andra människor som utgör hennes sociala sammanhang (Forsberg & Wallmark 2002).

Huvudsyftet är att undersöka och analysera hur personal i hemtjänsten upplever sin arbetssituation samt vad relationerna till arbetskamrater respektive brukare kan ha för betydelse för denna upplevelse. Vi har därför valt en kvalitativ ansats med semistrukturerade intervjuer, som bygger på intervjupersonernas egna upplevelser av sin verklighet. Frågorna är öppna det vill säga, de kräver mer än ett ja eller nej och får respondenten att ge mer utförliga svar. Genom att använda semi-strukturerad intervjumetod finns det möjlighet att ställa följdfrågor runt saker som framkommer under samtalsgången (Bryman 2002). Den kvalitativa metoden möjliggör för oss att undersöka hemtjänstpersonalens egen uppfattning om fenomenet samt deras perspektiv på sin upplevda verklighet. Den kvalitativa metoden erbjuder forskaren personligt beskrivna upplevelser i den speciella kontexten. Ett kvalitativt perspektiv är därför att föredra vid forskning som berör människors upplevelser av sin omvärld och som ska gynna kunskap till det pedagogiska området (Bryman 1997). Genomgående för vårt arbete har varit att hela tiden göra oss medvetna om, och kontinuerligt reflektera över vår påverkan i den kunskap som produceras (Kvale & Brinkmann 2009). Ur ett socialpedagogiskt perspektiv kan man se det som att livets mening i allt större omfattning

konstrueras av individen i samspel med andra i dess omgivning. På detta sätt ges de sociala processerna och språket, en ständigt växande betydelse (Berglund 2004).

4.2 Validitet och reliabilitet

Validiteten i en studie är beroende av att studien undersöker det som den är tänkt att undersöka. När vi utformade vår intervjuguide hade vi studiens syfte som utgångspunkt, för att i studien få svar på det vi avser att studera. Vi försökte använda ett enkelt och tydligt språk för att undvika missförstånd i samband med intervjuerna. Vidare har vi försökt fördjupa kunskapen genom att ställa följdfrågor. Vi har under studiens gång löpande försökt reflektera över vårt arbetssätt för att säkerställa validiteten (Kvale 1997).

Reliabiliteten i en studie handlar om att arbetet ska vara tillförlitlig och med verkligheten överensstämmande. Med detta menas ofta i avseendet att studien ska vara möjlig att upprepa vid en annan tidpunkt och av andra forskare. När vi utformade intervjufrågorna lades särskilt fokus på tydliga frågor för att minska risken att respondenterna uppfattade dem på olika sätt. Dessutom försökte vi undvika ledande frågor, eftersom ledande frågor, kan äventyra tillförlitligheten i studiens resultat. Vi har även varit medvetna om att vår förförståelse påverkat oss när vi format våra frågor i frågeguiden och därför försökt formulera frågeställningarna så att de ger en trovärdig bild av respondenternas verklighet (Kvale 1997).

4.3 Generaliserbarhet

I denna relativt småskaliga studie som består av sex intervjupersoner är underlaget för tunt för att kunna generalisera resultaten. Generaliserbar kunskap bygger på att vetenskapen är applicerbar på en större population. Det vill säga att resultatet av det studerade fenomenet gäller alla platser och människor över tid. Vi gör inga anspråk på generaliserbarheten i denna studie som har sin egen struktur och logik just bara i detta sammanhang. Vår fallstudie har ett värde i sig, vilket är en vanlig uppfattning inom humaniora. Kunskapen som produceras i våra intervjuer kan överföras till andra relevanta situationer (Kvale & Brinkman 2009).

4.4 Urval och avgränsningar

Huvudfrågan inför insamlingen av empiri är att bestämma vem som kan ge svar på studiens syfte och frågeställningar (Trost 2010). För att göra våra intervjuer valde vi att söka en arbetsgrupp inom kommunal hemtjänstverksamhet, detta val gjorde vi eftersom vi ser hemtjänsten som en viktig del i vår sociala välfärd. Hemtjänsten beskrivs som en tidspressad organisation (Arbetsmiljöverket 2014). Vi menar att om förhållandena är pressade så syns eventuella effekter av relationerna tydligare än vid en lugn arbetssituation. Urvalets storlek, sex personer, anser vi vara ett rimligt underlag till vår undersökning med hänsyn till studiens omfattning och utsatta tid. Valet av undersökningsplats som gjordes grundar sig delvis på att en av oss geografiskt hade närhet till den valda kommunen och att det var ett effektivitets-

perspektiv kom att gynna oss ur en tids- och ekonomiaspekt (Ahrne & Svensson 2011). Detta då vår studie endast har en begränsad tid att utgå ifrån. Vårt urval består av att vi förutsättningslöst valde yrkesverksamma inom hemtjänsten, för att få en tydlig bild av hur de ser på sin arbetssituation. Vi insåg redan tidigt i studien att det inte gjorde någon skillnad om vi avgränsade oss till ett noggrannare urval, som till exempel att hälften av respondenterna skulle vara män och hälften kvinnor eller om vi valde en viss ålderskategori, det viktiga för studien var att de alla arbetade i hemtjänsten. Vi valde därför att inte göra något vidare strategiskt urval då vi söker en subjektiv upplevelse av en, för hemtjänstpersonalen allmän företeelse. Vi kontaktade en enhetschef i hemtjänsten i vald kommun, för att undersöka om hon hade möjliga respondenter i sin organisation. Vi valde en kommunal verksamhet och valde därmed bort de privata alternativen som verkar inom området. Vi såg den kommunala som mer erfaren med omsorgsarbete och att den var lättare att få tillgång till genom kommunen. Fördelen med att intervjua kommunalpersonal kan vara att de arbetar under tryggare anställningsformer samt att de flesta inom kommunen har arbetat i många år inom verksamheten och samlat på sig erfarenheter av olika slag. Socialstyrelsen (2004) skriver att välfärden i dag vilar på de äldre kvinnorna som arbetskraft. Enhetschefen uppgav att hon hade eventuella respondenter på sin enhet. Enhetschefen gick sedan vidare med förfrågningar via mail till sina medarbetare och de tilltänkta respondenterna. Trost (2010) menar att det finns vissa risker med att använda sig av tjänstemän för att välja ut lämpliga respondenter, eftersom de kan uppträda som så kallade "gate-keepers", som av ren hjälpsamhet försöker vara med och styra urvalet för att studien ska få extra intressanta eller hjälpsamma respondenter, eller rent av respondenter som ger den bild av fenomenet som ledningen vill visa upp. Denna potentiella risk hanterade vi genom att ställa frågan till berörd enhetschef om hur hon kontaktat lämpliga respondenter. Enhetschefen upplyste då om att hon endast lämnat ut information om att två kvinnor från socialpedagogprogrammet var intresserade av att komma och intervjua om relationer mellan arbetskamrater och brukare och de som ville fick vara med. Vi valde därför att bortse från risken att enhetschefen påverkat vårt urval, då hon uppenbarligen inte gjort några ansatser att påverka sin personal i någon riktning. Vi var ändå medvetna om att då en verksamhet är liten kan det bli så, att genom samtalen vill respondenterna både göra sin chef och sin arbetsplats rättvisa. Det var inte svårt att få respondenter till vår studie då alla i personalenheten var kvalificerade utifrån våra kriterier och chefen var positivt inställd till att medverka i vår studie, detta kan ses som en följd av det breda urval vi gjorde då ingen uteslöts från att medverka i vår studie. Vi gjorde ett medvetet val att hålla intervjuerna på en och samma enhet då vi såg det som en homogen grupp och att det viktiga inom metoden är att få fram någon slags variation inom gruppen (Trost 2010). Att fokusera på en och samma arbetsgrupp inom en kommun, som lyder under samma organisatoriska förutsättningar ger oss en möjlighet att uppfatta upplevelsen inom en och samma grupp (Svensson & Ahrne 2011). Kunskaper från en fallstudie är konkreta, eftersom de bygger på det undersökta fallets/ gruppens egna upplevelser. En fallstudie samlar in mycket information om fenomenet, för att kunna skapa en bild av företeelsen som undersöks. De flesta fallstudier innehåller flera komponenter till exempel beskrivning och värdering av fenomenet eller som i denna studie beskrivning och tolkning av en upplevelse. Fallstudier är ett sätt att studera komplexa sociala företeelser som har olika variabler att ta hänsyn till för att kunna förstå den undersökta företeelsen. Metoden har sin grund i verkliga situationer och ger

därför ett rikt och holistiskt perspektiv på det undersökta fenomenet. Det är en informativ metod som ger läsaren nya kunskaper. Det finns även tillfällen när det inte är optimalt att använda fallstudie som metod, till exempel när man vill ha ett lättöverskådligt material. Det finns risk att resultatet blir alltför detaljerat och omfattande för att tänkbara läsare ska orka läsa igenom det. En annan risk med fallstudier är att materialet kan ge en skev bild av fenomenet och därigenom göra att felaktiga slutsatser dras som i sin tur kan påverka hur läsaren uppfattar det som undersökts. Här ligger även ett etiskt problem, eftersom en oetisk forskare kan sålla i materialet för att få fram det som han eller hon vill kunna påvisa. Både den som använder sig av fallstudier och den som läser dem bör vara medveten om de skevheter som kan finnas i materialet (Merriam 1994).

Det viktiga för oss var att uppfatta mönstret i den undersökta företeelsen, sedan om det är en eller flera personer i sammanhanget, som uppvisar mönstret som eftersöks i studien, har mindre betydelse i den kvalitativa metoden (Trost 2010). Vi är medvetna om att vi fått andra svar om vi valt en annan verksamhet även inom samma kommun.

4.5 Intervjustudien

Intervjuerna syftar till att få tillgång till det som finns i enskilda individers tankar, som man t.ex. inte hade kunnat uppfatta i en observation. Genom observation som metod är det inte möjligt att se känslor eller tankar utan bara det som händer i stunden. Intervjun däremot ger oss istället individernas eget perspektiv på sin verklighet och grundantagandet i metoden är att detta perspektiv är viktigt och möjligt att beskriva (Kvale 1997, Bryman 1997). I intervjun finns även möjligheten att till exempel samla in den intervjuades språkbruk, normer och emotioner (Svensson & Ahrne 2011).

4.6 Tillvägagångssätt

När urvalet gjordes, togs en kontakt med en enhetschef i den valda kommunen, där vi kunde tänka oss att göra vår studie. Efter mailkontakt med enhetschefen där vi redogjorde för syftet med vår studie, gav hon sitt medgivande om att deltagande var möjligt samt att hon skulle gå vidare och göra en förfrågan hos personalen. Hon bad att få återkomma när hon pratat med dem. Svar inväntades för att sedan kunna gå vidare med förberedelserna. Vi tilldelades sex respondenter uppdelat två olika intervjutillfällen (tre varje gång), med en veckas mellanrum. Vi fick även möjlighet att använda oss av den lokal där hemtjänstpersonalen har sin bas. Lokalen där intervjuerna utspelade sig var välbekant för respondenterna och gav dem möjlighet till en trygg miljö. Det fanns inte heller någon yttre störning som till exempel andra åhörare, trots att det var deras arbetsplats (Trost 2010).

Innan intervjuerna påbörjades skickades ett informationsbrev ut (bilaga 1) där vi förklarade syftet med vår studie samt hur vi tänkt hantera all information som vi hoppades få in genom våra intervjuer. Vi gjorde valet att endast en av oss skulle genomföra intervjuerna. Detta beslut togs dels ur ett maktperspektiv men också för att kunna skapa en tillitsfull ”mellan fyra ögon” stämning. Denna stämning kan i sin tur, vara det avgörande för vilken interaktion som

sker i samtalsstunden med intervjun, men även öppenheten i de svar som kommer fram. Maktperspektivet kan visa sig i en sådan enkel sak som att intervjuaren bestämmer ämnet för meningsutbytet, samt att intervjuaren inte heller bidrar med sin åsikt i frågan som ställs (Kvale & Brinkman 2009).

För att under intervjuerna säkerställa att inget missades användes en diktafon för att spela in våra intervjuer. Vi har sett det som mycket värdefullt då vi tillsammans efteråt kunnat lyssna igenom och reflekterat över intervjuerna från intervjutillfälle ett. Det har då blivit tydligt och eventuella brister har uppmärksammas, som till exempel följdfrågor eller att lämna ett större utrymme för respondenten att tänka igenom frågan. Detta har inneburit att vi har kunnat göra vissa korrigeringar innan intervjutillfälle två (Kvale & Brinkman 2009). På frågan om det gick bra att vi bandade intervjuerna, svarade alla respondenter, att det inte störde eller påverkade dem nämnvärt. Vid intervjutillfället informerades respondenterna, att alla deltagare i studien, skulle komma att avpersonifieras samt att området och kommunen som de är verksamma i, inte explicit framkommer i annat sammanhang, än mellan oss studenter som gör studien och vår handledare. Vidare upplystes respondenterna, om att vi inte kommer att använda oss av extrema citat som går att härleda till någon av våra respondenter, när vi utformar det slutgiltiga arbetet (Lövgren, Kalman & Sauer 2012). Detta inledande samtal innebar att respondenterna upplystes om de etiska principerna, men också att vi försökte skapa en trevlig och avslappnad ingång inför intervjuerna, som Kvale och Brinkman (2009) poängterar, att en betydande del av intervjun bör ha ägt rum innan bandspelaren sätts på. Samtalet syftar till att intervjupersonen uppmuntras att ge sin syn på och uppfattning om sin värld. Kvale och Brinkman, anser att de första minuterna kan vara avgörande för intervjuns karaktär. Det inledande samtalet kan också ge intervjupersonen en uppfattning om personen som intervjuar, något som kan göra att hon lättare delar med sig av sina erfarenheter och känslor, eftersom det kanske inte är något man delar med en total främling. Ytterligare information bör vänta tills efter intervjun då det kan påverka studiens resultat. Vid de tre första intervjuerna stängdes diktafonen av efter frågan om de hade något de vill tillägga. Kvale och Brinkman (2009), skriver att ur ett etiskt perspektiv bör intervjuaren be intervjupersonen om tillstånd för att använda sig av material som framkommer i det informella samtalet. I vårt fall pågick det informella samtalet nästan lika länge som intervjun men tillstånd att få använda oss av det, togs inte upp där och då, så vi beslöt oss för att inte använda det i vår studie. Vi justerade i stället detta i våra tre kommande intervjuer, då vi istället valde att inte stänga av diktafonen och redogöra för att intervjun var över. I och med vår medvetenhet över det informella samtalets betydelse och vår reflektion över denna betydelse, insåg vi att vid de tre kommande intervjuerna, skulle dessa informella samtal kunna användas som en del av intervjun, då det inte påverkar vår studie på något negativt sätt, utan att det spontana informella blev något som vi tagit vara på och spelat in och som kan berika vårt material. Som Kvale och Brinkman (2009) beskriver, så används ett personligt omdöme av intervjuaren om hur strikt man ska vara att följa sin frågeguide. Ibland krävs det flexibilitet för att främja så utvecklande svar som möjligt, stundtals var det tvunget att under intervjuerna lämna frågeguidens struktur för att kunna fånga upp det relevanta i stunden och för att i sammanhanget ställa de följdfrågor som krävdes för att samtalet skulle utvecklas på bästa sätt.

4.7 Intervjuguidens utformning

Då man gör kvalitativa intervjuer har man inga fasta frågeformulär utan man låter den intervjuade bestämma ordningen i den mån man kan (Trost 2010). Utifrån studiens syfte utformades en frågeguide som grund för de semistrukturerade intervjuerna (bilaga 2). Ett antal frågor formulerade på ett sätt som kunde ge oss ett underlag för hur relationerna runt hemtjänstpersonalen kan se ut. Ur vår teoretiska utgångspunkt kom två begrepp att vara centrala, nämligen gemenskap och sociala nätverksband i form av tunna band. Frågorna i guiden var baserade på att respondenterna uppmanades att berätta om sin upplevelse av de relationer vi avsett att undersöka (Kvale & Brinkmann 2009). Relationerna i studien syftade till arbetskamraterna och till brukarna. Inför intervjuerna förberedde vi oss genom att utforma en frågeguide som syftade till att få en grundläggande struktur med relevanta frågor som var skapade för att ge oss möjlighet att få svar på vår frågeställning. De första två frågorna var en form av uppvärmningsfrågor som skulle bidra till att inge en lugn och trygg intervjusituation. Frågorna var av allmän karaktär, till exempel, hur länge respondenten hade arbetat och vilken utbildning hon hade med sig. Intervjuguiden gav oss också en viss överblick över de ämnen vi valt att undersöka samt möjlighet att ställa utvecklande frågor löpande under intervjun (Kvale & Brinkman 2009). I vår guide valde vi att formulera frågorna med *beskriv* och med *hur*, då det skulle ge en öppnare bild av respondenternas uppfattning av sin verklighet. Frågor vi valde bort var av den typen som kunde ge ja och nej svar då de inte ger öppna och uttömmande svar från respondenterna. Som intervjuare bör man undvika *varför* frågor, då det enligt Kvale och Brinkman (2009) kan uppfattas som förhørsfrågor och inte alls på samma sätt bidrar till den öppenhet man eftersträvar hos sina respondenter. Trots denna kunskap kunde vi inte i alla situationer leva upp till detta.

4.8 Informationssökning

För att få en så bred bild och få fram så ny och relevant forskning som möjligt inom vårt område, har vi sökt tidigare forskning via databaser. Vi har använt oss av Swe Pub, DiVA, Google Scholar, Pro Quest och Primo. Sökord som använts är: Tunna nätverksband, sociala nätverk, hemtjänst, arbetsrelation, stress, gemenskap, social network, weak ties, community. I vår sökning märkte vi att forskning om sociala nätverk och begreppet gemenskap var breda forskningsområde som ingick i olika kontexter vilket innebar att det gav många träffar. Här valde vi ut forskning med relevans för vår studie, vilket innebar att vi fokuserade på sociala nätverk på arbetsplatsen samt gemenskap inom arbetsgruppen. Begreppet tunna nätverksband, som är det andra begreppet i vår studie innebar betydligt färre träffar, då begreppet är nytt och det finns begränsad tillgång till forskning. Den forskning som finns angående tunna nätverksband är baserad på äldre människors upplevelser. Vår studie ämnar undersöka de tunna nätverksbanden ur ett annat perspektiv, vilket gör att vi får försöka tolka den forskning som finns på området. Ytterligare sökningar har gjorts på artiklar och författare som vi hittat som referenser i relevant litteratur för vår studie.

4.9 Bearbetning och analys

Vi har i denna studie valt att använda en abduktiv ansats med tyngdpunkten på redescription eller rekontextualisering. Vilket innebär att vi har valt att betrakta ett fenomen genom nya glasögon, det vill säga beskriva, tolka och förklara fenomenet i en annan kontext än vad som gjorts i tidigare forskning (Danermark m.fl. 2003). Vi vill med hjälp av valda teorier och begrepp försöka få en ny förståelse för fenomenet som undersöks. Det finns mycket forskning om hur äldre människor upplever relationerna till hemtjänstpersonalen, men vi har valt att vända på relationen och försöka fånga hemtjänstpersonalens upplevelser av relationerna till de äldre och vilken betydelse arbetsgruppen har för dem. En abduktiv ansats hjälper oss här med få en ny innebörd av ett välkänt fenomen, vilket samhällsvetenskapen till stora delar handlar om. Det som upptäckts av samhällsvetarna är sammanhangen som inte kan observeras, men som hjälper oss förklara redan kända fenomen på ett nytt sätt. Abduktionen kan dock sällan hjälpa till att förklara om ett fenomen är sant eller falskt, eftersom samma fenomen kan kontextualiseras på olika sätt och därigenom ge olika resultat, av vilka det är omöjligt att urskilja vilket som är det sanna. Abduktionen förutsätter vidare en kreativ tankeprocess, vilket vi ansåg nödvändigt då vi valt att använda oss av ett ganska nytt begrepp som fortfarande ger många nya möjligheter till tolkning och kontextualisering. I denna studie är samspelet mellan valda teorier och begrepp och vår empiri centralt för analysen (Danermark et al. 2003). För att kunna använda sig av kunskapen måste man först förstå och veta varför, ett fenomen ser ut som det gör. En analys handlar om att kunna gräva fram hur de olika delarna påverkar varandra i en studie. Detta utgrävningsarbete ska utmynna i att materialet som samlats in ska kunna värderas (Watt Boolsen 2007). För att värdera materialet måste man tolka det. Vi har, i denna studie, valt att använda oss av en kvalitativ innehållsanalys för att underlätta vår utforskning av fenomenet. Våra begrepp, gemenskap och tunna nätverksband, har legat som grund för analysen och har använts för att tolka respondenternas intervjuvar. Vi inledde analysförfarandet med att lyssna igenom och transkribera intervjuerna till skriven text. Våra sex inspelade intervjuer gav oss ett underlag på tjugofem skrivna sidor. Detta material var det som vi senare utgick ifrån i vår analys. Efter att vi båda noggrant läst transkriberingen så gick vi vidare med att ”koda” (bilaga 3) vårt material, det vill säga att välja ut vissa meningsbärande enheter som vi valde att markera i den transkriberade texten. Den första stora uppdelningen gjordes för att förenkla och hålla isär relationerna samt för att kunna koppla dem till syfte och frågeställningar i vår studie. Relationerna som vi kunde koppla till brukarna markerade vi med ett B och efterföljande siffra fick representera koden. Vi gjorde sedan samma sak med relationer vi kunde koppla till arbetsgruppen som vi kom att kalla A. Dessa koder blev olika många i A- gruppen respektive B-gruppen då det fanns olika många områden att rama in. Koderna i A-gruppen var något fler och sedan när vi slog dessa samman så mynnade det ut i att A-gruppen sammanfördes till fyra kategorier och B-gruppen i tre. Dessa kategorier innehöll nu information om två olika relationer samt hur dessa påverkade personalens upplevelse av sin arbetsrelation. Det tredje och sista steget innefattar ytterligare en sammanslagning av dessa kategorier för att slutligen få fram tema som vi anser är relevanta och som vi kan använda som rubriker för att svara på våra frågeställningar. Watt Boolsen

(2007) skriver att dessa teman används som underlag för tolkning utifrån studiens begrepp, syfte och frågeställningar. Vårt första tema är profession och behandlar vår första frågeställning, hemtjänstens arbetssituation. Det andra temat som vi valde var arbetsgruppens funktion som blev rubriken för arbetsgruppen betydelse. Tema nummer tre, brukarrelation beskriver som vår tredje och sista frågeställning, relationen till brukarna.

4.10 Etiska överväganden

Kvalitativ forskning handlar om människor och hur de förhåller sig till varandra både på ett direkt sätt och på ett indirekt. Det handlar om sociala normyttringar och kulturella föreställningar som undersöks på olika arenor i samhället. Det är vår roll som författare att hantera den information som vi erhåller på ett sådant sätt att vi tar med i beräkningen vilka föreställningar och vilka normyttringar vi skildrar i vår studie. Det gäller att anta en kritisk hållning till materialet under hela studiens gång och verkligen ha i åtanke att vi går balansgång mellan sakkunskap, erfarenheter, förnuft och känsla. Denna balansgång kräver både närvaro och ett stort engagemang av forskarna (Svedmark 2012). När det forskas på det samhällseliga verksamhetsområdet, bidrar respondenterna med viktiga erfarenheter om och kring sina liv. Eftersom det handlar om personliga upplevelser som ofta är kopplade till arbetet eller arbetsplatsen är det en etisk aspekt som måste hanteras av forskarna (Kalman & Johansson 2012).

När vi tittade på vår studie ur ett etiskt perspektiv, insåg vi att det fanns några aspekter som krävde extra planering för att fungera. Till exempel insåg vi tidigt att relationen mellan brukare och hemtjänstpersonal var svår att undersöka. Om vi skulle intervjua brukarna, vilket vore naturligt när det handlar om en relation mellan två parter, skulle vi ställas inför problemet med beroendeställningar. En brukare är beroende av att få hjälp av hemtjänstpersonalen. Vilket skulle kunna resultera i att brukaren inte vågar uttrycka sin egentliga mening, i rädsla för repressalier. Denna aspekt av etiken gjorde att vi, i denna studie, valde bort denna kategori respondenter (Nygren 2012). Ett annat etiskt dilemma vi ställdes inför var risken i att vad som sades i intervjuerna skulle nå fram till ledningen, till vilken den anställde kan anses stå i beroendeställning till, och som har makt på arbetsplatsen. Detta dilemma valde vi att försöka hantera genom att välja miljö för våra intervjuer på ett sätt, som gjorde att chefen och övriga arbetskamrater, inte hade möjlighet att höra eller se vad som utspelades under intervjuerna (Nygren 2012).

Vi har även vissa etiska principer som vi som författare till studien måste förhålla oss till. Den första är *samtyckeskra*vet som innebär att man som forskare är skyldig att informera sina respondenter om att man studerar dem. Efter detta kommer *informationskra*vet, som innebär att respondenten informeras om vad som ska studeras och hur det ska studeras. Samtyckeskravet och *informationskra*vet kopplas ofta ihop till ett *informerat samtycke* (Kalman & Lövgren 2012). I vårt fall har hemtjänstpersonalen informerats om vår studie först genom sin enhetschef och sedan genom oss. Vi har informerat både muntligt och skriftligt genom vårt informationsbrev om studiens syfte och frågeställningar. Studiens deltagare har lämnat muntligt samtycke i samband med intervjutillfället. Detta för att de som respondenter ska kunna ta ställning till om de vill delta i vår studie eller inte. Det var viktigt för oss att

poängtera att deltagandet är frivilligt och att de när som helst under studiens arbete kan avbryta sitt deltagande, om de inte känner sig bekväma i sin roll som respondent (Kalman & Lövgren 2012). *Konfidentialitetskravet* som man som forskare har att förhålla sig till när man genomför en forskningsstudie, innebär att forskaren är skyldig att skydda de människor som deltar i studien från att kunna spåras och identifieras genom forskarens data (Kalman & Lövgren 2012). Detta krav har vi, i vår studie hanterat genom att informera respondenterna i samband med intervjutillfället att vi kommer att avidentifiera informationen som framkommer under intervjuerna. Detta sker för att personalen inte ska känna att de måste välja sina ord för att undvika eventuella repressalier från chefer och arbetskamrater. Här måste vi, som författare, ha i åtanke att det trots avidentifiering, kan bli svårt att undvika att arbetskamraterna, känner igen vissa uttalanden eftersom det är en liten arbetsplats där alla känner alla. Vi måste alltså lägga stor vikt vid att utforma det skriftliga resultatet på ett bra sätt och vara försiktiga med att använda oss av citat (Nygren 2012). Till sist har vi *nyttjandekravet*, som innebär att de data som forskaren inhämtat endast får användas i forskningssyfte (Kalman & Lövgren 2012). Vi har i vår studie, på denna punkt, informerat respondenterna om att materialet som samlats in, inte kommer att användas till något annat syfte än som empiri i denna studie och att det kommer att förstöras när det analyserats.

En annan etisk aspekt som måste hanteras är forskarrollen. Det finns en maktsymmetri i en intervjusituation som är viktig att uppmärksamma. Vid en första anblick kan intervjun ses som en jämbördig interaktion mellan två parter. Det finns forskare som verkligen försöker minska den maktasymmetri som vanligtvis råder, men det är en grannliga uppgift, eftersom en forskningsintervju inte är något jämbördigt samtal, utan en utfrågning, där forskaren är den som avgör vilka frågor som ställs och vilka som är intressanta att följa upp. Det är forskaren som inleder och avslutar samtalet och följaktligen styr samtalet i den riktning som denne önskar. Det är även forskaren som har tolkningsföreträde till det som framkommer under samtalet och under analysarbetet. En forskare har dessutom ett syfte med sin intervju, han eller hon vill få fram material till sin studie, vilket lätt gör att samtalet blir en dialog med instrumentella drag. Dessa olika maktförhållanden kan göra att respondenten väljer att utöva den motmakt som finns tillgänglig, nämligen att inte berätta allt, att ifrågasätta forskaren eller i värsta fall, dra sig ur studien (Kvale & Brinkmann 2009). Vi har, i denna studie, försökt att göra samtalet så enkelt och odramatiskt som möjligt. Vi har utfört intervjuerna i en lugn och trygg miljö med okomplicerade frågor, för att respondenterna ska känna sig trygga och för att maktasymmetrin ska vara så jämn som det är möjligt under omständigheterna.

5. Resultat och analys

Under resultat kommer vi att redovisa vår empiri i förhållande till befintlig forskning, teori och centrala begrepp. Vi utgår från studiens syfte och frågeställningar som består av frågor om relationers upplevda påverkan på hemtjänstpersonalens arbetssituation. Utifrån dessa kommer vi att behandla de olika relationer och deras betydelse för respondenterna i förhållande till arbetssituationen som framkommit under studien. Vi har i vår analysprocess kommit fram till tre teman som vi valt att ha som rubriker i vår redovisning. De teman som kommer att behandlas består av;

- Profession
- Arbetsgruppens funktion
- Brukarrelation

5.1 Profession

När respondenterna beskriver sin arbetssituation låter de oss förstå att allt bygger på relationer. Relationer som upplevs som ömsesidig och givande och som är en förutsättning för att arbetet ska kunna utföras på ett bra sätt. Alla respondenterna uttalade under intervjuerna att de alla trivdes på sin arbetsplats och upplevde att de hade en bra relation till de flesta brukarna. Wærness (1980) menar att kvaliteten i omsorgsarbetet är beroende av den personliga relationen.

”Det är ju hemtjänsten som jag brinner för.” (IP6)

”Yrket passar mig som hand i handske.” (IP1)

Som personalen uttrycker, känner de sig tillfreds med sitt omsorgsarbete när de märker att brukarna är nöjda och glada. Men att det ibland kan vara svårt att förhålla sig till vad som ska göras enligt biståndsbeslutet och vad brukaren vill att hemtjänsten ska utföra. Omsorgsarbetet beskriver kvaliteten inom olika relationer, från ytliga kontakter till intima kontakter. Omsorg är något som uppstår i relationen mellan två människor där den ene kan vara omsorgsutövaren som visar omtanke, hängivenhet och kärlek mot den andre som benämns som omsorgstagare (Stranz 2013).

Under intervjuerna uppger respondenterna att om det uppstår någon speciell situation under arbetsdagen, som att en eller flera brukare inte mår så bra, kan personalen känna en viss uppgivenhet och att det då blir svårt att släppa arbetet då man går hem för dagen. Stranz (2013) har i sin studie kommit fram till att den som behöver omsorg upplevs av hemtjänstpersonalen som sårbar och hemtjänstpersonalen upplever sorg och lider med denne tills obehaget lindras.

Stress och tidsbrist gör så att man håller ett högre tempo hela dagen och det kan påverka så att personalen varken hinner äta, dricka eller gå på toaletten, enligt respondenterna. Tidsbristen gör så att glädjen i arbete försvinner. Respondenterna uppger att vissa dagar när det larmar

mycket och/eller om det inträffar fallolyckor, så är stressen och tidsbristen påtaglig. Stressen kan ge en upplevelse av att man som personal inte gjort sina arbetsuppgifter mot sina brukare samt att det kan ge en känsla av att det blir en större börda på den personal som kommer till brukaren på besöket efter. Då personalen uppgett att relationen till brukarna är den viktigaste, försöker de att inte visa för brukarna att de känner sig stressade. Vi ser att det bekräftar vad tidigare forskning i Stranz (2013) studie betonar, nämligen att tidsbrist och underbemanning samt överbelastning i det vardagliga arbetet kan komplicera arbetsrelaterade relationer. Att inte ha tid skapar en stresskänsla som kan få personalen att uppleva brukare som mer krävande. Denna upplevelse, kan resultera i att de bortrationaliserar en del av vårdbehovet hos brukaren, och det i sin tur kan föda mer känslor av otillräcklighet hos hemtjänstpersonalen. Kaufmann och Kaufmann (2005), hävdar dessutom att brukarna kan påverka arbetssituationen, vilket resulterar i att olika personal kan ha olika uppfattning om brukarna. De individer som brukarna är positivt inställda till, kan på detta sätt uppleva relationen som mer positiv än den personal som brukarna inte uppskattar. Vi ser att relationen mellan brukare och hemtjänstpersonal bygger på ett personligt engagemang och en nära relation där hemtjänstpersonalen upplever sig ha ett ansvar för brukarens situation här och nu.

”Man har olika relationer med brukarna, det är lite hur man lär känna dem. Vissa är svårare att komma in på livet, men man försöker ju vara nära med allihop.” (IP4)

”Tidsbristen gör att glädjen i arbetet försvinner. Man ska ju hinna med alla, det är då stressen kommer.” (IP6)

”En stressig dag när det varit mycket utöver det vanliga som t.ex. larm eller någon fallolycka så bidrar det till känslan att inte ha utfört ett bra arbete och den känslan är lätt att man tar med sig hem.” (IP5)

”Det är viktigt att brukaren inte ser hur stressad man är.” (IP3)

Det finns även personal som anser att det inte finns någon arbetsrelaterad stress utan att det är något man skapar själv och att det är så arbetet ser ut. Tyngdpunkten måste ligga i att man gör ett bra arbete och att brukarna är nöjda. Vi kan se att det går emot Stranz (2013) forskning och landar mer i det Dormann och Zapf (1999) påvisar på området, nämligen att de inte funnit några bevis för att kollegornas stöd har någon effekt på individens uppfattning av sin arbetssituation. I deras studie påvisas att chefens roll är av större vikt.

5.1.1 Sammanfattning

Våra respondenter påvisar relationernas betydelse för arbetssituationen på flera olika sätt. Dels är det relationen till arbetskamraterna som nämns, dels är det relationen till brukarna. Det som blir tydligt av resultaten i vår studie är att relationerna är viktiga för individens uppfattning av sin arbetssituation. Goda relationer till brukarna är något som kan få personalen att gå utöver det som arbetet kräver för att hjälpa brukarna, men det kan också bli en källa till stress och frustration när de känner att de inte hinner med som de ska och de

gamla blir lidande. Våra respondenter beskriver att goda relationer till arbetskamraterna kan göra att vardagen blir lättare att lösa och gör att man upplever att man får stöttning och hjälp när situationen upplevs pressad. Det är dock skillnad på hur relationerna beskrivs. Till brukarna beskriver respondenterna att de har ett professionellt förhållande, men när de beskriver sitt förhållande, visar de på att det finns något mer än bara ett professionellt förhållningssätt. De beskriver att de är ”nära” på ett sätt som man som regel inte brukar vara i en professionell relation. Trots det nära förhållandet, har de inga privata relationer med brukarna. Detta innebär att relationen ligger någonstans emellan privat och professionellt. Till arbetskamraterna är relationen en annan. Här beskrivs delvis en relativt ytlig relation, men ändå en slags gemenskap, som leder till att personalen upplever trygghet och stöd. Dessa relationer kan göra att dagen känns lättare, men också upplevas påfrestande när det blir meningsskiljaktigheter eller konflikter. Respondenterna beskriver att det är a och o med en fungerande arbetsgrupp. På grund av stressade situationer och tidsbrist kan det uppstå situationer som gör att personalen upplever etiska dilemman. Respondenterna menar att de ibland tar av sin privata tid, när tiden inte räcker till för de gamla. Ibland måste de ändå gå hem och känna att dagen inte blev riktigt bra och då är det lätt att ta med sig bekymren hem på kvällen. När det gäller arbetskamraterna är det mest olika uppfattningar som kan leda till dilemman. Dessa hanteras oftast genom att det är högt i tak på arbetsplatsen och genom att helt enkelt rensa luften. Det vi i vår studie kan se när det gäller relationer på arbetsplatsen är att de sociala nätverken har mycket stor betydelse för hur personalen upplever sin arbetssituation. De sociala nätverk som finns inom hemtjänsten ligger någonstans mellan det formella som omfattar arbetskamrater, arbetskontakter samt myndighetspersoner och det informella där familj och vänner ingår (Forsberg & Wallmark 2002). Stressen beskrivs av respondenterna som den största svårigheten med arbetet, att känna att de inte hinner, inte räcker till. Våra resultat visar på att de olika sociala nätverken i form av arbetsgemenskapen och de tunna banden har en stor del i att respondenterna ofta känner att arbetet känns meningsfullt.

5.2 Arbetsgruppens funktion

Respondenterna beskriver att känslan och stämningen i arbetsgruppen är lugn och trygg och att det finns en öppenhet där de kan prata om allt. Gruppen upplevs som sammansvetsad och även om personalen inte delar alla åsikter vågar de lyfta dem i gruppen utan rädsla för att någon tar illa upp. Personalen beskriver att arbetsgruppen är viktig och att det är till sina arbetskamrater som de vänder sig för att få stöd. Madsen (2006), beskriver arbetsgemenskapen som en av de viktigaste gemenskaperna. Den har betydelse både för individens syn på sig själv och som källa till professionell kunskap. Vid tidsbrist upplever de inom gruppen att de kan ringa varandra för att få hjälp och de upplever att stödet finns för det mesta. Bandow (2001) menar att den viktigaste komponenten för att skapa en god arbetsmiljö är att det finns tillit och att det skapas genom öppen dialog, där det inte finns någon rädsla för mobbing eller bestraffning. Även Cederlund (2013), menar att det är viktigt att man som individ blir bemött och accepterad för den man är, vilket tydligt märks på respondenternas svar. De framhåller att det är en öppen dialog och att alla får ha sin åsikt, även om man inte alltid är överens.

”Jag tycker stämningen är rätt så god i våran grupp, jag tycker vi är öppna mot varandra och pratar om saker och så...”(IP2)

Även Lait och Wallace (2002) beskriver relationen till arbetskamraterna som ett viktigt stöd när arbetssituationen upplevs stressig. Arbetskamraterna beskrivs som ett bollplank att diskutera arbetsrelaterad kunskap med, men också som en resurs att få stöd och förståelse hos. I själva verket påverkar de känslan av stress på ett mycket direkt och positivt sätt.

”Arbetsgruppen är ju A och O, allt hänger ju på den. Har du en gnällig arbetsgrupp påverkar det mig väldigt mycke.t” (IP1)

”Arbetsgruppen är viktig. Det är viktigt att man har varandra, att man kan ringa varandra. Vissa har man mindre kontakt med än andra, men så är det ju.” (IP4)

”Man söker stöd hos kollegorna i stressade situationer. Man ringer för att höra om någon har tid att hjälpa till och det funkar för det mesta.” (IP4)

”Arbetsgruppen betyder allt, höll jag på att säga. Vi hjälps åt och ingen drar sig undan. Det är inga problem att be om hjälp I bland har vi olika meningar om saker och ting och då kan det bli lite vasst i gruppen, men det vänder fort. Arbetsgruppen känns ändå trygg och lugn.” (IP6)

Citaten går hand i hand med vad Putnams (2000) forskning visar på, att arbetskamraterna har betydelse för hur individen trivs på sitt arbete och att arbetskamraternas stöd kan ha stor betydelse för både hälsan och självkänslan. Respondenterna uppger att de trivs bra i sin arbetsgrupp och att det är en fördel att den inte är så stor då det ger en känsla att kunna prata fritt och att det leder till att personalen lär känna varandra bättre.

”Jag tycker att det funkar mycket bättre med en liten arbetsgrupp för då kan man lära känna arbetskamraterna bättre.” (IP2)

5.2.1 Sammanfattning

Våra resultat visar på att arbetsgruppen är av stor vikt för våra respondenter. När personalen behöver diskutera ett bekymmer eller helt enkelt inte får ihop sin arbetsdag av olika anledningar är det arbetskamraterna de vänder sig till. Respondenterna beskriver att de har en öppen och trygg stämning i arbetsgruppen. Eftersom arbetsgruppen innebär stöd, möjlighet till reflektion samt att de solidariskt ställer upp och hjälper varandra, visar detta på att arbetsgruppen kan ses som en viktig gemenskap. Studiens resultat visar att de egenskaper respondenterna uttrycker som viktiga i sin arbetsgrupp är de samma som beskrivs av Bengtsson och Svensson (2013) i deras beskrivning av begreppet gemenskap. Gemenskap som är ett av våra analysbegrepp, kan på detta sätt tydligt kopplas till vår studie eftersom innebörden i begreppet blir att gemenskapen i arbetsgruppen är viktig för individen. En

arbetsgemenskap kan om den är av den goda sorten innebära möjlighet till reflektion, att man kan hjälpas åt med problem-hantering och ta lärdom av varandra. Att kommunikationen fungerar på ett tillfredsställande sätt är en förutsättning för att få en öppen och inkluderande gemenskap. Våra respondenter ser sin arbetsgemenskap som bra och därför viktig för sin arbetssituation. De känner att gemenskapen i arbetsgruppen ger dem en grundtrygghet som gör att de klarar av oförutsägbara händelser i vardagsarbetet.

Ett annat centralt begrepp i vår analysmodell är Tunna band. När vi undersöker relationerna mellan arbetskamraterna, beskriver våra respondenter att de känner trygghet hos varandra och har en bra och öppen relation, vilket gör att de känner trivsel på arbetet. De kommer till varandra för råd och stöd främst inom yrkesrollen, men i bland även privat. Vi ställer vår studie mot Henning, Svensson och Åhnbys (2015) begrepp Tunna band, där finner vi stora likheter mellan den relation som de beskriver som tunna vänskapsband och den relation som våra informanter beskriver. Definitionen av *tunna vänskapsband* är att de består av frivillighet och är relativt ytliga samt att de inte präglas av någon intimitet. Respondenterna i vår studie uppger att relationen i personalgruppen kan vara stöttande både i arbetssituationen och privat och kan därför liknas vid en vänskapsrelation. Vissa respondenter uppger att de pratar om privata ting och att det finns en relation som utspelar sig utanför arbetsplatsen. Vi kan se Henning, Svensson och Åhnbys *tunna vänskaps band* i relationen personal emellan, då den kan bidra till trygghet och gemenskap. Banden ses som tunna, då de inte bygger på en frivillig vänskap, utan är en del av arbetssituationen och består av kontakter som individen inte själv valt. De ingår i arbetet och bygger på relationerna mellan arbetskamrater. Eftersom relationen beskrivs som viktig kan den ha stor betydelse om kontakten inom personalgruppen inte skulle generera gemenskap och trygghet, det är kanske då som relationen till brukarna blir det stora stödet i arbetssituationen.

5.3 Brukarrelation

I vår studie har det framgått att hemtjänstpersonalen uppskattar att bli sedda och de tycker om att få frågan om hur de mår eller hur det är. Frågan upplevs viktig av del av personalen. De uttrycker att uppskattningen de får av brukarna i form av tacksamhet och leenden gör att de känner att de gjort ett bra arbete hemma hos brukaren och leder till att de känner sig stärkta i yrkesrollen.

”Det är alltid härligt att bli sedd, även för mig som personal. Till exempel när de frågar hur jag har det.” (IP1)

Hemtjänstpersonalen upplever att brukarna ofta pratar i förtroende med dem och att de vill att förtroendet ska stanna dem emellan. Dessa förtroende, uppger respondenterna, skapar en speciell känsla och upplevelsen blir att deras relation blir något starkare. Vi kan se att det går i samma anda som Eriksson menar att Natorp skriver, att det är eftersträvänsvärt för alla individer att få tillhöra något och att bli sedda samt erkända som människor, vilket sker i denna gemenskap. Vidare menar han att även samhället är nödvändigt för individen och

tvärtom att det är i denna samexistens som man som människa får sin identitet (Natorp 1904 se Eriksson 2013b).

Beskrivningarna på relationernas karaktär är många, men ingen har uttalat något speciellt namn på relationen. De flesta av personalen är överens om att det är den viktigaste relationen i arbetssituationen. Respondenterna uppger att en del brukare uttalat att de upplever hemtjänsten som sin familj, hemtjänstpersonalen däremot upplever inte relationen som familjär. Upplevelsen är att kontakten är rolig och trevlig med brukarna men också att den stärks ju oftare man är hos brukaren och att man kommer närmare varandra. Personalen beskriver det som en nära relation. Henning, Svensson och Åhnbys (2015) beskriver att det finns styrka även i svaga tunna band, genom att det kan finnas emotionellt värde i dessa relationer. Samt att relationerna var av olika karaktär och att de har olika betydelser och innebörd, för människorna som ingick i dem.

”Jag tycker att det är mer än en arbetsrelation, men jag vet inte vad jag ska kalla den, men det blir ju något mer. Det blir ju så när man kommer hem till deras hem och gör saker åt dem.” (IP 2)

”Kontakterna med brukarna är väldigt viktiga för mig. Att det fungerar, att man har en bra relation för annars skulle det inte kännas bra. Då skulle jag vantrivas på jobbet.” (IP3)

”Vissa har man ju bättre samspel med än med andra. Vi är ju personligheter allihopa, både vi och brukarna.” (IP1)

Respondenterna uppger att de upplever brukarna som ett socialt stöd och det händer att man pratar om privata saker, men personalen uppger att man försöker att prata om saker som är positiva, då man endast vill dela med sig om roliga händelser med brukarna. Respondenterna säger att det finns lite olika relationer mellan personal och brukare och att det kan bero på hur väl man lär känna brukarna. En del brukare ses som svåra att komma in på livet och då beskrivs relationen inte som nära. Men personalen beskriver att de har en nära relation med vissa av de brukare som de går till. I vissa fall upplever personalen att relationen med brukarna är lik den relation de har med varandra i personalgruppen, fast det gäller då bara de brukare som de har en nära relation till. Relationen mellan brukare och hemtjänstpersonal, som Eriksson och Markström (2000) skriver, skiljer sig från relationer i den privata sfären. Beroende på kontexten kan dock relationerna likna de relationer som finns i vardagslivet. Relationen kan vara asymmetrisk, vilket innebär olika positioner och olika mycket makt. Vidare kan relationen beskrivas som komplementär, eftersom det finns ett ömsesidigt utbyte i dessa roller, trots att de är olika. Det är viktigt med en medvetenhet om att hemtjänstpersonalen är professionella och brukarna är privata i sina egna hem. Risken finns att förväntningarna på relationen skiljer sig åt.

”Man är nog mer privat med kollegorna, men det är man ju med vissa av brukarna också, till exempel, dom man varit länge hos eller dom man känner mer.” (IP4)

Respondenterna upplever en del brukare som väldigt omtänksamma och det kan visa sig i att de månar om att personalen inte ska stressa. I vissa fall förmedlar även brukarna kontakter som t.ex. att brukaren vet någon som säljer en vara som personalen uttryckt sig vara är intresserad av. Kontakterna som förmedlas kan t.ex. innebära att personalen kan få köpa ägg genom brukaren. Personalen uppger även att de känner stöd hos brukarna i stressade situationer. Det kan innebära att de meddelar att besöket kommer att bli lite senare än vanligt och att brukaren bekräftar att det går bra. Vid intervjuerna var respondenterna överens om att det är för brukaren som de är där och om relationen emellan personal och brukare inte varit bra hade man inte trivts med sin arbetsplats inom hemtjänsten. Wærness (1980) lyfter också fram det ömsesidiga i relationen. Hon talar om en omsorgsrationalitet, som innehåller viktiga aspekter och som utgår från tanken att två parter möts och att de tillsammans ska skapa en god livssituation för den hjälpbehövande parten.

”I min värld är det ju jag som ska finnas för brukaren.” (IP1)

”Man får ständigt tillbaka något från brukarna det är ju det som är det viktiga.” (IP3)

5.3.1 Sammanfattning

I vår empiri blir det tydligt att personalen upplever det som viktigt att bli sedda och bekräftade i relationen till sina brukare. Bekräftelsen stärker personalen både som individer och i yrkesrollen. Respondenterna uppger att relationen kan vara förtroendefull, nära och av privat karaktär och att relationen blir speciell då arbetet sker hemma hos brukaren. De beskriver även att man får en starkare relation om man är hos brukaren ofta och lyckas få till förtroendefulla samtal. Många av respondenterna beskriver relationen till brukarna som ”speciell”, men kan inte närmare beskriva den. De upplever den som mycket nära men ändå inte privat. De beskriver att det blir en annorlunda relation när de till exempel ska hjälpa brukarna med den personliga hygien, vilket upplevs som mycket intimt. Detta trots att de är där i sin yrkesroll och har arbetat länge inom hemtjänsten. De beskriver även att de ibland väljer att fortsätta tills arbetet är klart, även om de måste ta av sin egen tid, vilket också kan tydas som att det inte är någon vanlig arbetsrelation. Vi har ställt våra resultat i denna del av studien mot vårt analysbegrepp tunna band för att se om det är användbart för att beskriva relationen till brukarna. Vi kan se att Henning, Svensson och Åhnbys (2015) begrepp till stora delar går att rekontextualisera så det blir användbart i vår studie men just i denna del, passar det inte riktigt in. Relationerna som beskrivs i Henning, Svensson och Åhnbys (2015) studie som tunna vänskapsband inbegriper som redovisats tidigare i analysen, frivillighet, ytlighet samt att de inte präglas av någon intimitet. Vi finner att våra respondenters beskrivningar ligger nära begreppet *tunna vänskapsband* men att relationen uppvisar en slags intimitet på ett sätt som inte återfinns i begreppsbeskrivningen. Den intima delen vi vill beskriva är den som ingår i omsorgsarbetet som hemtjänstpersonalen utför, i form av personlig omvårdnad. Relationen bygger dessutom på en formell kontakt, då det är personal som utför ett arbete. Denna beskrivning skiljer sig markant från *tunna vänskapsband*. Som beskrivs i vår studie, bygger relationen bara delvis på frivillighet, eftersom du som personal inte fritt kan välja vilka

brukare du ska besöka under ditt arbetspass. Friheten ligger i valet av arbete, då du valt att arbeta inom hemtjänsten. Däremot speglar vår analys att relation personal, brukare har ett *emotionellt värde*. Respondenterna uppger att relationerna till brukarna är det viktiga i arbetssituationen och arbetet inom hemtjänsten.

Det emotionella värdet är något som lyfts fram som utmärkande för tunna band i form av *samtalskontakter* inom ramen för studien av Henning, Svensson och Åhnby (2015). I nämnd studie beskrivs samtalskontakterna och dess värde, som att bli bekräftad som individ samt att ingå i ett socialt sammanhang, som i sin tur skapar en känsla av trivsel. Våra respondenter upplever relationen som viktig och att den kan vara ett stort och viktigt stöd i arbetsrelationen samt att den stärker deras roll som omvårdnadspersonal, då den i vissa fall beskrivs som ömsesidig och att personalen upplever sig sedda och bekräftade. Vi kan se att relationen som beskrivs i vår studie är till stor del förenlig med Henning, Svensson och Åhnbys (2015) tunna band med emotionellt värde i form av samtalskontakter, fast av annat slag då det bygger på en professionell relation, som yrkesutförandet inom hemtjänsten innebär. Det är den stora skillnaden mellan Henning, Svensson och Åhnbys (2015) begrepp och definitionen av relationen i vår studie. Relationen som framträder i vår studie liknar samtalskontakterna då de innehåller ett emotionellt värde, vi kan också se att det finns en vänskap i dessa arbetsrelaterade kontakter. Vi har valt att utveckla begreppet och kalla det för *mjuka omsorgs band*.

I vår studie framkom det inte explicit hur relationen tog sig uttryck om den inte var av det positiva slaget, men vi tänker att personalen söker stöd i den grupp som för tillfället upplevs som mest positiv antingen det är i personalgruppen eller relationen till brukarna.

6. Diskussion

Studiens övergripande syfte är att undersöka och analysera hur personal i hemtjänsten upplever sin arbetssituation samt vad relationerna till arbetskamrater respektive brukare kan ha för betydelse för denna upplevelse.

6.1 Uppfattning om arbetssituationen

Vår studies resultat pekar på att personalen inom hemtjänsten upplever att de har ett bra och givande arbete, där kontakten med brukarna ofta upplevs som mycket positiv och som själva anledningen att gå till arbetet. Det som uppfattas som negativt, är stress och tidsbrist som de flesta av våra respondenter pekar på. De tycker att stressen oftast går att hantera men att det händer att de tar arbetet med sig hem, när de inte hunnit med som de tänkt. Personalen menar att de ibland känner att de hamnar i etiska dilemman, som kan upplevas som arbetsamma att hantera. De beskriver dagar när de måste välja mellan att göra, vad de anser vara ett gott arbete, eller att kunna gå hem i tid. Personalen upplever även att det ibland kan uppstå motsättningar inom arbetsgruppen. Detta hanteras genom att personalen har en reflexiv dialog och en öppenhet. Personalen känner att det finns utrymme för diskussion och ett stort stöd i personal-gruppen. Resultaten visar på att relationerna är av största vikt för att uppnå en god arbetssituation, där individen kan känna tillfredsställelse med sitt arbete och känna att de vill stanna kvar inom yrket. Vidare kan vi se att även om arbetet är stressigt och fysiskt krävande så gör ett gott klimat i arbetsgemenskapen att individen klarar pressade situationer bättre med stödet från kollegorna.

6.2 Arbetsgruppens betydelse

Arbetsgruppen betyder mycket för våra respondenter. De menar samtliga att en bra arbetsgrupp är en förutsättning för att kunna trivas på arbetet. De beskriver att arbetskamraterna både är ett stöd, som hoppar in och hjälper till när det kör ihop sig och finns där som ett bollplank när de hamnar i olika arbetsrelaterade dilemman. De beskriver gemenskapen som central och relationerna till arbetskamraterna kan ses som *tunna vänskapsband*. Banden ses som tunna, då de bygger på en arbetsrelation och därmed inte någon frivillig vänskap. Betydelsen av dessa tunna band upplevs som viktig och en förutsättning för att skapa öppenhet och dialog i arbetsgruppen. Resultaten visar att våra respondenter anser att det är betydelsefullt att få ingå i en fungerande arbetsgrupp. De exempel som ges påvisar att gemenskapen i arbetsgruppen är viktig för individen eftersom det är viktigt att få ingå i ett sammanhang och känna att man hör till. När diskussionerna blir heta upplever de ändå att de är trygga i sin grupp och vågar uttrycka sina åsikter. Även om relationerna mellan individerna går att se som tunna vänskapsband, som stöttar och hjälper, är det gemenskapen i gruppen som beskrivs som en förutsättning för att trivas på sitt arbete.

6.3 Relationerna till brukarna

Relationen till brukarna upplevs av personalen som viktig, nära och speciell. Relationen ligger till grund för yrkesvalet för många av våra respondenter. Personalen beskriver att relationen till brukarna blir starkare om man är hos dem ofta och får en bra kontakt. Vissa brukare kommer de kanske aldrig nära, beroende på personlighet och integritet, medan det är lättare att utveckla en speciell relation med andra. I en bra relation ligger att personalen känner sig bekräftad och uppskattad. Personalen beskriver att det sker ett ömsesidigt utbyte i relationerna och att det är stärkande både för självkänslan och i yrkesrollen. Vi har försökt att ställa personalens beskrivning av relationen till brukarna mot vårt centrala begrepp tunna band, men definitionerna skiljer sig åt. Relationerna mellan personal och brukare kan inte liknas vid Henning, Svensson och Åhnby (2015) definition av tunna vänskapsband, däremot bekräftas de emotionella värden som i studien relateras till *samtalskontakter*. Resultaten visar att det är det emotionella värdet som gör dessa relationer speciella. Att relationen ligger mellan det professionella och det emotionella gör att denna relation inte överensstämmer med de tunna banden men ändå är mer än en arbetsrelation. Personalen beskriver att denna relation är den viktigaste för en god arbetssituation och vi vill benämna den som *mjuka omsorgsband*, som vi tycker speglar den komplexa strukturen i denna relation.

6.4 Studiens relation till socialt arbete och socialpedagogik

Huvudmålet med socialt arbete är att främja människors välbefinnande. Det handlar om att förstå det komplexa samspelet mellan individer och deras omgivning (Gassne 2008).

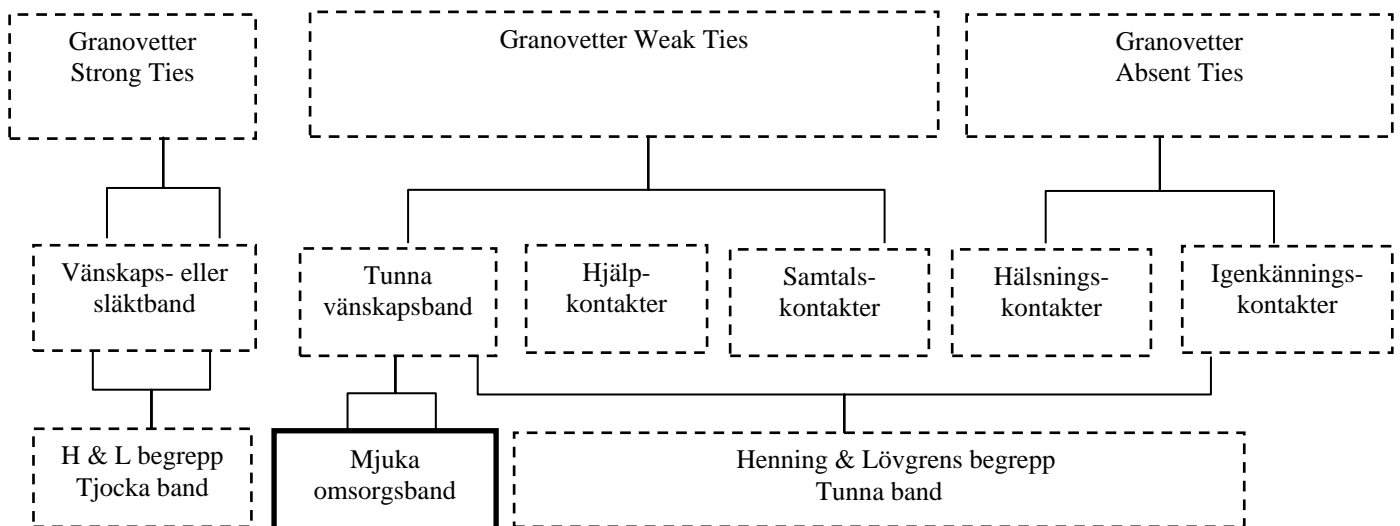
I det socialpedagogiska arbetet finns kunskapen om vilka verktyg en individ kan tänkas behöva då individen vill finna och stärka sina egna resurser. Men även verktyg som behövs för att stötta och vägleda i andra sammanhang, som här i en arbetsgrupp.

Vi tänker att socialpedagogiken är ett syn- och förhållningsätt samt att det genomsyrar allt arbete med människor. Det bygger på att individen blir till i samspel med andra och det innebär i vår studie att vara medveten om arbetsgruppens betydelse och betydelsen av relationen till brukarna. Det socialpedagogiska förhållningssättet innebär också att det är viktigt att utarbeta en gemensam värdegrund som personalen kan förhålla sig till. Det är också viktigt att arbeta för att den relation som skapas i arbetssituationen ska upplevas som ett stöd. I omsorgsarbetet ses personalen som givare av själva omsorgen men det ligger en ömsesidighet i relationen. Det är av stor vikt ur ett socialpedagogiskt perspektiv att utveckla och underhålla relationen både ur personalens hälso- och trivsel perspektiv som ur brukarens.

6.5 Framtida studier

Vi tänker att respondenterna inte beskriver relationen till brukarna på samma sätt som Henning, Svensson och Åhnby (2015) gör i sin beskrivning av begreppet tunna band, vilket gör att det inte kan passa in i tunna vänskapsband och inte heller under samtalskontakter som

beskriver ett emotionellt värde. I vår studie visar sig relationen påminna om det som återfinns i vänskaps- eller släktband då vi kan bekräfta att relationen till brukarna är både djup och ömsesidig. Vi kan se att det är möjligt att göra en begreppsutveckling av de tunna vänskapsbanden som kan beskriva relationen som kommer fram i vår studie, men att dessa har en stark dragning till de tjocka banden och dessutom att det inte bygger på en frivillighet utan att den bygger på omsorg och på en yrkesutövning. Vi skulle vilja kalla dessa för *mjuka omsorgsband*. Genom den definition som framkommer i vår analys och resultatdel finner vi att dessa mjuka omsorgsband är en typ av tunna vänskapsband men att den stora skillnaden mellan banden är att de mjuka omsorgsbanden inte bygger på en frivillig relation som de tunna vänskapsbanden. Vi vill illustrera var vi tänker att de mjuka omsorgsbanden kommer att ligga, i förhållande till de andra banden som ingår i begreppet tunna band. med hjälp av Henning, Svensson och Åhnbys (2015) figur visar vi nedan att det är en typ av vänskapsband som vi valt att kalla mjuka omsorgsband.



Figur. 4. Fritt efter (Henning, Svensson och Åhnby 2015, s. 36)

I vidare studier kan dessa mer undersökas och finna en plats inom de tunna banden, nära de tjocka banden. I vidare undersökning ser vi att det skulle vara intressant att få ett *brukarperspektiv* för att se om brukarna väljer att beskriva denna relation på liknande sätt. Är det så att brukarna upplever relationen på samma sätt som hemtjänstpersonalen beskriver den i vår studie?

6.6 Metoddiskussion

Vi kan se risker med vårt urval, då vi gått via enhetschefen för att nå ut till möjliga respondenter. Detta förfaringssätt kan innebära att de blev utplockade som lämpliga respondenter ur enhetschefens perspektiv. Vilket i förlängningen kan innebära att de svar som vi fick fram, kan ge en förskönad bild av verksamheten. Vi ser en risk med att vi valde att

göra en fallstudie. Då fallstudien inriktar sig på att studera ett enskilt fall eller grupp, finns det en risk att materialet som insamlas saknar djup och är svårt att dra några slutsatser från (Merriam 1994). Hade tiden tillåtit skulle det ha gett studien ett rikare material om fler av varandra oberoende hemtjänstgrupper hade intervjuats. Vi hade även kunnat välja grupper i andra kommuner. Möjligen hade personal anställda hos privata aktörer haft andra upplevelser att dela med sig av. De intervjuer vi tilldelades förlades till två tillfällen, med totalt tre intervjuer per gång, vilket gjorde att det blev svårt att behålla fokus och veta vem som sagt vad, även om löpande anteckningar fördes. Vi upplever att intervjuaren hade behövt mer tid mellan intervjuerna för att kunna förbereda och bättre koppla samman det respondenterna sagt. Som en följd av detta känner vi att vi inte kunnat utnyttja möjligheten att använda oss av den semistrukturerade intervjuemetoden till fullo under de första tre intervjuerna och vi märkte att det var mer substans i de tre sista intervjuerna. Detta beror troligen på att vi vid de tre sista intervjuerna hade uppfattat vad de ville ta upp utefter våra frågor. Det kan också bero på att vissa av våra respondenter var mer pratsamma än andra. Det hade varit bättre med en, högst två intervjuer vid varje tillfälle. Trots detta upplevde vi inte att det blev rörigt när vi senare skulle transkribera materialet. Vi upplevde tiden för denna uppsats begränsad, därför fanns heller inte utrymme för fler frågor i vår intervjuguide. En ytterligare implikation för studien är den situation som uppstod när vi lät diktafonen stå på under det informella samtalet i de tre första intervjuerna. Då vi senare insåg att detta samtal hade gett ett djupare material än vad vi hade föreställt oss, förstod vi även vikten av att informera respondenterna om att detta material också spelades in. Denna miss rättade vi till under de tre följande intervjuerna, där denna möjlighet utnyttjades och gav ett rikt resultat. Vi ansåg det inte etiskt försvarbart att inhämta samtycke i efterhand, därför gick vi miste om de tre första informella samtalen (Kalman & Lövgren 2012). De första informella samtalen innehöll mer förtroliga och privata yttringar jämfört med de tre sista när respondenterna var medvetna om att samtalet spelades in. Önskvärt vore att gå djupare in i upplevelsen av relationerna och även fått ett brukarperspektiv på relationens betydelse i studien.

Då vi bara använt oss av sex intervjuer i vår studie, kan det ses som ett tunt underlag men vi fann ändå, en viss mättnad då många av svaren var återkommande. Detta i kombination med studiens tidsram, gjorde att vi fick begränsa antalet intervjuer. Respondenterna upplevdes ha en god uppfattning om vilka av arbetskamraterna som skulle ingå i studien och när de skulle träffa oss. På grund av detta ansåg vi att det var lämpligt att lotta IP-numren i vår redovisning, då vi ville förhindra att det skulle kunna gå att identifiera vem som sagt vad. I vår intervjuguide borde vi ha tagit upp mer om relationerna och inte så mycket om stressen, för den hade kommit fram ändå. Då vi valde att endast en av oss skulle intervjua respondenterna, är vi medvetna om att som en följd av detta, fanns risken att missa intressanta detaljer och vissa uppföljningsfrågor. När man gör en fallstudie finns det dessutom alltid en risk att man tolkar in mer i materialet än vad som egentligen finns. Vi har försökt vara medvetna om denna risk och bara använt oss av sådana åsikter som framgått på ett tydligt sätt. Risken finns dock alltid, särskilt i en liten studie med begränsad mängd data att utgå från. Hade vi haft mer tid hade vi velat göra en mer omfattande genomgång av tidigare forskning inom ramen för äldreomsorg och hemtjänst. På grund av den begränsade tidsramen för uppsatsarbetet valde vi att i stället fokusera på tidigare forskning i relation till våra analysbegrepp gemenskap, sociala

nätverk samt tunna band. Vi lade dessutom mycket av tiden på att försöka göra en begreppsutveckling utifrån Henning, Svensson och Åhnbys (2015) teorier kring tunna band.

6.7 Mer än en arbetsrelation

I inledning av vår studie beskrev vi den demografiska förändring som pågår i samhället, där befolkningen blir allt äldre medan allt färre börjar att arbeta. Vi såg ett problem i vem som ska ta hand om alla dessa äldre. Många av de som arbetar med att ta hand om våra äldre kommer själva att gå i pension inom några år. Hemtjänsten som utför en stor del av detta arbete, får allt svårare att rekrytera ny personal, på grund av att det ses som ett stressigt och fysiskt tungt arbete. Vi fann dock forskning som tyder på att det finns faktorer som kan göra att människor trivs med att arbeta inom hemtjänsten. Stranz (2013) studie påvisade att betydelsen av relationerna till arbetskamrater och brukare faktiskt var en anledning för många att stanna kvar inom yrket. En viktig och tydligt framträdande faktor för en god arbetssituation var det sociala stöd som personalen får från arbetskamrater och brukare men också de relationer som utvecklas under arbetet. Vi ville undersöka de relationer som finns i hemtjänstpersonalens arbetssituation, för att se vilken betydelse de kunde ha för den enskildes uppfattning om sitt arbete. Vi fann att relationen till arbetskamraterna var viktig och påverkade ofta rent praktiskt arbetssituationen genom att de hjälpte varandra i stressiga situationer. De fann även stöd och möjlighet till reflektion hos arbetskamraterna. Trots att denna relation beskrevs som viktig fann vi ändå att den relation som personalen upplever betyder mest för dem är relationen till brukarna. Kari Wærness (1980) menar att kvaliteten i omsorgsarbetet hos bl.a. hemtjänstpersonal är beroende av den personliga relationen mellan omsorgsgivaren och omsorgsmottagaren. Relationen bygger på en konkret kunskap om omsorgsmottagaren och dennes livssituation samt på känslor av tillgivenhet. Vi fann att relationen som personalen har till brukarna var ”mer än en arbetsrelation”, men att den var svår att definiera utifrån våra etablerade begrepp, just för att den var mer än en arbetsrelation. Vi kan vidare se en av studiens styrkor i att vi har definierat och utvecklat Henning, Svensson och Åhnbys (2015) begrepp tunna band vidare till ett eget nytt begrepp. Den relation vi fann ligger mellan tjocka och tunna band, under vänskapsband och personalen beskriver den som viktig och nära men ändå professionell. Vi vill kalla denna relation *mjuka omsorgsband* och ser den som en möjlighet för framtida forskning där andra kan ta vid, där vi nu avslutar.

Referenslista

Ahlberg, Kerstin (2006). *Arbetsmiljölagen*. 5. [rev.] uppl. Stockholm: Prent

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.s.10-17.

Allvin, Michael (2006). *Gränslöst arbete: socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. 1. uppl. Malmö: Liber

Arbetsmiljöverket (2014). *Projektrapport,3– Inspektioner av kvinno- och mansdominerad kommunal verksamhet, hemtjänst och teknisk förvaltning*. [Elektronisk] Tillgänglig: URL. http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2014_03.pdf. [2015-06-02]

Augustinsson, Sören (2012). Vetenskapsteori och vetenskapsfilosofi. I Granskär, Monica & Höglund-Nielsen, Birgitta (red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. 2.[rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.s.15-26.

Bandow, Diane (2001). Time to create sound teamwork. *The Journal for Quality and Participation*, 24(2): 41-47.

Barnes, John A (1954). Class and Committees in a Norwegian Island Parish. *Human Relations*, 7(1): 39-58.

Bengtsson, Staffan & Svensson, Lars A (2013). Erkännandets pedagogik – exemplet lärcenterbaserad utbildning. I Eriksson, Lisbeth, Nilsson, Gunilla & Svensson, Lars A. (red.), *Gemenskaper: socialpedagogiska perspektiv*. Göteborg: Daidalos.s.181-207.

Berglund, Stig-Arne (2004). Det välgörande med att uttrycka sig-social pedagogik och narrativ metod i det moderna. I Eriksson, Lisbeth, Hermansson, Hans-Erik & Münger, Ann-Charlotte (red.), *Socialpedagogik och samhällsförståelse: teori och praktik i socialpedagogisk forskning*. Eslöv: B. Östlings bokförlag Symposion.s.135-172.

Bryman, Alan (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi

Cederlund, Christer (2013). Gemenskapens förutsättningar. I Eriksson, Lisbeth, Nilsson, Gunilla & Svensson, Lars A. (red.), *Gemenskaper: socialpedagogiska perspektiv*. Göteborg: Daidalos.s.299-316.

Danermark, Berth (2003). *Att förklara samhället*. 2. [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Dederling, Stig & Henning, Cecilia (2013). *Så bor 80+ i Norden*. Stockholm: Nordens välfärdscentrum.

Dehue, Francine, Bolman, Catherine, Völlink, Trijntje & Pouwelse Mieneke (2012). Coping With Bullying at Work and Health Related Problems. *International Journal of Stress Management*, 19 (3): 175–197.

Dormann, Christian & Zapf, Dieter (1999). Social support, social stressors at work, and depressive symptoms: Testing for main and moderating effects with structural equations in a three-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 84(6): 874-884.

Ekberg, Kerstin, Tjulin, Åsa, Selander, John & Müssener, Ulrika (2014). *Sociala kontakter - på gott eller ont?* [Elektronisk] Linköping: Linköpings universitet, Rikscentrum för arbetslivsinriktad rehabilitering, Institutionen för medicin och hälsa. Tillgänglig: <http://mdh.diva-portal.org/smash/get/diva2:760468/FULLTEXT01.pdf> [2015-04-11]

Eriksson, Lisbeth (2013a). Inledning.s.11-20. I Eriksson, Lisbeth, Nilsson, Gunilla & Svensson, Lars A. (red.), *Gemenskaper: socialpedagogiska perspektiv*. Göteborg: Daidalos.

Eriksson, Lisbeth (2013b). Mobilisering för kollektiv självutveckling- En teoretisk ram. I Eriksson, Lisbeth, Nilsson, Gunilla & Svensson, Lars A. (red.), *Gemenskaper: socialpedagogiska perspektiv*. Göteborg: Daidalos.s.23-46.

Eriksson, Lisbeth & Markström, Ann-Marie (2000). *Den svårfångade socialpedagogiken*. Lund: Studentlitteratur

Eriksson, Malin (2012). Socialt kapital Teori, begrepp och mätning - en kunskapsöversikt med fokus på folkhälsa. *Socialmedicinsk tidskrift*, 89 (4-5): 332-346. Umeå universitet

Forsberg, Gunnar & Wallmark, Johan (2002). *Nätverksboken – om mötets möjligheter*. Malmö: Liber AB

Gassne, Jan (2008). *Salutogenes, KASAM och socionomer*. Diss. Lund: Lunds universitet

Giordano Giuseppe & Lindström Martin (2012). Social capital and self-reported health, a study of the longitudinal analyzes and multilevel analyzes. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 89 (4-5): 367-77.

Granovetter, Mark (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78 (6): 1360-1380.

Granovetter, Mark (1983). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*, 1 (1): 201-233.

Henning, Cecilia & Lövgren, Sophia (2002). *Lokala sammanhang och identiteter: om grannkontakters plats i en föränderlig värld*. Jönköping: Hälsohögskolan

- Henning, Cecilia, Svensson, Lars A & Åhnby, Ulla (2015). *Tunna band och sociala sammanhang-Mötesplatsers betydelse för äldre*. Trollhättan: Högskolan Väst (submitted).
- Himmelstrand, Ulf (2009). Sociala normer, sociala identiteter och socialt avstånd. *Sociologisk forskning*, 46 (2): 52-55.
- Kalman, Hildur & Johansson, Stina (2012). Vad ligger i begreppet forskningsperson? – Skydd av försöksperson respektive skydd av informanternas integritet.s.39-54. I Kalman, Hildur och Lövgren, Veronica (red.), *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2012). Etik i forskning och etiska dilemman.s.7-20. I Kalman, Hildur och Lövgren, Veronica (red.), *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups
- Kaufmann, Geir & Kaufmann, Astrid (2005). *Psykologi i organisation och ledning*. 2. rev. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Lait, Jana & Wallace, Jean. E. (2002). Stress at work: A study of organizational-professional conflict and unmet expectations. *Relations Industrielles*, 57(3): 463-490.
- Lövgren, Veronica, Kalman, Hildur och Sauer, Lennart (2012). Känsliga personuppgifter – mellan prövning och forskningspraktik.s.55-68.I Kalman, Hildur och Lövgren, Veronica (red.), *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Madsen, Bent (2006). *Socialpedagogik: integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur
- Merriam, Sharan B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur
- Nilsson, Gunilla & Fast, Marianne (2013). Socialt behandlingsarbete inom gröna ramar.s.275-298. I Eriksson, Lisbeth, Nilsson, Gunilla & Svensson, Lars A. (red.), *Gemenskaper: socialpedagogiska perspektiv*. Göteborg: Daidalos.
- Nygren, Lennart (2012). Risken finns, finns nyttan? – Etikprövningsnämnderna och den kvalitativa forskningen.s.23-37.I Kalman, Hildur och Lövgren, Veronica (red.), *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Putnam, Robert D (2000). *Den ensamme bowlaren*, andra upplagan. Studieförbundet Näringsliv och Samhälle (SNS) Förlag, Stockholm.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Justitiedepartementet

Socialstyrelsen (2004). *Staten, ideella organisationer eller du själv – vem står för välfärden i framtiden?*[Elektronisk]Tillgänglig:URL.http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10362/2004-117-1_20041172.pdf. [2015-06-02]

Socialstyrelsen (2014). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden* [Elektronisk] Tillgänglig: URL.<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19543/2014-9-41.pdf>. [2015-06-02]

Stranz, Anneli (2013). *Omsorgsarbetets vardag och villkor i Sverige och Danmark* [Elektronisk resurs]: ett feministiskt kritiskt perspektiv. Diss. Stockholm: Stockholms universitet, 2013 [2015-04-11]

Svedmark, Eva I (2012). *Att skydda individen från skada – En forskningsetisk balansakt*.s.101-113I Kalman, Hildur och Lövgren, Veronica (red.), *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Svensson, Peter & Ahrne, Göran (2011). *Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt*.s.19-33. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red), *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Szebehely, Marta (1995). *Vardagens organisering: om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Diss. Lund: Lunds Universitet.

Sörensdotter, Renita (2001). *Hemma med hemtjänst: hemtjänsten som en förutsättning för äldres boende i det egna hemmet*. Falun: Dalarnas forskningsråd

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Watt Boolsen, Merete (2007). *Kvalitativa analyser: [forskningsprocess, människa, samhälle]*. 1. uppl. Malmö: Gleerup

Wærness, Kari (1980). *Omsorgen som lönearbete: en begreppsdiskussion*. *Kvinnovetenskaplig tidskrift*, 1 (3): 6-17.

Yeshiwork, Wondemeneh (2013). *Stress och låg bemanning i äldreomsorgen -Kommunals medlemmar2012*. [Elektronisk]Tillgänglig:URL.<http://www.kommunal.se/PageFiles/168586/stress%20och%201%C3%A5g%20bemanning%20i%201%C3%A4ldreomsorgen.pdf>. [2015-06-02]



Bilaga 1

Informationsbrev

Hej.

Vi heter Sylvia och Anna och läser sjätte och sista terminen på socialpedagogiska programmet på högskolan väst i Trollhättan. Vi gör nu vårt examensarbete och är intresserade av att undersöka vilken betydelse relationen till brukare och arbetskamrater har för omvårdnadspersonalen i hemtjänsten. Vi skulle därför vilja intervjua sex personer som arbetar inom hemtjänsten.

Vi vill informera om att allt bygger på frivillighet och kan när som helst avbrytas om intervjudeltagaren önskar. Namnet på hemtjänstgruppen och kommunen kommer att anonymiseras och inga namn, ålder och kön kommer att framgå i vårt examensarbete för att deltagarna inte ska kunna identifieras.

All information som framkommer under intervjuerna kommer att förvaras på sådant sätt att obehöriga ej får tillgång till materialet och allt kommer att raderas efter studiens slut.

Den information som du som informant lämnar kommer inte att användas i något annat syfte än för forskningsändamål.

Ytterligare information om arbetet kan fås genom

Anna Benholm@student.hv.se mb.070-xxxxxx eller Sylvia Hellquist
syhe0001@student.hv.se mb. 070-xxxxxx

Examensarbetets handledare är: Docent Cecilia Henning som kan nås på telefon: 0x-xxxxxx
alt. 070-xxxxxx

Vi tackar på förhand för deltagandet i vår studie

Med vänlig hälsning

Anna Benholm och Sylvia Hellquist

Bilaga 2

Intervjuguide

1. Antal år inom verksamheten?
2. Vilken utbildning har du?
3. Har du möjlighet att vara med och ta beslut om hur arbetet ska läggas upp, på vilket sätt?
4. Hur upplever du dina kontakter med brukarna?
5. Vad betyder dessa kontakter för dig?
6. Beskriv känslan när du har gjort ett gott arbete i förhållande till brukarna respektive när du känner att du inte gjort ett gott arbete. Kan du ge exempel på faktorer som kan påverka hur det blir?
7. Finns det situationer på jobbet när du känner att du inte hinner med brukarna? Om ja, ge exempel på situationer, och hur du gör och tänker i dessa.
8. Känner du att du kan släppa jobbet efter avslutad arbetsdag?
9. Vad är arbetsrelaterad stress för dig?
10. Har du någon gång upplevt detta? Om ja, hur har det påverkat dig?
11. Vad betyder arbetsgruppen för dig?
12. Hur vill du beskriva stämningen i din arbetsgrupp?
13. Vad är positivt med din arbetsgrupp?
14. Finns det exempel på problem?
15. Pratar ni om stress i arbetsgruppen? Om ja, på vilket sätt, vad handlar det om?
16. Känner du någon gång att brukarna stöttar dig i din vardag?
17. Finns det exempel på situationer där ni hjälper varandra?
18. Till sist, Har du något du vill tillägga?

Bilaga 3

Första sorteringskoderna i analysprocessen

Arbetsgruppen (A)

A1 -Tillit

A2 -Stress

A3 -Dialog

A4 -Öppenhet

A5 -Familjekänsla

A6 -Relationer

A7 -Team/vi-känsla

A8 -Vänner/Privatrelation

A9 -Hjälp och stöd i arbetet

A10 -Samspel

A11 -Arbetskamrater

A12 -Trivs med arbetet

A13 -Trivs i gruppen

Bråkarna (B)

B1 -Utvald, förtroende

B2 -Samspel

B3 -Familj

B4 -Speciell relation

B5 -Tacksamma

B6 -Yrkesroll

B7 -Omsorg/vårdtagare

B8 -Glad och nöjd

B9 -Omtanke

B10 -Öppen relation

B11 -Tidsbrist

Andra sortering, att koppla samman koder till kategorier

Arbetsgruppen (A)

1=A2.

2=A3+A4+A5+A7.

3=A1+A9+A13+A11.

4=A6+A18+A10+A12.

Bråkarna (B)

1=B1+B3+B4+B12

2=B2+B5+B6+B8+B10.

3 =B11.

Arbetsgruppen (A)

1= Stress.

2=Sammanhållning i gruppen

3=Gruppens funktion

4=individernas interaktion

Brukarna (B)

1=Relation

2= Yrkesrollen

3=Tidsbrist

Tredje steget var att komma fram till teman som vi kommer att utgå ifrån i vår analys och resultatdel.

1. Profession

2. Arbetsgruppens funktion

3. Brukarrelation

Bilaga 4

ansvarsfördelning

Vi har i denna studie gemensamt tagit ansvar för samtliga delar av arbetet. Vi har haft olika ansvarsområden inom ramen för detta arbete, men har tillsammans bearbetat, sammanställt och format arbetet till vårt gemensamma examensarbete. När vägen känst tung har vi delat bördan och den som haft mest energi för stunden har tagit den ledande rollen.

Högskolan Väst Institutionen för
individ och samhälle
461 86 Trollhättan
Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99
www.hv.se