



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Det hör till lagens natur här i Sverige, bär du slöja så måste du bli bemött på ett visst sätt”

- En kvalitativ studie om yrkesverksamma slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötanden på arbetet.

Program och/eller kurs: SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin/år: VT2020

Författare: Chimam Mamhussaini & Chra Rashid

Handledare: Ulf Borelius

Antal ord: 18 609

Titel: ”Det hör till lagens natur här i Sverige, bär du slöja så måste du bli bemött på ett visst sätt”. En kvalitativ studie om yrkesverksamma slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötanden på arbetet.

Författare: Chiman Mamhussaini och Chra Rashid

Abstract

Syftet med denna studie var att undersöka hur yrkesverksamma kvinnor som bär slöja upplever att de blir bemötta på arbetet och hur de hanterar negativt bemötande. I studien tillämpades en kvalitativ forskningsmetod, där semistrukturerade intervjuer genomfördes med sex yrkesverksamma slöjbärande kvinnor. Analysen byggde på en teoretisk ram som bestod av stigma, intersektionalitet och emotionssociologi. Resultatet visade att slöjbärande kvinnor upplever både positiva och negativa bemötanden på arbetet. Flera av de intervjuade slöjbärande kvinnorna upplevde att de blev positivt bemötta av kunder/klienter/patienter som tillhörde samma religion som de själva, samt inom kvinnodominerade yrken då deras kollegor och arbetsgivare tillhörde samma kön. När de slöjbärande kvinnorna upplevde att de blev negativt bemötta så handlade det dels om bemötanden av kunder/klienter/patienter som tillhörde majoritetsgruppen i det svenska samhället, dels om att kollegor och arbetsgivare inte stödde kvinnorna i situationer där de utsattes för kränkande handlingar av kunder/klienter/patienter. Men när de slöjbärande kvinnorna fick stöd av kollegor och arbetsgivare upplevdes detta som ett positivt bemötande. Resultatet visade också att konsekvenser av de negativa bemötandena väckte känslor av frustration och ilska samt bidrog till att de slöjbärande kvinnornas arbetsmotivation minskade. Däremot väckte de positiva bemötandena känslor av samhörighet. Dessutom visade studiens resultat att slöjbärande kvinnor använder sig av olika strategier för att handskas med negativa bemötanden. Strategierna bestod av att stå upp för sig själva, diskutera de negativa bemötandena med kollegor och arbetsgivare, samt att söka stöd hos anhöriga, kollegor och arbetsgivare som har empati för dem.

Nyckelord: yrkesverksamma slöjbärande kvinnor, arbetsplats, bemötande, stigma, intersektionalitet

Innehållsförteckning

Förord	5
1. Introduktion	6
1.1 Inledning och problemformulering	6
1.2 Syfte och frågeställningar	7
1.3 Avgränsning	7
1.4 Begreppsdefinition	8
1.5 Studiens relevans för socialt arbete	8
2. Bakgrund	8
3. Tidigare forskning	11
3.1 Upplevelser av bemötanden från majoritetssamhället	12
3.2 Konsekvenser av negativa bemötanden	15
3.3 Strategier för att hantera negativa bemötanden	17
4. Teoretiska utgångspunkter	18
4.1 Stigma	18
4.2 Intersektionalitet	19
4.3 Emotionssociologi	21
5. Metod och metodologiska överväganden	23
5.1 Metodval	23
5.2 Urval	24
5.3 Datainsamling	25
5.4 Bearbetning av data	27
5.5 Analysmetod	27
5.6 Studiens tillförlitlighet	28
5.7 Förförståelse	30
5.8 Forskningsetiska överväganden	31
5.9 Metoddiskussion	32
5.10 Arbetsfördelning	33
6. Resultat och analys	34
6.1 Bemötande på arbetsplatsen	34
6.1.1 Samhörighet	34
6.1.2 Blickar och språk	37
6.1.3 Frågor om slöjan	38
6.1.4 Stöd av arbetsgivare och kollegor på arbetsplatsen	40
6.2 Konsekvenser av bemötande	42
6.2.1 Känslor	42
6.2.2 Arbetsmotivation	44
6.3 Strategier	46

6.3.1 Samtal med arbetsgivare, kollegor och anhöriga	46
6.3.2 Att prestera mer	49
6.3.3 Att stå upp för sig själv	50
7. Avslutande diskussion	52
Referenslista	56
Bilagor	60
1. Intervjuguide	60
2. Informationsbrev	62
3. Samtyckesdokumentet	63

Förord

TACK

Under arbetets gång har vi haft mycket stöd från vår handledare Ulf Borelius och vi vill tacka honom stort för hans engagemang, trevliga möten, konstruktiva feedback och givande diskussioner.

Likaså riktar vi ett stort tack till våra intervjupersoner. Det har varit ett privilegium att få ta del av era erfarenheter och upplevelser.

Vi vill också tacka våra familjer som har gett oss oerhört mycket stöd.

Vi tackar även varandra för att vi lyckades att upprätthålla ett fullgott samarbete och behandlade varandra med kärlek och respekt.

Sist men inte minst vill vi även tacka Gud.

1. Introduktion

1.1 Inledning och problemformulering

Burns et al. (2007:1) har genomfört en antologistudie i syfte att bidra till en ökad förståelse för etnisk ojämlikhet på den svenska arbetsmarknaden. I studien framkom att många arbetsplatser är skeptiska till att anställa slöjbärande kvinnor. Enligt författarna (2007:207) leder rådande fördomar gentemot slöjbärande kvinnor till att dessa kvinnor möter svårigheter att få arbete och därmed göra karriär. Den vanligaste orsaken till varför arbetsgivare inte vill anställa slöjbärande kvinnor är för att kunder och klienter känner sig obekväma och därför blir kvinnorna negativt bemötta (ibid.:211). Slöjfrågan är enligt författarna en genusrelaterad och symbolisk stridshandske för majoritetssamhällets normer och monokulturella arbetsplatser. Slöjbärande kvinnor stigmatiseras i Sverige, eftersom majoritetssamhället har en negativ inställning till slöjan (ibid.).

Ur en rättslig infallsvinkel redogör Zillén (2017) i sin artikel för EU-domstolens beslut om neutralitetspolicy på arbetsplatser. Detta innebär att det inom lagen uttalas regleringar om hur människor ska klä sig på arbetsplatsen. Dombeslutet baserades på två mål, det ena är en belgisk kvinna, C-157/15, och det andra är en fransk kvinna, C-188/15. I bägge fallen hade kvinnorna blivit uppsagda från sitt arbete med motiveringen att de bär slöja på arbetsplatsen. Båda fallen behandlade hur respektive arbetsgivare hade agerat diskriminerande i sin åtgärd genom uppsägning av kvinnorna från arbetsplatsen (ibid.). EU-domstolen fastslog att uppsägningen i det franska fallet hade utgjort en direkt diskriminering, eftersom det vid tillfället för uppsägelsen inte fanns några ordningsregler som förbjöd bärandet av religiösa symboler på arbetet. Däremot i det belgiska fallet kom EU-domstolen fram till att uppsägningen inte hade utgjort en direkt diskriminering. Detta eftersom i det belgiska fallet hade organisationen en ordningsregel som förbjöd bärandet av religiösa symboler. Därmed påvisade EU-domstolen att en sådan ordningsregel kan utgöra en indirekt diskriminering, eftersom i praktiken kan detta innebära att en bestämd grupp av arbetstagare diskrimineras såsom gruppen slöjbärande kvinnor (ibid.).

Vilka svårigheter yrkesverksamma slöjbärande kvinnor möter är även en aktuell debatt i svensk media. Det svenska aktualitetsprogrammet Malou efter tio (Malou 2020) hade ett veckotema under benämningen "kvinna och muslim 2020". Ett av avsnitten handlade om hur

slöjbärande kvinnor bemöts på den svenska arbetsmarknaden och för det intervjuades en yrkesverksam slöjbärande kvinna. Under intervjun berättade den slöjbärande kvinnan om sina erfarenheter av bemötandet på arbetet. Hon berättade att redan under gymnasietiden hade hon blivit diskriminerad på grund av slöjan, exempelvis när studievägledaren i skolan indirekt hade påpekat att hennes slöja kan utgöra ett hinder för att hon ska lyckas med att komma in på läkarprogrammet. Dessutom påpekade den slöjbärande kvinnan att det finns en skillnad mellan att arbeta som läkare i ett invandrat område jämfört med andra områden. Hon berättade att idag arbetar hon på en vårdcentral som är belägen i ett invandrat och mångkulturellt område och där upplever hon inga diskriminerande och fördomsfulla bemötanden. Däremot hade den slöjbärande kvinnan på sina tidigare arbetsplatser upplevt att patienterna direkt och indirekt ifrågasatt hennes kompetens och utbildning. Konsekvensen av detta hade varit att hon oftast lagt tid och energi på att försvara sig mot patienternas fördomar, vilket är något som hon inte behöver göra på sin nuvarande arbetsplats (ibid.).

1.2 Syfte och frågeställningar

Med utgångspunkt i ovanstående problembakgrund är syftet med studien att undersöka hur yrkesverksamma kvinnor som bär slöja upplever att de blir bemötta på arbetet och hur de hanterar negativt bemötande. Därmed lyder studiens frågeställningar på följande sätt:

1. Hur upplever slöjbärande kvinnor att de bemöts på arbetet?
2. Vilka konsekvenser har detta bemötande för kvinnorna?
3. Vilka strategier använder de sig av för att hantera negativa bemötanden?

1.3 Avgränsning

Vi har valt att avgränsa studien genom att inte ta upp relaterade diskussioner som vi anser att de inte är relevanta i förhållande till studiens syfte. Vi har till exempel valt bort att diskutera varför muslimska kvinnor bär slöja samt vad slöjan egentligen innebär utifrån religionen islam. Detta eftersom syftet med vår studie att just undersöka hur slöjbärande kvinnor bemöts på arbetet i relation till deras slöja, inte att ta reda på varför dessa kvinnor bär slöja. Vidare har vi avgränsat studien genom att välja en urvalsgrupp som endast består av slöjbärande kvinnor som är yrkesverksamma inom olika yrkesområden i Stockholm och Göteborg.

1.4 Begreppsdefinition

I denna studie refereras ordet slöja till den arabiska termen hijab. Hijab är en av termerna som vanligtvis används för att beskriva och definiera en huvudduk eller ett tyg som är en muslimsk traditionell täckning av hår, nacke och öron men täcker inte någon del av ansiktet (Hochel 2013:41).

1.5 Studiens relevans för socialt arbete

Denna studie kan ha betydelse för det sociala arbetet på olika sätt. För det första bygger vår studie på berättelser från slöjbärande kvinnor som handlar om deras erfarenheter av bemötande på arbetet. Detta har betydelse för socialt arbete då det finns slöjbärande muslimska kvinnor bland asylsökande och migranter i Sverige och att socialtjänsten är den ansvariga myndigheten som stöttar dessa ekonomisk och socialt, samt vägleder dem i deras nya liv. Eftersom socialarbetaren representerar socialtjänsten kan denna studie vara av betydelse för dem. I sin yrkesprofession möter socialarbetare människor med olika etniska och religiösa tillhörighet. Det är därför av stor vikt att de har kännedom om människors olika erfarenheter och livsvillkor. Dessutom visar vår problembakgrund att slöjbärande kvinnor riskerar att utsättas för diskriminering och olika former av förtryck. Detta har också betydelse för socialt arbete, eftersom socialarbetaren i sin profession ska verka för att förebygga utsatthet.

2. Bakgrund

Enligt Englund (2005) bor det omkring 300000–350000 etniska muslimer i Sverige. En uppskattning visar att cirka 40–50 procent är praktiserande muslimer. Englund hävdar att det inte är så enkelt att veta exakta antalet muslimska kvinnor som bär slöja, men att cirka 10–20 procent av muslimska kvinnor som bor i Sverige bär slöja (ibid.:56f).

Religionsfriheten är reglerad som en del av Sverige grundlag. Med detta menas att varje individ i Sverige har den rätten att utöva eller byta religiös tro i ensamhet eller offentligt (Englund 2005:55f). Att ha en lagstadgad religionsfrihet gör också att varje individ har rätt att yttra sin religiösa identitet genom klädsel, exempelvis rätten till att bära slöja i olika samhällskontexter (ibid.). I Sverige finns dessutom en diskrimineringslag som “har till

ändamål att motverka diskriminering som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning eller funktionshinder” (Lag om förbud mot diskriminering SFS 2003:307). Englund förklarar att ett förbud mot religiös diskriminering leder till att en kvinna får exempelvis inte bli nekad ett arbete eller att bli trakasserad och förnedrad på arbetet på grund av att hon bär slöja (2005:55f). Dock är det vanligt att många muslimska kvinnor som bär slöja utsätts för rasistiska och diskriminerande handlingar inom arbetsmarknaden, eftersom slöjan är en croupier som visar på att dessa kvinnor är muslimer. Ett exempel på diskriminerande handlingar kan vara att en arbetsgivare inte vill anställa en kvinna som bär slöja eller att den slöjbärande kvinnan tvingas till att arbeta utan slöja (ibid.).

Sedan början på 1980-talet har användning av slöjan ökat i hela världen (Roald 2003:202f). Denna utveckling har sin parallell i Sverige, under senare delen av 80-talet började flera och flera arabisktalande kvinnor att bära slöja och denna trend höll i sig och ett antal bosniska, turkiska och somaliska kvinnor började också att bära slöja. Ett stort antal av flyktingar som kom i slutet av under 1980 och på början av 90-talet var från länder där slöjan inte var så vanlig. Många kvinnor från Bosnien och Libanon, exempelvis bar inte slöjan i hemlandet, utan började att bära den när de kom till Sverige (ibid.). Detta ledde till att många inom forskningsfältet och media konkluderade att slöjan i det västerländska sammanhanget har blivit en identitetsmarkör utifrån önskan att uttrycka en slags extern manifestation mot majoritetssamhället (ibid.:204). I den västliga kontexten har slöjan olika bibetydelser, en nunnan som bär slöja anses vara själva personifikationen av fromhet, medan en muslimsk slöjbärande kvinna förknippas med kvinnoförtryck (ibid.:189). För många i samhället kan den slöjbärande kvinnan verka provocerande, eftersom hon symboliserar ett avståndstagande av majoritetssamhällets sociala och politiska idéer. Roald menar att även om religion är en privatsak i Sverige är nunnas slöja accepterat, medan den muslimska kvinnans slöja anses vara en del av en ideologi och reaktionerna baserar sig på de islamsfobiska påståendena som existerar i det västliga samhället (ibid.:190).

Roald hävdar att eftersom slöjan har uppmärksammats av media och ute i samhället allmänt är det därför en underlägsenhetskänsla inför det svenska samhället, vilken gör att många kvinnor som faktiskt hade önskat att ta på sig slöja inte vågar göra det. Roald i sin undersökning redovisar för hur kvinnors erfarenheter av slöjan ser ut och den visar att samtliga kvinnor som

bär slöja har svårt att få arbete. Medan några av kvinnorna som inte bär slöja berättar att de hade burit slöja tidigare och skulle gärna fortsätta bära den, men att de är rädda för att inte få arbete ifall de skulle bära slöja. Även om de får ett arbete är de rädda att få problem med svenska kollegor och att även påträffa problem ute i samhället (ibid.:204–206). Vidare förklarar Roald att det svenska majoritetssamhället inställning mot slöjan är svårt att besvara, eftersom de har makten att definiera vad som ska ses som rätt och riktig. Dessutom så länge uppfattningen om att slöjan är ett förtryckarinstrument existerar i det svenska samhället, kommer troligtvis orättvis behandling mot slöjbärande kvinnor att fortsätta. Svårigheterna för slöjbärande kvinnor att få arbete i Sverige betyder att de kvinnorna blir i princip förtryckta av majoritetssamhället och inte av sin egen grupp (ibid.:202).

Listerborn (2011) hävdar att i flera europeiska länder är slöjan idag en politisk fråga på högsta nivå (ibid.:262). Inom debatten om muslimer framställs muslimer som ett hot mot den ordningen som dominerar i västländerna. Bakom integrationsambitionen undanhåller sig flera politiska frågor som tar sig våldsamma uttryck i vardagen mot individer med muslimsk bakgrund. Det är frågor som handlar om jämställdhet, religionsfrihet, yttrandefrihet, integration och sekularisering. I centrum för denna debatt står de kvinnor som bär slöjan som synliga muslimer, eftersom slöjan är en symboliskt laddad klädsel som i Väst innebär en croupier för bristande integration och ett uttryck för en otidsenlig samt religiöst förtöjd samhällsordning (ibid.) Listerborn redovisar ett antal studier och påstår att resultaten av dessa studier visar att på grund av slöjan blir kvinnor sämre behandlad i offentliga rum och på gator, och i förhållande till arbetsplatser (ibid.:269).

Vidare hävdar Listerborn (2011) att de slöjbärande kvinnorna länge har ansetts som en förtryckt minoritetsgrupp och från att vara en osynlig grupp i det västerländska samhället har de blivit mer synliga. Den snabba takten med vilken deras synlighet har växt skapar förvirring hos européer. Den argument som för hundra år sedan riktades gentemot kvinnor som intog arbetsmarknaden riktas idag gentemot slöjbärande kvinnor. Argumenten bygger på att de slöjbärande kvinnorna på grund av sin klädsel inte kan utföra arbetet samt att de inte är självständiga. Så länge de slöjbärande kvinnorna håller sig hemma och tar hand om familjen provocerar de inte ordningen, men när etablerade och högutbildade slöjbärande kvinnor intar den offentliga rummen provoceras ordningen (ibid.:278f). Listerborn menar att slöjbärande kvinnor utmanar segregationsmönstren genom att studera, arbeta och ha fritid. De gör sig

synliga på egna villkor och förväntar sig bli bemötta som jämlika. Detta utgörs inte av våld utan av ett långmodigt intagande av allmänna platser, dock reaktionen låter inte vänta på sig. Alltså de som känner sig hotade i sin ordning såsom många äldre självidentifierade svenskar och många politiker på högsta nivå som är med och försöker att upprätta ordningar i samhället blir utmanade (ibid.:279).

3. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras den tidigare forskningen. För att få fram våra tidigare forskningar använde vi oss av olika sökningsstrategier. Vi använde oss av ämnessökning vilken innebär att forskningsfrågan bryts ner till kategorier och därefter till sökord. Dessa sökord översattes till engelska och på ProQuest (Social Sciences) sökte vi sökord såsom "hijab", "labour markand" or "work place" samt "women". Vidare använde vi oss av Libris och hade sökord som "arbetsmarknad*religion", Sverige* muslimska kvinnor*, "arbetsmarknad* muslimska kvinnor*", slöja*arbetsmarknad*. En annan sökningsstrategi har varit kedjesökning vilken innebär att vi tittade på referenslistan från de mest återkommande vetenskapliga artiklar och därefter sökte vi efter de referenser som hade använts i dessa artiklar. Vi skickade även mejl till Johanna Sixtensson som är en forskare och är författaren till forskningen "Hemma och Främmande i stan", för att få tips om nya forskningar kring hur slöjbärande kvinnor bemöts på den svenska arbetsmarknaden.

Utifrån ovanstående sökningsprocess fick vi fram nio olika publikationer som vi ansåg vara relevanta för vår studie, eftersom de slutgiltiga publikationerna behandlar hur slöjbärande kvinnor bemöts av samhället. Grundtanken bakom detta är att ge en bild av hur man tidigare utforskat bemötanden av slöjbärande kvinnor. Studierna är baserad på forskningar med fokus på slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötande, slöjbärande kvinnors förväntningar på att få arbete, diskriminering på grund av slöjan, vilka konsekvenser medför negativa bemötanden, strategier som slöjbärande kvinnor använder sig för att hantera negativa bemötanden, samt samhällets syn på muslimer utifrån den bilden media ger av islam. Dessa publikationer är internationella då de har utförts i olika länder som USA, Australien och Sverige och under olika tidsperioder. Nedan presenteras dessa publikationer.

3.1 Upplevelser av bemötanden från majoritetssamhället

Några forskare har studerat hur slöjbärande kvinnor upplever bemötandet generellt i samhället. En av dem är Sixtensson (2009:9) som genomförde en svensk intervjuundersökning med fokus på slöjbärande kvinnors upplevelser och erfarenheter av hur de blir bemötta i offentliga rum (ibid.). I detta sammanhang innebär begreppet offentliga rum hela staden (ibid.:13). Den kvalitativa forskningsdata baseras på intervjuer med 19 muslimska kvinnor som är bosatta i Malmö stad. Vid intervjutillfällena var 18 av dessa kvinnor slöjbärande, men en kvinna som tidigare hade burit slöjan hade valt att ta av den (ibid.:10). Resultatet visar att kvinnorna känner sig främmande, uttittade, obekväma samt ovälkomna i de områdena som kallas för svenska områden (ibid.:26). Majoriteten av intervjupersonerna påstår att de har varit med om situationer där de har blivit dåligt bemötta på grund av slöjan (ibid.:31f). I offentliga rum såsom i stan och i affärer får slöjbärande kvinnorna oftast höra kränkande kommentarer i form av ”åk hem” och ”jävla muslim”. Folk har spottat på marken när de gått förbi dessa kvinnor och har även puttat dem (ibid.).

I likhet med Sixtensson redogör Jakku (2019:17) i sin sammanläggningsavhandling för muslimska kvinnors upplevelser av bemötanden i Sverige. Det övergripande syftet med avhandlingen är att ta reda på hur muslimska kvinnor upplever bemötanden i vardagslivet, samt hur detta påverkar deras rörlighet. Kvinnornas erfarenheter härstammar bland annat från arbetslivet, utbildningsväsendet samt olika vardagskontexter. I undersökningen ingår även erfarenheter från vita konvertiter som antingen bär eller inte bär slöja samt andra slöjbärande kvinnor med diverse utländsk bakgrund. Studien undersöker även hur muslimska kvinnor representeras i media (ibid.). För att samla in material har författaren kombinerat kvalitativ forskningsmetod med studier av mediematerial. Intervjuer med 24 muslimska kvinnor har genomförts mellan åren 2015 och 2017 (ibid.:19). Resultatet i avhandlingen bygger delvis på en sammanläggning av fyra olika artiklar, vilka är skrivna av samma författare (ibid.:18). Resultatet utifrån artiklarna visar bland annat att en knapp majoritet av de intervjupersoner som är vita konvertiter upplever att deras rörlighet har förändrats i flera vardagliga kontexter, exempelvis på arbetsplatser, flygplatser och vid besök hos sjukvården. De upplever att livet har blivit något besvärligare efter att de har börjat klä sig som muslimer. Detta beror delvis på att kvinnorna ideligen behöver rättfärdiga sina val gällande konversionen till islam och bärandet av slöja för exempelvis arbetskamrater (ibid.:59f).

Slöjbärande kvinnor upplever att de bli negativt bemötta då de diskrimineras på olika sätt och inom olika kontexter, detta för att slöjan är en croupier som tydligt visar att bäraren är en muslim. Med anledning av detta blir det enklare att de kategoriseras som muslimer av majoritetssamhället. Att slöjbärande kvinnor diskrimineras visar Sander (2006:809) i sin enkätundersökning. Han har i sin undersökning studerat hur svenska muslimer upplever att majoritetssamhället ser på dem. Resultatet av enkätundersökningen som baseras på svar av 176 muslimer, varav 67 var slöjbärande kvinnor (ibid.:814), visar att fler kvinnor än män blir negativt bemötta samt upplever diskriminering (ibid.:816). Detta kunde enligt Sander bero på att kvinnor inom islam som bär slöja gör det lättare för majoritetssamhället att identifiera dem som muslimer (ibid.).

I likhet med Sander visar även Reeves, McKinney och Azam (2012:49) att slöjbärande kvinnor diskrimineras. Studien har utförts i USA och syftet med den är att undersöka muslimska kvinnors beslut om att bära slöja på arbetsplatsen, alltså ta reda på deras upplevelser på sina arbeten, samt vilka konsekvenser bärandet av slöjan medför för dessa kvinnor på arbetsplatsen. Författarnas kvalitativa forskning bygger på intervjuer med 79 muslimska kvinnliga läkare och sjukvårdspersonal som antingen bär eller inte bär slöja (ibid.). Resultatet visar bland annat att somliga kvinnor väljer bort slöjan för att de anser att den kan ha en negativ inverkan på deras arbetsliv (ibid.:55f). Dessa kvinnor känner oro och rädsla för att de ska uppleva diskriminering på arbetet och att slöjan kan begränsa deras möjligheter till att bli anställningsbara. Resultatet visar likaså att jämfört med de muslimska kvinnorna som inte bär slöja har de kvinnorna med slöja erfart fler negativa bemötanden, samt upplevt diskriminering på sina arbeten (ibid.).

Ghumman & Rayan fokuserar i sin studie på specifika diskrimineringstyper som slöjbärande kvinnor utsätts för. Författarna har använt sig av en fältmetodik för att undersöka hur slöjbärande kvinnor i USA diskrimineras under anställningsprocessen (2013:672). Studien utgår från olika hypoteser, där två av dem handlar om formell och interpersonell diskriminering. Den första hypotesen är att slöjbärande kvinnor kommer att uppleva en mer formell diskriminering än icke-slöjbärande kvinnor i arbetssökandet (ibid.:678). Den andra hypotesen är att slöjbärande kvinnor upplever den interpersonella diskrimineringen mer än icke-slöjbärande kvinnor i arbetssökandet (ibid.:679). Författarna beskriver den formella diskrimineringen som öppen diskriminering, vilken präglas av ett tydligt negativt beteende gentemot en medlem från en stigmatiserad grupp, till exempel vägran att anställa

stigmatiserade individer. Den interpersonella diskrimineringen beskrivs som ett subtilt uttryck för diskriminering genom icke-verbalt och ibland verbalt beteende (ibid.:677). Resultatet visar att slöjbärande kvinnor upplever både den interpersonella och formella diskrimineringen. Den formella diskrimineringen sker i form av en minskad sannolikhet att fullfölja arbetsansökningar och att få återkallelse jämfört med icke-slöjbärande arbetssökande. Den interpersonella diskrimineringen sker däremot i form av större upplevd negativitet (ibid.:681).

Även King och Ahmad (2010:881f) genomförde en undersökning gällande interpersonell diskriminering gentemot muslimska arbetssökanden i USA. Metoden som används av författarna i studien är experimentell fältstudie. Författarna beskriver den interpersonella diskrimineringen som partiskt beteende, alltså att individen är fördomsfull i sitt handlingsätt. Denna diskrimineringstyp kan individen utföra genom verbal, icke - verbal och paraverbal kommunikation, samt genom att individen undviker ögonkontakt och minskar samspel och leende (ibid.:883). I studien utgår författarna från en hypotes som är att muslimska arbetssökanden kommer att möta mer interpersonell diskriminering än de som inte förmedlar en religiös tillhörighet (ibid.:887). Resultatet visar att muslimska arbetssökanden möter oftast interpersonell diskriminering och det blir ännu tydligare i gruppen av kvinnliga arbetssökandena som bär slöja (ibid.:895). Resultatet visar också på att interpersonell diskriminering sker i form av råhet och fientlighet. Dessutom lägger arbetsgivaren mindre tid på att interagera med de muslimska arbetssökandena än de som verkar vara icke-muslimer. Författarna kopplar arbetsgivarens diskriminerande agerande med deras egna stereotypiska uppfattningar om slöjbärande kvinnor (ibid.:896).

Forskningen visar att samhällets syn på muslimer har förändrats i samband med att media pekat ut islam som grundorsaken till olika terrorattacker i världen. Terrorattacken 11 september 2001 är ett exempel på detta. Den svenska undersökningen vilket har genomförts av Sander (2006) samt den amerikanska undersökningen vilket har utförts av Reeves, McKinney och Azam (2012) visar att efter denna tragedi betraktas muslimer annorlunda av det svenska och amerikanska samhället. Sanders studie visar att media har en betydande roll i hur svenska samhället ser på islam och muslimer. Genom att media pekar ut islam som en viktig orsak till olika terrordåd i världen bidrar den till en ökad spridning av den negativa bilden av denna specifika religion (2006:815). Detta i sin tur leder till att muslimer i Sverige upplever att de blir negativt bemötta och diskriminerade av majoritetssamhället. Resultatet

visar också att cirka 90 procent av intervjupersonerna, både män och kvinnor, har rapporterat att de blivit sämre bemötta efter terrorattentaten 11 september (ibid.). I likhet med Sander kommer även Reeves, McKinney och Azam fram till att media har påverkat den amerikanska samhällets syn på muslimer. Studiens resultat visar att flertalet intervjupersoner menar att de blir negativt bemötta på arbetsplatsen (2012:55f). Intervjupersonerna anser att denna negativitet mot muslimer är en konsekvens av att media visar islam som en bakomliggande faktor till terrordåden 11 september i USA (ibid.:59).

Robinson (2016:335) har i sin studie undersökt hur diskussionen kring slöjan ser ut på olika sociala medier. Syftet med studien är att finna bakomliggande orsaker till vad som stoppar amerikanska muslimer och icke-muslimer från att stödja muslimska kvinnors rättighet att bära slöja på arbetet. Kommentars sidor på nätet har valts slumpmässigt av forskaren för att fastställa amerikaners perspektiv på denna fråga (ibid.). Resultatet visar att många som kommenterar på sociala medier har förutfattade meningar om kvinnor som bär slöja. En del av dem påpekar att dessa kvinnor har blivit tvingade eller hjärntvättade till att bära slöja. Andra kommentarer som har gjorts av amerikanska kvinnor visar att dessa kvinnor inte vill acceptera att bärandet av slöjan är ett personligt val och att slöjan är en symbol för kvinnohat. Ytterligare kommentarer på sociala medier medger att privata företag har rätt att införa klädkoder. De menar varför ska dessa kvinnor ens söka arbete hos privata företag som har neutralitetspolicy och klädkoder, som kan hindra dem från att bära slöja. Vissa tycker att slöjbärande kvinnor kan söka andra arbeten eller starta egna företag (ibid.:340f). Vidare visar resultatet att amerikanska mainstream-medier tolkar slöjan som en symbol för förtryck av muslimska kvinnor, vilket i sin tur kan påverka amerikaners perspektiv på ämnet (ibid.:347).

3.2 Konsekvenser av negativa bemötanden

Några tidigare forskningar visar att negativa bemötanden gentemot slöjbärande kvinnor medför en del konsekvenser. En av konsekvenserna är att det finns en risk att färre slöjbärande kvinnor representeras i arbetskraften, vilket i sin tur kan leda till en oro hos dessa kvinnor om att inte få arbete. Detta undersöker Ghumman & Jackson (2010:4) i sin studie genom att titta på vilka förväntningar har amerikanska slöjbärande kvinnor på att få arbete. Urvalsgruppen i studien består av 219 amerikanska muslimska kvinnor, varav 117 bär slöja (ibid.:11). Deltagarna blir tillfrågade om deras uppfattningar gällande sannolikheten att få ett jobberbjudande i relation till deras slöja (ibid.:17). Resultatet visar att slöjbärande kvinnor har

lägre förhoppningar på att få jobberbjudanden jämfört med icke-slöjbärande kvinnor. Författarna påpekar att förståelsen för jobberbjudanden är viktig eftersom låga förväntningar kan ha allvarliga negativa konsekvenser för att ta emot jobberbjudanden. Detta kopplar författarna till stereotypen teorin, vilket enligt författarna innebär att människor från en stigmatiserad grupp upplever oro eller rädsla i att genomföra arbetsuppgifter som bekräftar gruppens kritiska stereotyp (ibid.). Enligt författarna kan en konsekvens av låga förhoppningar på att få jobberbjudande vara att fälla ut en självuppfyllande profetia, där slöjbärande kvinnor ser sig själva på ett sätt som minskar möjligheten att de kommer att få ett jobberbjudande (ibid.:18f). Detta kan i sin tur leda till att slöjbärande kvinnor som inte förväntar sig att få jobberbjudanden, kommer att bete sig mindre säkra i anställningsintervjuer och brist på förtroende kan minska chansen för att få jobberbjudanden. En ännu allvarligare konsekvens av låga förväntningar på att få jobberbjudanden är att slöjbärande kvinnor förmodligen inte söker arbeten som de är kvalificerade för eller beslutar sig för att inte söka tjänster alls, eftersom de inte förväntar sig att få jobberbjudanden. Därför finns det risk att färre slöjbärande kvinnor representeras i arbetskraften, vilket leder till gruppskillnader i nivå och typ av ambitioner och prestationer för slöjbärande kvinnor (ibid.).

Liknande resultat visar även Ghumman & Rayan i sin studie när de testar deras tredje hypotes, vilken förutsätter att slöjbärande kvinnor kommer att ha lägre förväntningar på att få jobberbjudanden än icke-slöjbärande kvinnor (2013:679). Studiens resultat bekräftar hypotesen, eftersom den visar att slöjbärande kvinnor har lägre förväntningar på att få jobberbjudanden än icke-slöjbärande i konstaterade anställningssammanhang (ibid.:681).

Även Sixtensson i sin studie resonerar kring kvinnors förväntningar på att få arbete och påstår att slöjbärande kvinnor talar om subtila upplevelser och indirekta tecken på negativa uttryck (2009:36). Dessa är i form av att de inte får arbeten som de är kvalificerad för samt att de särbehandlas i skolan av läraren på grund av att de bär slöja (ibid.).

En australiensisk studie som bygger på kvalitativa intervjuer och fallstudier visar också att slöjbärande kvinnor stöter på svårigheter för att komma in på arbetsmarknaden. I denna studie undersöker Lovat et al. (2015:171) delvis vad som hindrar muslimer som söker arbete att komma in på den australiensiska arbetsmarknaden. Resultatet visar bland annat att slöjbärande kvinnor oftast blir kallade till intervjuer, men att de inte får arbetet vid intervjutillfället på grund av att de bär slöja (ibid.:166). En kvinna uttrycker att hon är

tvungen att ta av sig slöjan för att göra sig själv mer anställningsbar och för att andra ska sluta behandla henne på ett annorlunda sätt (ibid.:174).

3.3 Strategier för att hantera negativa bemötanden

I och med att slöjbärande kvinnor hamnar i situationer där de bemöts negativt är det intressant att studera vilka strategier kvinnorna använder sig av för att hantera dessa situationer.

Gällande detta visar resultatet i Sixtenssons studie att det finns medvetna strategier som slöjbärande kvinnorna använder sig av för att bli accepterade och få respekt (2009:42). Dessa strategier är exempelvis i form av att vara extra trevlig mot människor man möter. På så sätt hoppas man på att kunna påverka individers attityder gentemot slöjbärande kvinnor på ett positivt sätt. Dessa kvinnor undviker också situationer som kan misstolkas och möjligen vändas mot dem och även mot andra muslimer i samhället. Överlag uppger kvinnorna att de anstränger sig och kämpar hårt för att bli accepterade och omtyckta i det svenska samhället (ibid.). Däremot i Jakkus studie talar intervjupersoner om kompetens och kunnighet som en strategi. Intervjupersonerna upplever att de ständigt behöver bevisa att de är kompetenta och kunniga individer på bland annat arbetet, vilket alltså blir till en strategi för att bli accepterade och få respekt (2019:60).

Ovanstående tidigare forskning visar på att de flesta studierna om slöjbärande kvinnor som har utförts i USA och det finns ett fåtal svensk tidigare forskning. Sammanfattningsvis visar den tidigare forskningen att slöjbärande kvinnor bemöts negativt av majoritetssamhället. Slöjbärande kvinnor befinner sig i en ständig kamp i sin vardag eftersom de utsätts för olika typer av diskriminering från majoritetssamhället. Majoriteten av studierna behandlar vilka svårigheter dessa kvinnor stöter på när de försöker att ta sig in på arbetsmarknaden. Den tidigare forskningen visar även att fördomar som finns i samhället samt den bilden som media visar av islam och muslimer är anledningen till att slöjbärande kvinnor bemöts negativt av majoritetssamhället. Följaktligen har den befintliga forskningen en kunskapslucka gällande hur yrkesverksamma slöjbärande kvinnor upplever bemötandet i sitt arbete. Med hänsyn till detta samt att det finns ett fåtal svensk forskning kring ämnet trots den pågående debatten om slöjan i det svenska samhället, är det relevant att fylla kunskapsluckan genom denna studie.

4. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel redogör vi för de teoretiska utgångspunkterna, utifrån vilka vi analyserat vår insamlade empiri. Dessa utgångspunkter utgörs av teorin om stigma, intersektionalitet och emotionssociologisk teori. Vi har valt dessa teorier på basis av den insamlade empirins karaktär och då vi menar att de bidrar till en fördjupad förståelse för vårt studieobjekt. Teorin om stigma hjälper oss bland annat att se att intervjupersonerna i vissa situationer stigmatiseras av andra, att utifrån de dominerande normerna i majoritetssamhället, och därmed på arbetsplatsen kan upplevas som avvikande och därför misskrediteras. Med intersektionalitet som analysredskap kan vi analysera hur tillhörigheten till kategorierna religiös minoritet påverkar hur intervjupersonerna bemöts av majoritetssamhället och på sin arbetsplats. Utifrån emotionssociologin kan vi reflektera över hur olika bemötanden väcker känslor hos slöjbärande kvinnor, och hur kvinnorna hanterar dessa känslor.

4.1 Stigma

Termen stigma skapades enligt Erving Goffman (2014:9) av grekerna, och syftade på fysiska attribut som pekade på någonting ovanligt eller förnedrande i en individs moraliska status. Dessutom gjorde grekerna särskilda tecken på människor för att framställa dessa personer som mindre värda, exempelvis när slavar fick brännmärke på visibla kroppsdelar (ibid.). Vidare definierar Goffman (2011:11–13) begreppet stigma som ett avvikande kännetecken som förekommer hos en människa, det vill säga att människor som anses vara förknippade med stigma kan skildras som icke-fullt mänskliga. Individer som kategoriseras som avvikande kännetecknas av att besitta beteenden eller egenskaper som kan misskreditera dem från det som anses vara normal. Denna kategorisering skapas enligt Goffman i samspel med andra människor (ibid.). Den leder samtidigt till att den stigmatiserade individen eller gruppen inte accepteras av samhället. Det finns i stort sett ingen valid grund för stigman, utan den uppkommer ur stereotyper eller felaktiga uppfattningar som inte överensstämmer med verkligheten (Giddens & Sutton 2014:287).

Enligt Goffman (2014:12) finns det tre grundläggande typer av stigma: fysiska stigma, karaktärsstigma och tribala (stambetingade) eller gruppstigma. Fysiskt stigma syftar på yttre och kroppsliga sårmärken hos individer som kan vara svåra att dölja för omgivningen, medan karaktärsstigma syftar på oönskade inre karaktärsdrag hos individer t.ex. viljesvaghet, att man lider av missbruk, är kriminell eller liknande. Tribala eller gruppstigma avser personer som

stigmatiseras som en del av en större avvikande grupp. Stigman kan i dessa fall vara religion, ras, etnicitet och nationalitet och de kan förmedlas från generation till generation (ibid.). Goffman skiljer mellan den faktiska identitet som avser den identitet varje individ innehar och den tillskrivna identiteten som är baserad på hur människor bör vara utifrån vår virtuella (skenbara) sociala identitet (Goffman 2011:10). Med detta menar Goffman att det är de normala som beskriver det avvikande stigmat då de normala är de människor som omsätter samhällets förväntningar och normer i praktiken. Genom den tillskrivna identiteten riskerar den stigmatiserade personen att hamna i utanförskap, vilket kan orsaka att personen i fråga avskiljer sig själv från samhället (ibid.).

Enligt Goffman (2014:82–102) använder stigmatiserade individer sig av olika strategier för att hantera sitt stigma. En strategi är att passera, vilket innebär att personen försöker undanhålla sitt stigma i syfte om att kunna ses som ”normal”. Den stigmatiserade kan genom denna strategi få uppleva en frihet i att kunna ses som ”normal”, men samtidigt kan individen ha en rädsla för att stigmat kan röjas (ibid.). En annan strategi är skylning, som går ut på att den stigmatiserade individen försöker avleda uppmärksamheten från sitt stigma i syfte att inte rubba den sociala interaktionen. Skylning kan för det mesta vara en del av strategin som används för att passera (ibid.:113–116). En tredje strategi för att hantera sitt stigma talar Goffman (2014:28–40) i termer om ”de egna” och ”de visa”. Stigmatiserade människor söker sig till andra som har liknande stigma, ”de egna”. Då stigmat i detta sociala sammanhang inte innebär ett avvikande får alla i gruppen en känsla av att de är normala. Inom gruppen känner alla en gemenskap och ger varandra moraliskt stöd (ibid.). ”De visa” utgörs av icke-stigmatiserade individer som en har sympatisk inställning till och står upp för de som är stigmatiserade (ibid.:36f).

4.2 Intersektionalitet

Begreppet intersektionalitet är enligt Eriksson- Zetterquist & Styhre (2011) ett kulturteoretiskt begrepp som har sin förutsättning i postmodern feministisk och postkolonial, klassteorier, queerteori, teori om etnicitet och afroamerikansk feministisk teori. Enligt författarna relateras intersektionalitet till resultaten från kvinnorörelsen 1800-talet och juridikprofessorn Kimberlé Williams var bland de första som förespråkade intersektionalitet (ibid.:11). Enligt De los Reyes & Mulinari (2005:15) har intersektionalitet sin härkomst i den antirasistiska kritiken.

De bakomliggande grunderna för intersektionalitetstänkandet är antirasism och synliggörandet av maktstrukturer inom feminismen.

Enligt Mattsson (2010) kan betydelsen av intersektionalitet härledas till engelska ”intersection” som innebär skärningspunkt eller korsning. Denna tolkning visar på den intersektionella ambitionen att upplysa hur skilda kategorier och maktstrukturer binds ihop och påverkar varandra. Med skilda kategorier syftas till kön, klass, etnicitet och sexualitet vilken enligt Mattsson är dessa centrala kategorier för den intersektionella analysen (ibid.:17). För att definiera intersektionalitet utgår Eriksson- Zetterquist & Styhre från Wests och Fenstermakers modell, där de har använt tre cirklar i avsikt att sortera in samarbetet bland de individer som förtrycks av kön, etnisk och klasstillhörighet. Författarna menar att modellen exemplifieras med tre kategorier men kategorierna både är utbytbara och potentiella att komplettera med kategorier som religion och ålder (2011:13). Den intersektionella analysen utgår från att det alltid finns en dynamisk förhållande bland kategorier som kön, etnicitet, klass, sexualitet och så vidare. Dessa kategorier föreligger inte enskilt utan konstitueras av varandra (ibid.).

De los Reyes & Mulinari (2005:23) förklarar att intersektionalitet är ett teoretiskt perspektiv vilket nödgar oss att betrakta verkligheten med nya ögon och ifrågasätta givna tagen kunskap om den samhälleliga ordningen som vi lever i. Intersektionalitet används för att problematisera samt synliggöra samspelet mellan maktstrukturer vilken grundas på olika kategorier av diskrimineringsgrunder såsom kön, klass, ”ras”/etnicitet. Inom intersektionalitet eftersträvas att speciellt framhäva de sammansättningarna av maktöverordning som grundar och underhåller ojämlikheten i samhället. Intersektionella perspektivet ifrågasätter hur makt och ojämlikhet vävs in i tankesättet om vithet, manlighet, könstillhörighet, klasstillhörighet m.m. genom ett jämt återskapande av nya croupierer vilken gör olikheten mellan ”vi” och ”dem” till betydelsefulla samhälleliga koder (ibid.:99) Mattsson (2010) hävdar att den intersektionella analysen kan vara behjälplig för att se infallsvinklar av vad det betyder att vara man, kvinna, svensk och invandrare i det svenska förvärvslivet (ibid.:26).

Sammanfattningsvis definieras intersektionalitet som ett analytiskt perspektiv och det finns två centrala utgångspunkter i analysformen. Den ena är inriktad på maktrelationerna och går ut på att studera underordnade och marginaliserade grupper. Den andra fokuserar på skärningspunkt mellan individers olika kategoritillhörigheter och hur dessa utformar

individens tillvaro (Mattsson 2010:90). Mattsson menar att när det intresseras av maktordningar och hur skilda under och överordningar samgår för att skapa och återskapa ett ojämnt samhälle utgår från den första utgångspunkten. Däremot syftar den andra utgångspunkten på kategorier där fokuset ligger på identitet och identitetskonstruktion för att individen alltid ingår i en rad skilda kategorier. En individ kan till exempel vara kvinna, invandrare och arbetarklass, på det sättet ligger fokuset på hur detta påverkar identiteten samt hur skilda kategoritillhörigheten hanteras (ibid.).

4.3 Emotionssociologi

Emotioner enligt Wettergren (2013:11) är både anledningen till sociala handlingar samt är ett objekt för sociala handlingar. Wettergren menar att för att ha förståelse för mänskliga handlingar måste vi förstå både hur individer tänker samt förstå hur de känner. Dahlgren (2011:65) påstår att inom emotionssociologin eftersträvas att vidmakthålla emotionskomponentens innebörd. Människans beslut och handlingar styrs av känslor och förnuftet tenderar att legitimerar de handlingarna människan redan genomfört. Huvudriktningen är att målet avgörs av känslor samt förnuftet hjälper människan att uppnå målet och utvärdera vägen dithän (ibid.). Dahlgren och Starrin (2004:15–28) menar att emotioner spelar en viktig roll i den samhälleliga gemenskapen, samt att den är betydelsefull för att förstå människan och deras vänskapsförbindelser (ibid.). Emotioner anses vara sociala fenomen och med detta åsyftas att emotioner ger svar om hur det står till med relationerna med andra individer, samt till samhället som helhet. Det betyder att emotioner är betydelsefulla vid socialt samspel (ibid.:15).

Sociologen Hochschild som är en av emotionssociologin viktigaste företrädare redogör för olika synsätten och påstår att dessa är de centrala emotionssynsätten (Ritzer & Stepnisky 2015:300). Det *interaktionella* synsättet är ett av de centrala synsätten och innebär att sociala faktorer påverkar känslor som en individ upplever. Människor reagerar och arbetar aktivt med känslor tills de tar sig uttryck, vilket i sin tur ger utrymme till att upplevelsen av och uttrycket för känslor växlar analogt med sociala kontexter och kulturella regler (ibid.). Hochschilds studie om det känslöarbete som flygvärdinnor utför, är en av de mest kända praktikerna av ett interaktionistiskt uppfattning (Dahlgren & Starrin 2004:18). Utifrån hennes uppfattning är emotioner biologiska utgör ett medel genom vilka individen lär känna sin omvärld och sin

relation till den. På det sättet utgör emotioner en signal om var individen står och om individens relationer till andra människor (ibid.).

Dahlgren & Starrin (2004) redogör för byggstenarna i Hochschild teoretiska ramverk, alltså det privata emotionella systemet och en av de byggstenarna är emotionellt arbete. Hochschild inom emotionellt arbete urskiljer på *ytligt agerande och djupt agerande*. Ytligt agerande går ut på att en individ uppvisar manipulerande framträdanden genom ansiktsuttryck och röstläge för att förmedla ett specifikt känslouttryck till andra. Det är främst kroppen och inte själen som är det viktigaste redskapet vid denna typ av framträdande, för att individen låtsas känna något som hen inte känner. Alltså individen ler för att vill ge intryck av att hen är glad fastän i själva verket är individen inte alls glad. Det djupa agerandet innebär emellertid att framförandet av känslor kommer till uttryck genom att individen lever genom den. Känslor i detta skede inte bara genereras och framförs, utan görs även på ett ingående sätt. Här är det genom kroppen och själen som känslorna förmedlas (ibid.:44). Hochschild hävdar att när individens arbete kräver ett emotionellt arbete omvandlas det emotionella systemet, det vill säga byggstenen emotionellt arbete är inte längre privat handling, utan är en allmän handling. Arbete som kräver ett emotionellt arbete har tre gemensamma drag. För det första krävs det att den anställde har en kontakt med människor vilket sker ansikte mot ansikte. För det andra finns en förväntan att den anställde ska skapa ett positivt emotionellt tillstånd hos andra människor till exempel tacksamhet och trygghet. För det tredje är det arbetsgivaren som genom utbildning och bevakning utövar kontroll över den anställdas emotionella aktiviteter (ibid.:48).

Roll Collins är en annan viktig förespråkare inom emotionssociologin som utvecklade en modell för interaktionsritualer och i modellen är centrala begreppet emotionell energi (Dahlgren & Starrin 2004:23). Utifrån Collins teori om emotionell energi anses att människor i samspel med andra upplever positiva emotionella energi. Med det menar Collins att människor genom att integrera med andra skapas emotionella energi i varje situation (Ponnert & Svensson 2019:67). Emotionell energi är karakteristisk för vissa speciella omständigheter, då det formulerar en beredskap att agera som visar sig genom att ta initiativ i specifika former av samhällliga relationer eller speciella individer (Dahlgren & Starrin 2004:61). Begreppen status och makt ingår i Collins modell och menar att emotionella energin förloras hos individen vid interaktioner som kännetecknas av makt och status. Arbetsgivaren som har makten och beordrar andra får emotionell energi medan arbetstagaren som tar emot order

förlorar emotionell energi. Emotionell energi höjs av känslan att ha en hög status i gruppen och att ha känslan av låg status minskar den emotionella energin (ibid.:23). Med interaktionsritualer menar Collins att för att uppleva gynnsamma emotionella energi från arbetsgruppen krävs det att individerna som tillhör gruppen har ett ritualiserat mönster i sitt utbyte. Genom interaktionsritualerna skapas en samhörighet och trygghet (Ponnert & Svensson 2019:69).

5. Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel redogörs studiens metod. Syftet med vår studie är att undersöka hur yrkesverksamma slöjbärande kvinnor upplever bemötandet på arbetet. Därför valde vi att tillämpa den kvalitativa forskningsmetoden, då den syftar till att ta reda på upplevelser, samt att den skapar en förståelse för ett fenomen. Vi valde att genomföra denna studie genom en kvalitativ forskningsmetod med en hermeneutisk ansats samt semistrukturerade intervjuer användes som datainsamlingsmetod. Med hjälp av den hermeneutiska ansatsen och semistrukturerade intervjuer kunde vi fokusera på hur varje enskild kvinna beskrev sin upplevelse och därefter analysera och förstå det i sin helhet. Utifrån detta tillvägagångssätt kunde vi skapa en förståelse för kvinnornas upplevelser. Vi valde att ha en metoddiskussion i slutet av detta kapitel för att kunna lyfta fram för- och nackdelar med metoden, de svårigheterna som uppstod under genomförandet av studien samt reflektera över etiska dilemman som framkom.

5.1 Metodval

Med tanke på att studiens syfte är att undersöka hur yrkesverksamma slöjbärande kvinnor upplever bemötandet på arbetet valde vi att utgå från det hermeneutiska synsättet. Enligt Hartman (1998:240) uttrycker det hermeneutiska synsättet en förståelse för en människa eller en grupp människor genom att beskriva de uppfattningarna som den individen eller den gruppen har om situationen och om sig själva. Den kvalitativa undersökningen har som intention att utveckla ett hermeneutiskt synsätt (ibid.).

Vi valde att tillämpa en kvalitativ forskningsmetod för att besvara studiens syfte och frågeställningar, då den gav oss möjligheten att tolka och förstå det empiriska materialet vi fick fram från intervjupersonernas utsagor om upplevelsen av bemötandet på arbetet. Enligt

Bryman (2018:487) består denna forskningsmetod av ord mer än siffror för att ge en presentation av analys av samhället. Jacobsen (2012:61f) skriver att en kvalitativ forskningsmetod är en öppen metod, där forskaren ska helst undvika att styra den informationen som samlas in, vilket innebär att intervjupersonen får formulera sig fritt och på sitt eget sätt. Dessutom ämnar den kvalitativa forskningsmetoden till att få fram den enskildes upplevelser, förståelse och tolkning av ett särskilt fenomen (ibid.).

Inför denna studie valde vi att använda oss av den semistrukturerade intervjun, eftersom enligt Bryman (2018:260) är den semistrukturerade intervjun mest använda formen inom en kvalitativ studie. Den semistrukturerade intervjun kan leda till att man ställer följdfrågor eller nya frågor under genomförandet av intervjun. Dessa följdfrågor behöver vanligtvis inte bli formulerade på samma sätt eller i samma ordning, utan de kan lika gärna bli anpassade efter hur intervjuerna utvecklar sig (ibid.). Med hänsyn till studiens syfte och frågeställningar som bygger på individens upplevelser valde vi att använda oss av den semistrukturerade intervjun. Genom att tillämpa semistrukturerade intervjuer kunde vi få ut mycket information om kvinnornas upplevelser av bemötandet på arbetet samt att vi fick även möjligheten att ställa följdfrågor vid behov.

5.2 Urval

Det huvudsakliga urvalskriteriet för att få delta i studien var att intervjupersonerna skulle vara yrkesverksamma slöjbärande kvinnor. Eftersom syftet med studien är att undersöka hur dessa kvinnor upplever att de blir bemötta på arbetet, blev det relevant att använda sig av en enhetlig urvalsgrupp. För att nå fram till våra intervjupersoner valde vi att använda oss av bekvämlighetsurval och ett snöbollsurval. Enligt Bryman (2018:243) är bekvämlighetsurval en praktisk metod som innebär att forskaren väljer intervjupersoner som råkar finnas till hands. Denscombe (2009:39) skriver att majoriteten av forskarna har ett inslag av bekvämlighetsurval i sina urvalstillvägagångssätt då de har begränsade resurser i form av tid och ekonomiska resurser. Snöbollsurval är en variant av bekvämlighetsurval (Bryman 2018:245). Snöbollsurval innebär att forskaren använder redan befintliga intervjupersoner för att få kontakt med ytterligare relevanta intervjupersoner (ibid.).

I praktiken gick bekvämlighetsurvalet av intervjupersoner till så att vi tillfrågade slöjbärande kvinnor som vi kände till genom gemensamma bekanta. Vi frågade även slöjbärande kvinnor som vi råkade träffa på i olika sammanhang, exempelvis på föräldramöten. Då vi behövde få

tag i fler intervjupersoner frågade vi våra intervjupersoner om de kunde hjälpa oss att komma i kontakt med andra lämpliga intervjupersoner som uppfyllde vårt urvalskriterium. Utöver ett bekvämlighetsurval gjorde vi alltså även ett snöbollsurval.

Sammanlagt bestod vår urvalsgrupp av sex intervjupersoner. Vi valde att avgränsa oss till sex intervjupersoner, eftersom vi ansåg att en större inkludering av intervjupersoner skulle ge oss ett mer omfattande material och därmed hade den kunnat minska möjligheten att transkribera och bearbeta materialet på ett sakenligt sätt. Intervjupersonernas ålder var mellan 31 och 35 år, och utbildningsnivån varierade från gymnasieexamen till forskarnivå. Samtliga intervjupersoners arbetslivserfarenhet varierade mellan 6 och 18 år. Fem av sex hade invandrarbakgrund där föräldrarna hade immigrerat till Sverige. Dessa intervjupersoner hade vuxit upp i Sverige och besatt därmed en god språkförmåga i svenska. En intervjuperson hade svensk bakgrund, det vill säga att hennes föräldrar och hon själv var födda i Sverige.

5.3 Datainsamling

Efter att intervjupersonerna preliminärt tackade ja till deltagandet i studien skickade vi informationsbrevet till samtliga, detta i syfte att ge intervjupersonerna en djupare förståelse för studien samt få en inblick i hur den kommer att gå till. Jacobsen (2012:102f) skriver att miljön där intervjuerna äger rum kan påverka intervjupersonernas svar, detta kallar författaren för kontexteffekt. Dock menar författaren att det finns inget sammanhang som är neutralt och inte påverkar intervjun. Trots detta ansåg vi att vi kan minimera en sådan kontexteffekt genom att ge intervjupersonerna möjligheten att bestämma tid och plats för att genomföra intervjuerna i en miljö, där de skulle känna sig bekväma.

Vi valde att konstruera en intervjuguide (se bilaga 1) för att få fram empiri som svarar på syftet och frågeställningarna. Det var också ett sätt att förbereda oss inför intervjuerna. Vår intervjuguide bestod av tre olika teman som syftar tillbaka till forskningsfrågorna. Vi hade även bakgrundsfrågor i syfte att underlätta för intervjupersonerna att tala om sina upplevelser. Bakgrundsfrågorna möjliggjorde för intervjupersonerna att lättare komma igång med intervjuerna och berätta fritt om sig själva. Genom att ge intervjupersonerna möjligheten att börja intervjun med att berätta om hur de började att bära slöjan samt tala fritt och öppet om sig själva, försökte vi att skapa en stämning där intervjupersonerna skulle kunna uppleva intervjun mer som ett samtal snarare som ett ”förhör”. Vidare hade vi även avslutningsfrågor i form av hur de upplevde intervjun, samt om det var något som de skulle vilja lägga till. Detta

i syfte att ge intervjupersonerna känslan av delaktighet i studien samt att möjliggöra för dem att ta upp synpunkter som de själva ansåg att det saknades. Vid varje intervju utgick vi från intervjuguiden och ställde följdfrågor till intervjupersonerna i samband med svar som uppfattades vara extra viktiga, samt svar som behövde utvecklas.

Vi inledde intervjuerna med att fråga intervjupersonerna om de hade läst igenom informationsbrevet noggrant och om det hade dykt upp några funderingar som de ville ta upp innan intervjun. Av informationsbrevet (se bilaga 2) framgår information om studiens syfte samt vilka moment som ingår i den. Det framgår även att deltagandet i studien är frivilligt och att deltagarna har rätt att när som helst avbryta sitt deltagande, samt att tid och plats för intervjun bestäms av intervjupersonerna. Dessutom framkommer i informationsbrevet att intervjumaterialet kommer enbart att användas i denna studie samt det inspelade och transkriberade materialet kommer att förstöras när uppsatsen är klar och godkänd. Därefter fick intervjupersonerna signera samtycket till deltagandet i studien. Dock uppgav tre av intervjupersonerna sitt samtycke muntligt, eftersom vi inte hade möjlighet att träffa dem fysiskt. Av samtyckesdokumentet (se bilaga 3) framgår syftet med studien. Det framgår också att deltagarna ger samtycke till att de har tagit del av informationsbrevet och är medvetna om hur studien kommer att utföras, samt att de samtycker till att de har förstått syftet med deras deltagande och att medverkandet i studien är frivilligt. Vidare framgår av samtyckesdokumentet att genom att deltagarna skriver på ger de sitt samtycke till att Göteborgs Universitet får arkivera och publicera (databasen GUPEA) den färdiga uppsatsen.

Tre av intervjuerna genomfördes via videosamtal (Facetime och Skype). Trots att det framgick i informationsbrevet att intervjuerna skulle spelas in tog vi även upp detta vid genomförandet av intervjuerna. Samtliga intervjupersoner informerades om att ljudupptagningar skulle användas. Intervjuerna spelades in både via mobiltelefoner och datorn. Fördelar med ljudupptagning är att den reducerar risken för att gå miste om viktig information såsom ordagranna yttranden, samt att det går att backa tillbaka eller spela om intervjuerna huruvida något känns oklart (Jacobsen 2012:104; Bryman 2018:579). Dessutom med hjälp av ljudupptagning blir det hög sannolikhet att upprätthålla en mer genuin samtalskontakt med intervjupersonen (Jacobsen 2012:104). Vi var dock medvetna om att ljudupptagning skulle kunna distrahera våra intervjupersoner, därför ombads de att avbryta omgående om något skulle kännas obehagligt. Vi båda var närvarande och aktiva under genomförandet av samtliga intervjuer, det vill säga vi kompletterade varandra vid behov. Ett

exempel på detta var att vi hjälptes åt att ställa alla frågor utifrån intervjuguiden samt ställa följdfrågor när det behövdes.

5.4 Bearbetning av data

Vi valde att genomföra intervjuer med sex yrkesverksamma slöjbärande kvinnor där varje intervju varade 45–60 minuter. Bearbetning av data påbörjades genom att vi delade upp transkriberingen, vilket innebar att vi transkriberade tre intervjuer var. Transkriberingen skedde dagen efter genomförandet av varje enskild intervju. Transkriberingen av intervjuerna utfördes ordagrant, det vill säga allt som intervjupersonerna sade skrevs ner i ett Word-dokument. Transkriberingarna av samtliga intervjuer omfattade totalt 55 sidor.

Illustrativa citat valdes utefter de delteman vi utläst ur empirin. Vi radade upp alla citat och sedan valdes passande citat som skulle vara representativa för varje deltema. För tydlighetens skull samt att underlätta läsbarheten gjorde vi små justeringar av citaten genom att ta bort talspråk såsom ”äh”, ”asså” och ”liksom”. Rennstam och Wästerfors (2015:181f) skriver att genom reduceringsprocessen blir materialet mer lätthanterligt eftersom data som anses vara irrelevant elimineras. Detta beaktades då vi i enstaka fall tog bort delar av citaten som ansågs vara irrelevant för studiens resultat- och analysdel. Vi har markerat de bortklippta delarna i citaten med tecknet [...]. I enstaka citat som vi valde att använda i resultat/analysdelen framgick en viss otydlighet gällande vem som säger vad. För att tydliggöra detta valde vi att genom tecknet [...] skriva personens titel. Vi tog även hänsyn till att använda citat från varje intervjuperson. Intervjupersonerna numrerades i det transkriberade materialet med siffror 1–6 i syfte att åtskilja dem under data bearbetningsprocessen. Med det menar vi att intervjupersonerna blev numrerade utefter den ordningen de blev intervjuade, exempelvis den första intervjuade slöjbärande kvinnan numrerades med 1 etc.

5.5 Analysmetod

För att analysera empirin valde vi att använda oss av en tematisk analys som enligt Bryman (2018:702) är det vanligaste sättet att analysera kvalitativa data. Tematisk analys är en process med funktionen att söka efter olika teman och delteman i empirin (ibid.). Vidare skriver Bryman att teman och delteman skapas i samband med en noggrann läsning och omläsning av empirin. Detta tillvägagångssättet bildar ett ramverk för den tematiska analysen av kvalitativa data och skapar en uppfattning gällande hantering av teman och data (ibid.:704).

Inledningsvis läste vi hela materialet två gånger och sedan läste vi väsentliga delar av det flera

gångar för att lära känna materialet (ibid.:702). Bryman (2018:689) skriver att öppen kodning är en process där forskaren bryter ner, jämföra och kategoriserar empirin. Vi genomförde öppen kodning i form av att färgkoda olika huvudteman och delteman. På det sättet fick vi bryta ner empirin till mindre textdelar och därmed kunde vi kategorisera våra huvudteman och delteman. Bryman (2018) skriver att i samband med sökandet efter teman i empirin är det viktigt att beakta *repetitioner*, alltså de teman som återkommer vid upprepade tillfällen (ibid.:705). När vi sorterade våra teman och delteman tittade vi på det som framkom flera gånger. Därmed valde vi de teman och delteman som kunde besvara studiens syfte och frågeställningar för att på så sätt kunna förhålla oss till studiens forskningsområde. Genom denna process fick vi fram tre olika huvudteman som var och en av dem syftar tillbaka till våra forskningsfrågeställningar. Under varje huvudtema har vi ett antal delteman, på det sättet kunde vi presentera olika delar av empirin.

Vi valde att analysera intervjumaterialet med avstamp i ett induktivt förhållningssätt som enligt Jacobsen (2012:62) innebär att forskaren utför datainsamlingen på ett öppet och icke-styrt sätt. Genom att samla in data på ett öppet sätt utforskas underlaget från empiri till teori. Hartman (1998:240f) hävdar att det induktiva förhållningssättet är den traditionella synen på forskningsprocessen, det vill säga att forskaren som utgår ifrån en analytisk induktion undviker teoretiserande under insamling av data. Grundtanken bakom detta är att forskaren, medveten eller omedveten, inte vill påverka intervjupersonernas svar. Data insamlas utifrån relevans för problemställningen och forskaren börjar analysera data efter att allt datainsamlandet är avslutad (ibid.). Jacobsen (2012:62) menar att genom det induktiva förhållningssättet skapas en utgångspunkt för det som kallas välgrundad teori, vilken innebär att empirin är startpunkten för teorin. I och med detta valde vi att utgå från det induktiva förhållningssättet, vilken innebär att vi inte hade en teoretisk utgångspunkt utan vi valde att ha ett obesvarat förhållningssätt ur undersöknings syfte och problemformulering.

5.6 Studiens tillförlitlighet

Som forskare är det av stor vikt att vara reflexiv, det vill säga att forskaren bör med öppenhet reflektera över vad som kan hota studiens reliabilitet och validitet, samt på ett explicit sätt kunna reflektera över forskningsmetoderna som kan forma resultatet (Jacobsen 2012:178f). Genom att vi reflekterar över vår roll i undersökningsprocessen samt reflekterar öppet över forskningsmetoderna gör vi det möjligt för läsarna att få insyn i tillvägagångssättet som kan ha påverkat resultatets trovärdighet och tillförlitlighet.

Validitet innebär i vilken utsträckning studiens forskare undersöker det som studien avser att undersöka och inte något annat (Thurén 2007:26). För att få en hög validitet krävs det att intervjupersonerna har en närhet till det ämne som undersöks samt besitter en god kännedom om det (Jacobsen 2012:165). Vi har tagit hänsyn till validiteten genom att vår urvalsgrupp består av yrkesverksamma slöjbärande kvinnor som anses ha en närhet till studiens forskningsområde. Validiteten har även beaktats genom att vi utformade en intervjuguide som möjliggjorde för intervjupersonerna att besvara studiens syfte och frågeställningar. Vi ställde även följdfrågor för att kunna styra samtalet till studiens forskningsområde.

Reliabilitet avser forskningsresultatets tillförlitlighet. Det innebär huruvida ett resultat kan reproduceras vid andra tillfällen samt av andra forskare. Reliabilitet behandlar frågan om intervjupersonerna kommer att förändra sina svar om samma undersökning görs på nytt av andra intervjuare (Kvale & Brinkmann 2014:295). Vidare menar Bryman att reliabilitet tillämpas bäst vid kvantitativa forskningar för att se ifall ett mått är stabilt eller inte (2018:72). Det kan konstateras att en kvalitativ forskning är nästan omöjligt att upprepa, eftersom olika faktorer såsom det sociala sammanhanget kan påverka att resultaten inte kan bli desamma som vid den första undersökningen (Jacobsen 2012:144). Med tanke på detta anser vi att resultaten i vår studie inte kan bli desamma om den utförs på nytt då val av intervjupersoner kan ge annat resultat. Vi kommer heller inte att få samma resultat även om vi genomför undersökningen på nytt med samma urvalsgrupp för att samma intervjupersoner kan befinna sig i annan social kontext där exempelvis synen på slöja har ändrats, vilket i sin tur kan ha påverkat intervjupersonernas erfarenheter och upplevelser. Vidare hävdar Kvale och Brinkmann (ibid.:2014) att hur frågorna ställs samt intervjuarens egna kroppsuttryck och verbala reaktioner kan påverka intervjupersonernas svar och därmed resultatet. Ledande frågor är den typ av frågor som kan verifiera intervjupersonens svar, det vill säga ledande frågor ställs för att kontrollera om intervjuaren har förstått intervjupersonens svar rätt samt att pröva tillförlitligheten i intervjupersonens svar. Detta anses öka intervjuers reliabilitet (ibid.). Med hänsyn till detta anser vi att vi har kunnat öka vår studies reliabilitet då vi under intervjuerna ställde ledande frågor för att verifiera intervjupersonernas svar, samt försäkra oss om att vi har förstått vad de menar.

Enligt Jacobsen (2012) innebär *generaliserbarhet* att forskaren applicerar observation från ett sammanhang till en annat, alltså att undersökningens resultat är giltigt i andra kontexter. En

forskare kan visa att studien är generaliserbar om studien uppfyller överföringskraven (ibid.:21). Dessutom skriver Bryman att med generaliserbarhet menas att det resultat som studien har fått ska också vara valida för andra målgrupper än den målgrupp som har undersökts (2018: 216). Enligt Jacobsen kan detta inte möjliggöras med den kvalitativa metoden, eftersom intentionen med den kvalitativa metoden inte är att generalisera studiens resultat till en större grupp utan istället att förstå det fenomenet som undersöks (2012:71). Med detta i åtanke är vi medvetna om att generaliserbarheten begränsas i vår studie, eftersom studiens data är baserade på intervjuer med sex yrkesverksamma slöjbärande kvinnor. Vi anser att det är svårt att dra allmängiltiga slutsatser, eftersom vi i vår studie har undersökt individers partiska livserfarenheter och upplevelser. För att kunna dra generella slutsatser och uppfylla kraven på generaliserbarheten anser vi att det behövs en undersökning av större omfattning och med en annan urvalsprincip.

5.7 Förförståelse

I samband med att det pågår en debatt om slöjan i det svenska samhället samt att slöjan diskuteras i media skapades en förförståelse hos oss om att det finns vissa fördomar om slöjan i samhället. Vår förförståelse var bland annat att dessa kvinnor bemöts annorlunda på arbetet då de bär slöja som är en markör för en specifik religiös tillhörighet. Vår förförståelse enligt Thurén (2007:58) kan prägla vår synvinkel på verkligheten, vilket i sin tur kan leda tanken i fel riktning. Med detta menar Thurén (ibid.:62) att vår förförståelse kan bilda förutfattade meningar som kan styra vårt tänkande kring ett fenomen. Vanligtvis anses denna förförståelse inte vara adekvat, utan riktig förförståelse benämns förkunskap och inte fördom (ibid.). Vidare skriver Ödman (2007:26) att vi människor alltid har en förförståelse av det vi tolkar. Ödman menar att förförståelsen har vi utvecklat genom att vi stöter på företeelser ideligen eller dagligen och det gör att vi inte behöver anstränga oss när vi utför tolkningsarbetet, eftersom förförståelsen styr vår tolkning (ibid.: 58). Vår medvetenhet om att vi har en viss förförståelse kring ämnet försökte vi minimera genom att exempelvis formulera syftet och forskningsfrågeställningar på ett sätt där det inte visas någon värdering i. Med detta menar vi att vi frågade allmänt om bemötanden på arbetet och intervjupersonerna fick beskriva bemötandet på olika sätt. Vi försökte också att ha mer öppna frågor än ledande för att få intervjupersonerna att tala fritt om hur de upplever bemötanden på arbetet. Trots att vi försökte medvetet undvika att vår förförståelse skulle påverka olika delar av studien, kan det

också vara möjligt att vår förförståelse haft en viss betydelse för valet av studiens syfte och forskningsfrågeställningar.

5.8 Forskningsetiska överväganden

Under hela forskningsprocessen har vi försökt att noggrant följa de forskningsetiska principer som enligt vetenskapsrådet anses ha betydelse vid forskning med individer (2017). Enligt Bryman finns det inom forskning grundläggande etiska principer som är relaterade till de individer som deltar i forskningen (2018:170f). Dessa etiska principer är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet betyder att forskaren bör ge personerna som medverkar i en undersökning information om studiens syfte samt vilka moment som ingår i undersökningen. Dessutom ska deltagarna få kännedom om att det är frivilligt att delta i studien samt att de har rätt att när som helst avbryta sitt deltagande. Med samtyckeskravet menas att deltagarna i en undersökning har rätt att själva förfoga över sitt deltagande. Konfidentialitetskravet beskriver att alla uppgifter som lämnas av deltagarna ska hanteras och förvaras på sådant sätt att ingen utomstående ska ta del av materialet. Nyttjandekravet handlar om att de insamlade data som inlämnas av enskilda deltagare får endast användas för undersökningens ändamål (ibid.).

Vi har reflekterat över vilka etiska överväganden som finns i studien. Genom ett detaljerat informationsbrev (se bilaga 2) informerades intervjupersonerna om syftet, tillvägagångssättet i undersökningen samt rätten att avbryta sitt deltagande vid vilken tidpunkt som helst. Intervjuerna inleddes med ytterligare information om de etiska kraven för att vi på så sätt skulle försäkra oss själva om att intervjupersonerna förstått innehållet i informationsbrevet, men också för att intervjupersonerna skulle få möjlighet att ställa frågor. Med tanke på att ämnet kan upplevas som känsligt för intervjupersonerna, informerades samtliga intervjupersoner muntligt vid intervjutillfällena att de kan när som helst avbryta eller ta paus från intervjun, samt att hoppa över frågor som de inte ville besvara.

Efter detta delgav intervjupersonerna sitt samtycke genom att skriva under samtyckesblanketten (se bilaga 3). Vid intervjuer som genomfördes via Skype och Facetime delgav intervjupersonerna muntligt samtycke, vilket spelades in via mobiltelefoner och dator. På detta sätt har vi följt upp de etiska principerna, informationskravet och samtyckeskravet. När det gäller konfidentialitets- och nyttjandekravet informerades samtliga intervjupersoner

via informationsbrevet om att det insamlade materialet kommer enbart att användas i studien och för det syftet som angetts. Vidare informerades intervjupersonerna om att det inspelade materialet kommer att anonymiseras av oss. För att kunna följa dessa etiska principer och göra det som vi lovade intervjupersonerna, gjordes inspelning av materialet av oss själva och bara vi hade tillgång till detta. Med hänsyn till anonymitet gjordes transkriberingarna av oss själva och förvarades hos oss. Allt insamlat material kommer enbart att användas i denna studie och det inspelade och transkriberade materialet kommer efter avslutad studie att förstöras. Dessutom presenterades resultaten anonymt och på det sättet omöjliggjordes härledning eller igenkänning av enskilda deltagare.

5.9 Metoddiskussion

Kvantitativa forskare kritiserar kvalitativa studier och menar att de kvalitativa studierna kan vara subjektiva. Med det menas att resultatet av kvalitativa studier i alltför stor omfattning bygger på forskarens osystematiska uppfattningar om vad som är betydelsefullt och viktigt (Bryman 2018:484). En ytterligare kritik är svårigheten med att replikera, med det menas att kvalitativa studier är ostrukturerade och påverkas av forskarens egen uppfattning, alltså vad forskaren själv väljer att inrikta sig på utifrån dennes intressen. Bryman menar att deltagarna i en kvalitativ studie troligen påverkas av forskarens egenskaper, exempelvis dennes ålder, kön och personlighet. En annan kritik är att det är svårt att generalisera kvalitativa forskningsresultat, eftersom inom kvalitativa studier är det svårt för forskaren att dra korrekta slutsatser, urvalsomfånget är snävt samt intervjupersonernas representativitet för en population är begränsad (ibid.). Eftersom syftet med vår studie har varit att få en ökad förståelse för undersökningsgruppens upplevelser av bemötanden på arbetet, har målet inte varit att generalisera resultatet till en större population. I och med att vårt syfte och våra forskningsfrågor fokuserar på individens upplevelser och uppfattningar, ansåg vi att det var lämpligt att använda sig av den kvalitativa forskningsmetoden. Vi ansåg att fördelen med att tillämpa denna metod var att vi kunde göra det möjligt för intervjupersonerna att känna sig bekväma med att tala öppet och uttrycka sig fritt. Därmed fick vi möjligheten att förstå det undersökta fenomenet ur deras perspektiv.

Vi som studiens författare tillhör samma religions- och könstillhörighet som alla intervjupersonerna. Vi anser att detta hade en positiv inverkan på vår studie, då det ledde till att intervjupersonerna fick en känsla av samhörighet med oss och därmed kände sig bekväma

att prata öppet och fritt om sina upplevelser. Vi menar att om vi som författare hade varit män och svenskar hade intervjupersonerna, som är kvinnor och muslimer, troligtvis inte känt sig lika bekväma med att tala fritt om sina upplevelser. Vi skilde oss dock från intervjupersonerna genom att vi inte bär slöja, vilket möjligtvis kan ha gjort att intervjupersonernas känsla av samhörighet inte var så stark som den kunde varit om vi burit slöja.

Bryman förklarar vidare att forskare som utgår ifrån en kvalitativ forskningsstrategi kan ha svårt att hålla sig neutral i sin studie, det vill säga att forskarens egna värderingar och fördomar kan komma upp när som helst under forskningens gång. Med anledning av detta är det av stor vikt att forskaren inser att en forskning inte kan vara värderingsfri. För att forskaren ska vara medveten om detta, är det viktigt att forskaren presenterar sina egna värderingar samt reflekterar över hur dessa kan ha påverkat studien (ibid.:65). Under avsnittet förförståelse (se ovan) har vi redogjort för våra egna värderingar och förförståelse och reflekterat över hur vi hanterat detta för att inte påverka studien, på så sätt har vi gjort oss själva medvetna om det.

I och med att vi använde oss av snöbollsmetoden riskerade vi att stå inför ett etiskt dilemma då två av intervjupersonerna kom från samma nätverk och kände varandra. Vi hanterade detta genom att be den intervjuperson som tipsade oss om en annan tänkbar intervjuperson att lämna våra kontaktuppgifter till den senare. Detta för att den senare personen själv skulle höra av sig till oss om hon accepterade att delta i studien, istället för att vi kontaktade henne. Således hindrade vi att den första intervjupersonen får någon kännedom om huruvida den andra intervjupersonen som hon gav förslag om till oss deltog i studien eller inte. Dessutom anser vi att detta inte har påverkat analysen för att kvinnorna har olika yrken och är verksamma inom olika områden.

5.10 Arbetsfördelning

Vi har under arbetets gång diskuterat varenda del av uppsatsen tillsammans för att bekräfta för oss själva att vi båda har uppfattat innehållet på samma sätt. Problemformulering, syfte och frågeställningar formulerade vi tillsammans. Artiklarna som valdes till tidigare forskning delades upp, där varje författare fick presentera ett visst antal artiklar. Dock träffades vi regelbundet under arbetet med tidigare forskningen för att läsa varandras texter, samt försäkra oss själva om att vi har förstått det som den andra personen har skrivit. Därmed rangordnade

vi tillsammans upplägget på tidigare forskningen. Samma arbetssätt tillämpades i teori- och metod delen. Vi har skrivit i ett gemensamt dokument och på det sättet kunde vi ta del av skrivprocessen samt att vi båda kunde vara delaktiga i samtliga delar av uppsatsen.

Tillsammans diskuterade vi oss fram och skrev ner hela resultat/analysdelen. Genom att träffas reguljärt kunde vi även uppnå en likvärdig språkbehandling. Vi är väldigt nöjda med arbetsfördelningen och arbetssättet samt samarbetet mellan oss, då vi båda kompletterade varandra på fullgott sätt.

6. Resultat och analys

Det som kommer att redovisas i följande kapitel är studiens resultat - och analysdel vilken bygger på slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötandet på arbetet, vilka konsekvenser har detta bemötande för kvinnorna samt vilka strategier använder de sig av för att hantera negativa bemötanden. Resultatet presenteras i form av tre huvudteman som består av ”Bemötande på arbetsplatsen”, ”Konsekvenser av bemötandet” och ”Strategier”. Varje huvudtema innefattar ett visst antal deltema. Under huvudtemat ”Bemötande på arbetsplatsen” presenteras delteman ”samhörighet”, ”blickar och språk”, ”frågor om slöjan” samt ”stöd av arbetsgivare och kollegor”. Under huvudtemat ”Konsekvenser av bemötandet” presenteras delteman ”känslor” och ”arbetsmotivation”. Under sista huvudtemat ”Strategier” presenteras delteman ”samtala med arbetsgivare, kollegor och anhöriga”, ”att prestera mer” och ”att stå upp för sig själv”. Vi skriver (IP) efter varje citat som är en förkortning för intervjuperson.

6.1 Bemötande på arbetsplatsen

6.1.1 Samhörighet

Intervjupersonerna talar om hur de upplever bemötandet på arbetet. Majoriteten av intervjupersonerna har erfarenheter av positiva och negativa bemötanden av sina klienter/patienter/kunder (vi återkommer till negativa bemötanden längre ner). De positiva bemötandena har sin grund i en känsla av samhörighet, eftersom intervjupersonerna beskriver att de bemöts positivt av klienter/patienter/kunder som tillhör samma religiösa grupp.

Intervjupersonerna uttrycker sig att de har upplevt dessa bemötanden som positivt, eftersom dessa klienter/patienter/kunder visat en tacksamhet samt glädje under professionella möten på

arbetsplatsen. Av dessa positiva bemötanden har intervjupersonerna fått uppleva en känsla av värme och vänlighet. Det positiva bemötandet kan illustreras med följande citat:

IP: Jag tror att det hade varit annorlunda på gott och ont. Om jag inte hade haft slöjan hade den klienten inte anklagat mig för att vara en dold islamist agenda. [...] Men jag har också väldigt fina möten med väldigt mycket värme när jag träffar klienter, för att de har sett sig själva i mig och om inte jag hade slöjan kanske hade vi inte känt samma samhörighet på samma sätt. [...] Jag jobbar med nyanlända och en klar majoritet av dem har en muslimsk identitet. (IP1)

I ovanstående citat gör intervjupersonen en jämförelse mellan olika bemötanden på arbetsplatsen i relation till hennes slöja. Intervjupersonen upplever att hon bemöts negativt av en klient, då klienten anklagar henne för att vara en dold islamist agenda då hon bär slöja. Goffman definierar (2011:11–13) begreppet stigma som ett avvikande kännetecken som förekommer hos en människa. Personer som kategoriseras som avvikande karaktäriseras av egenskaper eller beteenden som kan misskreditera dem från det som anses vara normal. Utifrån detta tolkar vi att när klienten anklagar intervjupersonen för att vara en dold islamist agenda stigmatiseras intervjupersonen på grund av slöjan, därmed konstaterar vi att stigma är orsaken till det negativa bemötandet.

Att intervjupersonen i citatet ovan upplever positiva bemötanden av klienter som tillhör samma religiösa grupp tolkar vi att det beror på att stigma som skapas i relation till slöjan försvinner. Eftersom i mötet mellan klienter och intervjupersonen känner alla sig normala för att de har samma grupptillhörighet.

Till skillnad från de flesta intervjupersonerna talar en intervjuperson om positiva bemötanden av sina kollegor på arbetet som är ett kvinnodominerat yrke. Intervjupersonen menar att hon inte hade upplevt samma trygghet ifall hennes yrke var mansdominerat, eftersom intervjupersonen har tidigare i förhållande till hennes slöja erfarit rasistiska handlingar endast av män. Nedanstående citat illustrerar detta:

IP: Så just i mitt yrke så har det fungerat jättebra, eftersom det är ett kvinnodominerat yrke och jag tror att mycket ligger där. För att till exempel

när jag blev hotad innan var det aldrig från någon kvinna, aldrig någonsin utan det var alltid från män så därför tänker jag att det har även med det att göra. (IP 4)

Citatet ovan kan analyseras utifrån intersektionalitet för att det lyfter fram hur maktstrukturer och skilda kategorier såsom klass, kön, etnicitet och sexualitet binds ihop och påverkar varandra (Mattsson 2010:17). Dessa kategorier är både utbytbara och potentiella att komplettera med kategorier som religion och ålder (Eriksson- Zetterquist & Styhre 2011:13). Inom intersektionalitet lyfts fram frågor om hur makt och ojämlikhet vävs in i tankesättet om könstillhörighet och manlighet (De los Reyes & Mulinari 2005:99). Utifrån citat sammanhanget tolkar vi att intervjupersonens tillhörighet till kategorierna kön och religion har lett till att hon har blivit utsatt för rasistiska handlingar som utövats av kategorin män. Detta i sin tur har medfört att intervjupersonen kopplar sin utsatthet till en maktstruktur, där män besitter en makt och utövar den i form av rasistiska handlingar gentemot den muslimska slöjbärande kvinnan. Denna maktstruktur försvinner på intervjupersonens arbetsplats då den är ett kvinnodominerat yrke, vilket i sin tur skapar en känsla hos intervjupersonen att könstillhörigheten leder till positiva bemötanden av kollegorna.

De positiva bemötandena har också benämnts i förhållande till de områdena som intervjupersonerna arbetar på. Intervjupersonerna menar att slöjan i mångkulturella områden är accepterad och därför bärandet av slöjan inte sticker ut. Däremot i de svenska områdena sticker slöjan ut då den inte är lika accepterad. På de arbetsplatserna i de områdena, där slöjan är vanligt förekommande bland kollegor och klienter/patienter/kunder normaliseras bärandet av slöjan och därmed upplevs bemötandet positivt. Detta resultat kan illustreras med följande citat:

IP: Jag gjorde min praktik som apotekare i Varberg. Där var de inte så vana vid slöja, inte då i alla fall. [...] En gång minns jag när en kund vägrade att komma fram till min disk, för att jag bar slöja då började hon uttrycka sig jättedåligt. [...] På många ställen och i Varberg så fort man är beslöjad invandrare då hör man hon kan ingenting. [...] Nu jobbar jag på Biskopsgården och halva kliniken bär slöja och patienterna också. Här har slöjan inte så stor betydelse, men i Varberg hade slöjan en stor betydelse. Här

tänker jag inte ens på min slöja, det är så vanligt och accepterad att jag har samma upplevelse som icke beslöjad. [...] Det beror helt på området man jobbar på. (IP 6)

I ovanstående citat jämför intervjupersonen olika geografiska områden där slöjbärande kvinnor arbetar på. Intervjupersonen menar att positiva bemötanden är mest förekommande i mångkulturella områden medan de negativa bemötandena sker i svenska områden. Detta kopplar vi till Goffmans tribala eller gruppstigma vilket författaren beskriver att det kan vara i form av bland annat religion (2014:12). I enlighet med detta tolkar vi att eftersom slöjan är en markör för religionen islam, leder det till att intervjupersonen som en slöjbärande kvinna lider av det tribala stigmat på arbetet i det svenska området. Tribala stigmat försvinner när personen befinner sig på en arbetsplats i ett mångkulturellt område, eftersom i det området är slöjan vanlig och accepterad och därmed känner den slöjbärande kvinnan sig normal.

6.1.2 Blickar och språk

Blickar är vanligt förekommande i kvinnornas utsagor om hur de upplever bemötandet på arbetet. Majoriteten av intervjupersonerna menar att som slöjbärande kvinnor får de oftast blickar som de upplever som negativt bemötande. Intervjupersonerna tolkar att de får dessa blickar av klienter/patienter/kunder i relation till deras slöja. För intervjupersonerna förmedlar dessa blickar att de som slöjbärande kvinnor är förtryckta och därmed upplevs bemötandet negativt. Detta kan exemplifieras med nedanstående citat:

IP: Till exempel när jag stod på incheckningen så var det inte att folk direkt kom till mig utan de valde den som var närmast mig. [...] Där känner man direkt att det är någonting som finns i vissa blickar. Som beslöjade får man de blickarna som ett hån eller kvinnoförtryck, de [kunder] tror att alla kvinnor som bär slöja är tvungna till det. Det är en hel fel bild de har fått.
(IP 2)

Språket är också något som återkommer mest i intervjupersonernas berättelser när de talar om det negativa bemötandet på arbetsplatsen. Majoriteten av intervjupersonerna menar att som slöjbärande kvinna får de oftast på ett överraskande sätt kommentarer om vilken bra svenska

de pratar. Detta upplever de negativt, eftersom de tycker att det i detta finns en fördom, då det förutsätts att de inte kan behärska svenska språket då de bär slöja. Citatet som följer belyser detta:

IP: För det första tror folk att man inte kan prata svenska, ofta kommer det nya kunder till mig på apoteket så säger de vilken bra svenska du pratar. Så i början brukade jag skratta och säga ja visst jag kan prata svenska för att jag har bott här [Sverige] ganska länge, men nu är det så här lägg av, det räcker, att det är förutbestämd att jag inte kan svenska om jag jobbar med slöja. (IP 3)

Intervjuperson 2 menar att blickar förmedlar en slags känsla av att slöjan förutsätter att vara en markör för kvinnoförtryck. På samma sätt menar intervjuperson 3 att slöjan förutsätter att slöjbärande kvinnor inte behärskar det svenska språket. Detta upplever slöjbärande kvinnor som negativt bemötande. Detta kopplar vi till det som Goffman kallar för den tillskrivna identiteten. Goffman (2011:10) menar att det finns två typer av identitet, den ena kallas för den faktiska identiteten som avser den identitet som varje enskild person innehar. Medan den andra som kallas för den tillskrivna identiteten syftar till hur individer bör vara utifrån den "normalas" virtuella sociala identitet (ibid.). Vi konstaterar att båda citaten ovan visar hur de normala, alltså svenska klienter/patienter/kunder på arbetsplatser stigmatiserar slöjbärande kvinnor genom sina blickar, samt genom att visa sig vara överraskade över hur den slöjbärande kvinnan kan behärska språket. Utifrån Goffmans teori tolkar vi att de slöjbärande kvinnorna har blivit tillskrivna en identitet av de normala, då i de normalas virtuella sociala identitet är dessa kvinnor förtryckta eftersom de bär slöja. Genom att utgå från denna analys konstaterar vi att slöjbärande kvinnors upplevelser av negativa bemötanden på arbetsplatsen beror på att den tillskrivna identiteten inte överensstämmer med den faktiska identiteten som kvinnorna innehar.

6.1.3 Frågor om slöjan

I intervjupersonernas berättelser framkommer att frågor om slöjan får de mest av sina kollegor på arbetsplatsen. För majoriteten av intervjupersonerna upplevs dessa frågor som de får i relation till slöjan som ett negativt bemötande, eftersom intervjupersonerna kan känna av

vilka frågor som är genuina och vilka är inbyggda med vissa fördomar och uppfattas som nedvärderande. Följande citat åskådliggör detta:

IP: Om jag sitter runt fikabordet och det är inte helt ovanligt att det finns massa samtalsämnen i rummet som svenska kollegor kan prata om, men det finns en form av ide alltid att jag som bär slöjan ska vara representativ och jag skulle ta ansvar för vad som händer. [...] det är så jag får alla slags projektioner på mig av de personer jag möter. Det finns ju en slags kollektiverande för att jag får frågor om slöjan, men hur är det egentligen? Kan du förstå att diskussionerna om slöjan blir en symbol för förtryck, kan du förstå det? Det blir märkligt att jag ska dras i en ständig debatt kring slöjan, men man gör det inte i relation till några andra grupper, [...] men det gör det i relation till framförallt muslimska kvinnor som bär slöja.

(IP 5)

Intervjupersonen upplever att hos de andra, det vill säga svenska kollegor finns en idé att frågan om slöjan ska kollektiveras och riktas mot de som bär slöja. Detta leder enligt intervjupersonen till att den slöjbärande kvinnan ofrivilligt dras i en ständig debatt om slöjan. Detta analyserar vi ur det Intersektionella perspektivet eftersom genom det har vi möjlighet att fånga ojämlikheten mellan skilda grupper (Mattsson 2010:20). Mattsson menar att utifrån det intersektionella perspektivet är det av stor vikt att problematisera överordnade och normerande positioner som vithet och svenskhet besitter. Vidare hävdar Mattsson att de som besitter överordnade och normerande positioner tenderar att vara osynliga och de är beroende av och skapade i relation till den underordnade positionen som i sin tur definieras och tydliggörs. De som besitter överordnade och normerande positioner är dominerande samhällsgrupper för att de är majoriteten i samhället. Dessa är de grupper som innehar maktpositioner i samhället (ibid.:92f). För att kunna tolka citatet utgår vi från att en av kategorierna är svenskhet då frågorna som slöjbärande kvinnorna får kommer från svenska kollegor och den andra kategorin är slöjbärande kvinnor, vilken kan räknas som kategorin muslimska kvinnor. Ur ett intersektionellt perspektiv konstaterar vi i ovanstående citat intar de svenska kollegorna den överordnade och normerande positionen och genom sina frågor till den slöjbärande kollegan skapar de den underordnade positionen. På det sättet får slöjbärande kvinnor en underordnad position på sin arbetsplats. Detta tolkar vi som en maktutövning

vilken den svenska kollegan utövar genom sin svenskhet och därmed leder det till att intervjupersonen som en slöjbärande kvinna upplever bemötandet negativt.

Frågor om slöjan kan komma till uttryck och ställas på olika sätt. Intervjupersonerna upplever att vissa frågor bygger på okunskap om islam, medan frågor som är redan inbyggda med vissa förutfattade meningar kan upplevas som våldsamma. För att när frågan är redan inbyggd med svar finns det inget utrymme för att de slöjbärande kvinnorna ska ge sitt svar. Följande citat konkretiserar detta:

IP: Väldigt olika, väldigt blandat. [...] Jag ser att de [kollegor] undrar saker, att de har frågor, att de har fördomar kring saker och ting. [...] Det var en kollega som rakt ut sa till mig, jag förstår verkligen inte hur kan du som en så välutbildad människa ha på dig slöja? Jag bara hur ska jag kunna svara dig när du lägger fram frågan på det här viset. Vissa säger det så rakt ut. (IP 6)

Återigen kopplar vi citatet ovan till den tillskrivna identiteten som Goffman talar om. Vi konstaterar att genom kollegans fråga tillskrivs den slöjbärande kvinnan en identitet. Kollegans virtuella sociala identitet bygger på att en slöjbärande kvinna inte kan vara välutbildad, detta är något som krockar med verkligheten (Goffman 2011:10). Utifrån citatet konstaterar vi att eftersom intervjupersonen inte får utrymme att yttra sig i frågan bildas det ett slags utanförskap i detta sammanhang. Goffman hävdar att detta är en konsekvens av den tillskrivna identiteten då den stigmatiserade individen riskerar att hamna i utanförskap genom den tillskrivna identiteten (ibid.).

6.1.4 Stöd av arbetsgivare och kollegor på arbetsplatsen

Det negativa bemötandet av arbetsgivare och kollegor utifrån hur de reagerar i olika situationer förekommer ofta i intervjupersonernas utsagor. En större andel av intervjupersonerna beskriver att de bemöts negativt av arbetsgivare och kollegor, eftersom de inte får det stödet som de förväntar sig att få under situationer där de utsätts för kränkande handlingar i relation till deras slöja. Intervjupersonerna upplever att arbetsgivare och kollegor kan stötta de i sådana förhållanden men att de inte ger det stödet upplever de som ett negativt bemötande. Nedan presenteras ett citat, där kollegors och arbetsgivares bemötande beskrivs:

IP: Det blev kalabalik, de [kunder] fortsatte att skrika och gapa och det blev värsta scenen. [...] jag hade en svensk kollega som jobbade i kassan, han valde att från att stå nära kunderna till och gå längst bort i apoteket och spela att han är upptagen. Jag tittade på honom och skakade på huvudet och han vände sig om igen. [...] Under mötet dagen efter förklarade jag situationen, han och en till svensk kollega sa att det inte är bra och du pratade arabiska med slöjbärande kunden för att de andra kunderna vet ju inte vad ni pratar om, vi förstår ju att de [kunder] kan bli irriterade. [...] Jag har haft andra chefer som har varit med likadana situationer där de inte gjort så mycket.

(IP 3)

Intervjupersonen befinner sig i en situation där hon är i behov av stöd från sina kollegor, men de svenska kollegorna har inte visat sitt stöd, samt under personalmötet tar kollegorna kundernas sida och försvarar deras attityder gentemot den slöjbärande kvinnan. Ur ett intersektionellt perspektiv kan detta analyseras som att makten vävs in i tankesättet om svenskhet, vilken skapar en "vi"- kategori som består av svenska kollegor samt den slöjbärande kvinnan på grund av sin religiösa tillhörighet kategoriseras som "dem" (De los Reyes & Mulinari 2005:99). Med detta i åtanke konstaterar vi att svenska kollegors handling i relation till deras slöjbärande kollega skapar en "vi" och "dem" på arbetsplatsen i form av svenskhet och slöjbärande kvinnor.

När det gäller vilka upplevelser våra intervjupersoner har av bemötanden på arbetsplatsen, överensstämmer detta med två av de tidigare forskningarna som är gjorda av Reeves, McKinney och Azam samt Jakku. Reeves, McKinney och Azam (2012) visar i sin studie att slöjbärande kvinnor har erfärut fler negativa bemötanden på arbetet. Resultatet av Jakkus studie (2010) visar att vita konvertiter som bär slöja upplever att livet har blivit något besvärligare, eftersom kvinnorna behöver ständigt rättfärdiga sina val gällande bärandet av slöjan för exempelvis arbetskamrater. En del av våra intervjupersoner beskriver att bemötandet skiljer sig åt i olika områden, alltså svenska respektive mångkulturella områden. De upplever att de bemöts mer negativt i svenska områden än mångkulturella områden. Resultaten av Sixtenssons studie (2009) visar också att slöjbärande kvinnor bemöts negativt i svenska områden. De känner sig främmande, uttittade, obekväma samt ovälkomna i de områdena som kallas för svenska områden (ibid.).

6.2 Konsekvenser av bemötande

6.2.1 Känslor

Intervjupersonerna berättar om konsekvenserna av de negativa bemötandena på arbetet. Känslor som väcks av de negativa bemötandena på arbetet är bland annat sorgsenhet, ilska, förtvivlan, trötthet och frustration. Majoriteten av intervjupersonerna känner att de går in i en kamp varje dag, eftersom negativa bemötanden av kollegor, arbetsgivare samt kunder/patienter/ klienter minskar deras energi och därmed kan deras mentala hälsa påverkas långvarigt. Citatet nedan ger ett exempel på detta:

IP: Negativ förstås för att det väcker känslor, det väcker tankar. Det har väckt obehag faktiskt, särskild när man inte får den uppmuntran och stöden som man förväntar sig att få av kollegor eller chefen så blir det liksom en besvikelse på något sätt. Jag kan säga att det inte bara påverkar resten av dagen negativt utan det kan påverka mig långvarigt. [...] Det går liksom inte att släppa [...], men jag fortsatte dagen fast det var tungt. (*IP 1*)

Intervjupersonens upplevelse av att fortsätta dagen trots att det var tungt för henne analyserar vi utifrån emotionssociologin. Inom emotionssociologin talar Hochschild om att när människors arbete kräver ett emotionellt arbete omvandlas det emotionella systemet hos individen, det vill säga byggstenen emotionellt arbete är inte längre privat handling, utan är en allmän handling (Dahlgren & Starrin 2004:48). Hochschild hävdar att arbeten som kräver ett emotionellt arbete kan göra det svårt för de anställda att vara trevliga hela tiden. För att lyckas med det måste det ske en omvandling av den grundläggande elementen av det emotionella systemet, det vill säga det emotionella arbetet (ibid.:50). Vi tolkar att intervjupersonen kunde fortsätta dagen trots det negativa bemötandet på arbetet kan bero på en omvandling av hennes emotionella arbete i hennes emotionella system. Hennes emotionella arbete är inte en privat handling längre utan en allmän, eftersom hon får betalt av chefen för att utföra sitt arbete och i detta fall är det chefen som styr hennes emotionella agerande.

Ytterligare en intervjuperson berättar om vilka känslor som väcks hos henne i samband med negativa bemötanden på arbetet. Intervjupersonen upplever bemötandet orättvist och det leder till frustration och ilska när hon inte får den möjligheten att yttra sig. Intervjupersonen uttrycker sig på följande sätt:

IP: Frustration först och främst, en otrolig frustration. Det är ilska som man känner, man blir ledsen för att man blir bemött på det viset. Sen beror det på också från fall till fall, [...] om det är kunder blir jag mycket irriterad för att jag blir liksom dömd direkt när jag inte ens hunnit öppna munnen. (IP 3)

Ritzer & Stepnisky (2015:300) hävdar att inom emotionssociologin är känslor som ilska och sorgsenhet två av de universella primära känslouttrycken. Vi kopplar intervjupersonens känslor till det som Hochschild kallar för det interaktionella synsättet. Med det interaktionella synsättet menar Hochschild att det sociala sammanhanget påverkar känslor som en individ upplever (ibid.). Utifrån denna analys tolkar vi att i det sociala sammanhanget som intervjupersonen befinner sig i, där hon bemöts negativt av kunden på grund av slöjan är orsaken till att känslor som ilska och ledsenhet väcks hos henne.

Till skillnad från den ovanstående intervjuperson beskriver en annan intervjuperson att det positiva bemötandet i form av stöd och uppbackning från arbetsgivare och kollegor leder till positiva konsekvenser. Det visar sig att konsekvenserna av de rasistiska agerandena från kunder/patienter/klienten/ leder till att negativa känslor som väcks hos slöjbärande kvinnor, men genom stödet som ges av arbetsgivaren och kollegorna under sådana situationer omvandlas de negativa känslorna till positiva känslor. Citatet nedan illustrerar detta:

IP: Kunden [...] bakom mig och han säger ta av dig den här hucklen jävla terrorist, det var den gången jag grät på jobbet. Min kollega sa till kunden vad är det du säger? En svensk kollega. [...] Det min arbetsgivare gjorde var att han åkte med mig in till polisstationen inne i stan och vi gjorde en polisanmälan. [...] Det var det min arbetsgivare gjorde det då, bara det lättade på. De backade mig, chefen lämnade sitt jobb och åkte in med mig till stan och satt med mig på polisstationen i kanske två timmar, han var med mig till slutet. (IP 2)

Intervjupersonen berättar att kundens rasistiska agerande leder till att hon blir ledsen på arbetet, men hon får en känsla av lättnad i samband med det stödet och uppbackningen hon får av arbetsgivaren och kollegan. Utifrån Collins teori om emotionell energi anses att individer i samspel med andra upplever positiva emotionella energi (Ponnert & Svensson 2019:67). Utifrån från detta tolkar vi intervjupersonens lättnad som en positiv emotionell energi som skapas av den interaktionen som sker mellan intervjupersonen, kollegan och arbetsgivaren i den situationen de stödjer intervjupersonen. Collins hävdar för att individer i en arbetsgrupp ska uppleva den positiva emotionella energin krävs det att alla i arbetsgruppen utgår ifrån en interaktionsritual. På det sättet skapas samhörighet och trygghet i gruppen (Ponnert & Svensson 2019:69). I den situationen där intervjupersonen får uppbackning av sin arbetsgivare och kollega ser vi ett exempel på hur den emotionella energin hos intervjupersonen förvandlas till en lyckad interaktionsritual, där ledsamhet förbyts till en känsla av samhörighet och trygghet.

6.2.2 Arbetsmotivation

En annan konsekvens av negativt bemötande på arbetsplatsen är låg arbetsmotivation. En del av intervjupersonerna upplever att när de inte får stöd av arbetsgivare och kollegor i situationer där de blir negativt bemötta av klienter/patienter/kunder, påverkar det deras arbetsmotivation. De menar att i sådana situationer minskas deras arbetsmotivation, vilket i sin tur leder till att de känner sig frustrerad. Citatet nedan illustrerar detta:

IP: Jag tänker på det värsta som har hänt som har haft koppling till slöjan. Det var just mötet med en familj som jag upplevde som väldigt speciellt. [...] Det är klart att det skapar problem och jag anser att det beror på att de ser att jag bär slöja. Och det är klart att den drar ner på ens motivation. [...] Jag blev väldigt frustrerad och motivationen drogs ner. [...] Jag var den första handläggaren som denna familj hade, när jag tog upp det på personalmötet sa någon av kollegorna kan det inte vara så att du tror att det beror på slöjan? Men det kanske har ingenting med det att göra. Jag kände en allmän känsla av att det inte fanns någon förståelse, men också att chefen inte heller insåg detta på något sätt. (IP 1)

Intervjupersonen upplever att klientens negativa bemötande och arbetsgivarens agerande i relation till situationen leder till att hon känner sig frustrerad och därmed upplever hon att hennes arbetsmotivation minskar. Vi tolkar att citatet kännetecknas av makt i termer av arbetsgivare och arbetstagare, därför kopplar vi detta till den emotionella energin. Eftersom i Collins modell om den emotionella energin ingår begreppet makt (Dahlgren & Starrin 2004:23). Arbetsgivaren är den som har makten och beordrar andra och får en höjd emotionell energi, medan arbetstagaren som tar emot order förlorar emotionell energi (ibid.). Med utgångspunkt i detta tolkar vi att intervjupersonen förlorar den emotionella energin, eftersom hon är den som tar emot order från arbetsgivaren på arbetet. Collins (ibid.:71) menar att den låga emotionella energin leder till en brist på motivation. Utifrån denna analys konstaterar vi att det negativa bemötandet i relation till slöjan, samt kollegor och arbetsgivare agerande i detta är grunden till att motivationen hos intervjuperson minskar. Collins menar att för att individer i arbetsgruppen ska kunna bevara professionalitet är det viktigt att negativa känslor inte påverkar medlemmarna i arbetsgruppen eftersom negativa känslor leder till negativ energi (Ponnert & Svensson 2019:69). Vi tolkar att ytterligare en anledning till att intervjupersonens arbetsmotivation minskar är för att hon inte kan upprätthålla professionalitet, då hon som en medlem i arbetsgruppen påverkas av den negativa känslan. Vi menar att när arbetsgruppen inte visar förståelse för det som intervjupersonen upplever av klientens negativa bemötande, väcker det negativa känslor hos henne och det i sin tur leder till negativ energi. Därför upplever intervjupersonen bemötandet som negativt av sina kollegor och arbetsgivare

De konsekvenserna som denna studies resultat visar skiljer sig från de resultat som framkommer i den tidigare forskningen. I den tidigare forskningen lyfts bland annat slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötanden under anställningsintervjuer samt i de offentliga rummen. Det som framkommer i den tidigare forskningen är att konsekvenser av de negativa bemötandena under anställningsintervjuer leder till att slöjbärande kvinnor får lägre förhoppningar om att få jobberbjudanden jämfört med icke-slöjbärande kvinnor (Ghumman & Jackson 2010; Ghumman & Rayan 2013). Även Sixtenssons (2009) studie visar att slöjbärande kvinnor som bemöts negativt i offentliga rum talar om subtila upplevelser och indirekta tecken på negativa uttryck. Dessa är i form av att de inte får arbeten som de är kvalificerad för samt att de särbehandlas i skolan av läraren på grund av att de bär slöja (ibid.).

6.3 Strategier

6.3.1 Samtal med arbetsgivare, kollegor och anhöriga

En strategi som återkom mest för att kunna hantera de negativa bemötandena på arbetsplatsen har varit samtal med kollegor och arbetsgivare. De flesta intervjupersonerna berättar att de brukar ta upp de negativa bemötandena av kunder/patienter/klienter på personalmöten och rapportera det till arbetsgivaren. Trots att de ibland känner att det inte leder till något rapporteras ändå hotfulla bemötanden av kunder/patienter/klienter. När det gäller negativa bemötanden av kollegor försöker de ofta att ha ett samtal med själva kollegan, men om situationen inte ändras rapporterar de det till arbetsgivaren. Även om detta inte alltid leder till något, men att intervjupersonerna genom att rapportera negativa bemötanden får de en förhoppning om att det åtminstone så småningom skall hända något. Detta konkretiseras i följande citat:

IP: Det var faktiskt så att jag gick och pratade med mina kollegor direkt och sa vet ni vad det som hände var inte okej, jag fick förklara hur jag kände och hur situationen var. Jag sa att istället för att stötta mig så såg ni mig som problembärare och jag accepterar det absolut inte. Jag skulle backa er och förväntar mig att ni skulle göra samma sak. Det är synd att det behöver gå så långt, att man behöver prata med sina kollegor på det viset. Men det är lugnande, man kan släppa det snabbare. [...] När jag får negativa bemötanden tex. när kunder har hotat eller bråkat med mig, försöker jag direkt att ringa säkerhetsjouren för att lyfta upp händelserna. Det leder inte till någonting direkt men om jag ringer varje gång det händer, kanske blir det tydligare och kanske så småningom kan de vidta åtgärder. (IP 3)

Genom att intervjupersonen ringer säkerhetsjouren tolkar vi att hon använder sig av sin maktposition i form av anställd i relation till kunden. Utifrån det intersektionella perspektivet anses i detta sammanhang att makt är central i konstruktionen av samspelet mellan olika kategorier, såsom slöjbärande kvinna och svenskhet samt de anställda och kunder (Grönvik &

Söder 2008:30). Ur det intersektionella perspektivet konstaterar vi att kundens hotfulla agerande gentemot intervjupersonen som slöjbärande kvinna är makt som svenskheten ger kunden. Däremot kan detta att intervjupersonen ser möjligheten att ringa till säkerhetsjouren förklaras som den överordnade makt som personal besitter i relation till kunder. Vi har ovan förklarat att inom intersektionalitet problematiseras även överordnade respektive underordnade positioner i samhället. Det konstateras att majoritetsgruppen i det svenska samhället intar den överordnade positionen och minoritetsgruppen intar den underordnade positionen (Mattsson 2010:92f). Utifrån detta resonemang konstaterar vi att jämfört med de svenska kollegorna har intervjupersonen som slöjbärande kvinna en låg status på sin arbetsplats. Collins hävdar att den emotionella energin förloras vid interaktioner som kännetecknas av status (Dahlgren & Starrin 2004:23). Utifrån detta tolkar vi att intervjupersonen förlorar den emotionella energin då hon har en låg status på arbetet i relation till kollegorna. Vidare menar Collins att en individ som innehar låg status i gruppen, kan leda till att det uppstår en känsla av ilska hos individen (ibid.:71). Vi konstaterar att när intervjupersonen inte får uppbackning av sina kollegor i den situationen där hon bemöttes negativt av kunden, få en känsla av ilska. Intervjupersonens agerande i form av att ha en allvarlig konversation med sina kollegor om händelsen symboliserar en strategi för att hantera ilskan.

Till skillnad från ovanstående intervjuperson beskriver en intervjuperson en annan strategi för att hantera de negativa bemötandena. Intervjupersonen förklarar att hon för diskussioner med kollegor som har sympatisk inställning, då de visar förståelse för de svårigheterna som slöjbärande kvinnor möter på arbetsplatsen. Detta kan illustreras med nedanstående citat:

IP: Men i till slut måste man göra en avvägning antingen väljer jag min mentala hälsa långsiktigt eller så väljer jag att gå in i varje kamp. [...] Men jag har också andra fantastiska kollegor som har förstått problemet och då har jag känt mig stark för att då kände jag så här okej det är inte så att jag går runt och söker problem utan här finns andra som också ser det problemet.

(IP 5)

Vi tolkar att intervjupersonens upplevelse av att det finns kollegor på arbetsplatsen som visar förståelse för den problematiken som uppstår i relation till slöjan illustrerar en bild av den

strategin som Goffman kallar för "de visa". Enligt Goffman hanterar stigmatiserade individer stigmat genom att de använder sig av strategin "de visa". "De visa" består av icke-stigmatiserade individer, men som hyser sympati för stigmatiserade individer, samt ställer upp för dem (2014:36f). Utifrån detta tolkar vi att intervjupersonens kollegor har rollen som "de visa", därför söker intervjupersonen sig till de för att diskutera den problematiken med slöjan. Vi konstaterar att detta är en strategi för henne att hantera sitt stigma som bygger de negativa bemötandena i relation till hennes slöja.

I intervjupersonernas utsagor framkommer det att de har svårt att inte tänka på de negativa bemötandena som har skett på arbetet, eftersom de känner att de blir orättvist behandlad. En strategi för att hantera detta samtalar intervjupersonerna med sina anhöriga om de negativa känslorna som uppkommer i samband med de negativa bemötandena på arbetet. Följande citat illustrerar detta:

IP: När det händer en sån grej, man kan ju inte bara släppa det när nästa kund kommer utan man går runt och ältar och tänker på det. Jag släpper inte heller det när jag kommer hem. [...] Jag tänker mycket så jag pratar väldigt mycket om det privat, jag pratar med min man, min familj och mina vänner för det är så orättvist liksom. (IP 3)

Intervjupersonen menar att det negativa bemötandet väcker en känsla av att hon blir orättvist behandlad och att det är svårt för henne och inte tänka på det efteråt. För att kunna släppa det pratar hon om det med sin anhöriga. Detta kopplar vi till den tredje strategin för att hantera ett stigma. Goffman talar om denna strategi i term av "de egna" som innebär att den stigmatiserade individen söker sig till de som har liknande stigma. Då stigmat i detta sociala sammanhang inte ses som avvikande, får alla i gruppen en känsla av att de är normala (2014:28–40). Utifrån detta tolkar vi att när intervjupersonen samtalar om de negativa bemötandena med sin anhöriga använder hon sig av strategin "de egna". Vi konstaterar att intervjupersonen söker sig till anhöriga beror på att de har rollen som "de egna", då anhöriga och intervjupersonen tillhör samma religion och i mötet mellan dem blir stigmat inte avvikande, då alla i det sociala sammanhanget känner sig normala.

6.3.2 Att prestera mer

Majoriteten av intervjupersonerna upplever att jämfört med de svenska kollegorna behöver de prestera mer på arbetet för att uppnå samma position. Dessutom upplever intervjupersonerna att i mötet med kunderna/patienterna/klienterna måste de prestera mer, detta i syfte att förebygga uppkomsten av negativa bemötanden. Nedan följer ett citat som belyser detta:

IP: Det är liksom när jag jobbar måste jag hela tiden bevisa för de här kunderna att jag duger helt enkelt och det gör jag, jag presterar. [...] Mycket har med min slöja att göra, jag får liksom inte vara för trött och orkar man helt enkelt inte så kommer det en kund som man ser i ögonen på de att det är inget trevligt och så tänker nej men jag måste skärpa mig. Jag får anstränga mig och måste sätta på extra energi och göra det bästa jag kan. [...] Jag tycker att kvinnor med slöja måste prestera mycket mer än andra för att uppnå samma position. (IP 3)

Ovanstående citat analyserar vi med hjälp av Goffmans teori om stigma. Goffman påstår att människor kategoriseras som avvikande, eftersom de kännetecknas av att besitta egenskaper eller beteenden som kan misskreditera dem från det som anses vara normal (2011:11–13). Utifrån detta konstaterar vi att kategorisering av slöjbärande kvinnor som förtryckta misskrediteras dem, detta gör de slöjbärande kvinnorna till avvikande i förhållande till de svenska kollegorna. De negativa bemötandena på arbetsplatsen är grunden till de slöjbärande kvinnornas stigma, detta eftersom enligt Goffman kategoriseringen av de normala respektive de avvikande skapas i samband med interaktion mellan människor (ibid.). Vidare tolkar vi att prestera mer är en strategi som slöjbärande kvinnor använder sig av för att minska eller osynliggöra sitt stigma. Detta kopplar vi till skylning, vilket är en av de strategier som enligt Goffman stigmatiserade människor använder sig av för att hantera sitt stigma. Skylning innebär att stigmatiserade personer försöker leda bort uppmärksamheten från sitt stigma för att bibehålla den sociala interaktionen (ibid.:113–116). Vi konstaterar att intervjupersonen presterar mer för att visa att hon är lika kunnig som den svenska kollegan. Således leder intervjupersonen bort uppmärksamheten från sitt stigma och bibehåller den sociala interaktionen.

6.3.3 Att stå upp för sig själv

Ytterligare en strategi som de flesta slöjbärande kvinnorna använder sig av för att hantera negativa bemötanden på arbetsplatsen är att stå upp för sig själva genom att vara bestämd. Intervjupersonerna hanterade de negativa bemötandena av kunder/patienter/klienter genom att meddela arbetsgivare att de har bestämt sig att avstå från att fortsätta arbeta med kunder/patienter/klienter som bemöter dem negativt. Detta illustreras med citatet nedan:

IP: Men jag tänker att om det skulle hända igen då skulle jag prata med chefen, att på något sätt lyfta upp det. Men kanske också vara lite mer bestämd och säga att jag känner mig inte trygg med de här klienterna och jag vill inte jobba med de. [...] Att liksom stå upp för det och inte vänta på att andra ska bekräfta det för mig. Jag skulle vara bestämd att jag inte vill fortsätta arbeta med sådana klienter. Jag skulle backa för min egen skull.

(IP 1)

Intervjupersonens bestämdhet som en strategi uttrycks genom att hon kräver att arbetsgivaren accepterar att hon avslutar arbeten med personer som är otrevliga mot henne. Utifrån den emotionella energin tolkar vi detta som ett sätt för individen att hålla sin emotionella energi högt. Collins påstår att de möten vilken individen rör sig genom är grunden till människans vardagsliv av ökad och minskad emotionell energi (Dahlgren & Starrin 2004:63). Collins menar att en ökning eller minskning av den emotionella energin är ett resultat av alla dessa möten. Möten med människor som bidrar till en ökning av vår emotionella energi önskar vi att träffa de igen, däremot möten med människor som minskar vår emotionella energi vill vi undvika (ibid.). I enlighet med detta tolkar vi att intervjupersonens önskan om att inte träffa de otrevliga klienterna som bemöter henne negativt beror på att detta drar ner på hennes emotionella energi. Att undvika dessa negativa bemötanden är en strategi där intervjupersonen försöker hålla sin emotionella energi.

Strategin om att stå upp för sig själv uttrycks på ett annat sätt av en annan intervjuperson. Intervjupersonen försöker att stå upp för sig och sin slöja genom att blicka tillbaka kunderna som ger henne blickar, samt svara på de negativa kommentarerna som hon får av kunderna i relation till hennes slöja. Detta uttrycker intervjupersonen på följande sätt:

IP: Jag har faktiskt tappat känslor, har inga känslor mer, tar inte alls åt mig. Jag tror att jag har vant mig kanske. Blickarna brukar jag titta tillbaka och de [kunder] försöker gömma sina blickar. Innan brukade jag vara blyg när jag brukade få blickar men nu är det jag som tittar på de och då försöker de titta på annat, det har blivit ombytta roller. Jag tror att jag själv bearbetat det, man hittar sitt sätt till slut. [...] Jag tittar tillbaka, jag svarar. Det känns så skönt att kunna svara än att gå runt och bära på det. (IP 2)

Den strategi ovanstående intervjuperson använder sig av för att hantera negativt bemötande på arbetsplatsen analyserar vi utifrån Goffmans teori om olika strategier att hantera ett stigma. Vi tolkar att intervjupersonen blickar tillbaka och svarar på kundernas negativa kommentarer är något som går att koppla till strategin att passera. Med passera menar Goffman att en individ försöker att dölja sitt stigma i syfte om att kunna ses som "normal" (2014:82–102). Vi tolkar att intervjupersonen försöker dölja sitt stigma genom att svara och blicka tillbaka, det vill säga genom att imitera den normala individens beteende. På det sättet förmedlar intervjuperson att hon ser sig själv som normal och därmed får hon en känsla av frihet (ibid.) Intervjupersonen uttrycker att hon har tappat känslor eller har inga känslor mer. Detta kopplar vi till det emotionella arbetet som Hochschild skriver om inom emotionssociologin. Hochschild hävdar att människor som har ett arbete som kräver emotionellt arbete tvingas människan till att uppvisa en känsla som är falsk, då personen i verkligheten upplever en annan känsla. Enligt Hochschild kommer detta att vara problematiskt för individen, då i längden kommer individen att uppleva en svårighet med att vidmakthålla en separation mellan vad hon känner och vilken typ av känsla hon uppvisar (Dahlgren & Starrin 2004:48). Utifrån detta tolkar vi att eftersom intervjupersonen upplever inga känslor kan bero på att hon numera har svårt på att separera på vad hon känner och vilken typ av känsla hon uppvisar.

Presterar mer på arbetet är en strategi som våra intervjupersoner använder sig av för att hantera negativa bemötanden. Detta framkommer även i den tidigare forskningen som har utförts av Sixtensson (2009), då resultatet av hennes studie visar att överlag uppger de slöjbärande kvinnorna att de anstränger sig och kämpar hårt för att bli accepterade och omtyckta i det svenska samhället. Även i Jakkus (2019) studie framkommer att slöjbärande kvinnor upplever att de konstant behöver påvisa att de är kompetenta och kunniga individer på arbetet, vilket

alltså blir till en strategi för att bli accepterade och få respekt. En strategi som framkommer i den tidigare forskningen men som inte uppges av våra intervjupersoner, är att slöjbärande kvinnor undviker situationer som kan misstolkas och möjligen vändas mot dem och även mot andra muslimer i samhället (Sixtenssons 2009).

7. Avslutande diskussion

Syftet med denna studie att undersöka hur yrkesverksamma kvinnor som bär slöja upplever att de blir bemötta på arbetet och hur de hanterar negativt bemötande. I föreliggande kapitel försöker vi utifrån studiens resultat ge svar till studiens frågeställningar.

Ett resultat av vår studie är att de intervjuade slöjbärande kvinnorna stigmatiseras i mötet med klienter/patienter/kunder på arbetet. Intervjupersonerna upplever annorlunda blickar och kallas för bland annat terrorist och islamist med en dold agenda av klienter/patienter/kunder som tillhör majoritetsgruppen i samhället. På basis av intervjupersonernas upplevelser drar vi slutsatsen att de stigmatiseras, då deras slöja är en markör för deras religiösa tillhörighet och den ses som avvikande i interaktionen med klienter/patienter/kunder på arbetet. Detta stigma försvinner under interaktion med klienter/patienter/kunder som tillhör samma religion, eftersom i detta sammanhang känner alla sig normala. Vidare framkommer i resultatet att slöjbärande kvinnor är mer accepterade i kvinnodominerade yrken, eftersom det hävdas att rasistiska handlingar som grundar sig på religiös tillhörighet utövas mest av kategorin män.

Med utgångspunkt i de intervjuade slöjbärande kvinnornas berättelser visar ett annat resultat av vår studie att kvinnorna stigmatiseras i mötet med arbetsgivare och kollegor på arbetet. Intervjupersonerna upplever att de ofta får frågor om slöjan av kollegor som redan är inbyggda med fördomar, i form av att dessa kvinnor är förtryckta. Intervjupersonerna upplever att de blir förtryckta av sina kollegor i samband med att kollegorna ställer frågor i term av "hur kan du som en så välutbildad människa ha på dig slöja?". Intervjupersonerna menar att de upplever sådana frågor mer som nedvärderande kommentarer.

Intervjupersonerna upplever att de blir negativt bemötta av arbetsgivare och kollegor, när de inte får stöd och uppbackning från arbetsgivare och kollegor under situationer där de utsätts för rasistiska handlingar av kunder/patienter/klienter i relation till deras slöja. På basis av intervjupersonernas upplevelser drar vi slutsatsen att det bildas kategorier "vi" och "dem".

Där "vi" är kategorin svenska kollegor och svenska klienter/patienter/kunder, medan de slöjbärande kvinnor tillhör "dem"- kategorin. Ur ett intersektionellt perspektiv drar vi slutsatsen att denna kategorisering leder i sin tur till en ojämlikhet på arbetsplatsen, där svenskhet som tillhör "vi"-kategorin intar en överordnad maktposition och slöjbärande kvinnor som tillhör kategorin "dem" intar en underordnad maktposition. De intervjuade slöjbärande kvinnorna upplever den ojämlikheten då svenska klienter/patienter/kunder och kollegor genom sin svenskhet tar sig rätten att behandla kvinnorna illa i relation till slöjan.

När det gäller slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötandet på arbetet går vårt resultat i linje med den tidigare forskningen av Reeves, McKinney och Azam (2012). Resultatet i deras studie visar att slöjbärande kvinnor som arbetar inom vården erfar fler negativa bemötanden. I likhet med vårt resultat har Jakku (2019) i sin studie kommit fram till att slöjbärande kvinnor upplever en obehaglig känsla när de får frågor om slöjan, då de behöver rättfärdiga sin val gällande bärandet av slöjan. Till skillnad från den tidigare forskningen visar vårt resultat att slöjbärande kvinnor upplever även positiva bemötanden på arbetet, vilken kommer till uttryck i termer av gruppsamhörighet och stöd av kollegor och arbetsgivare.

Konsekvenserna av bemötandet på arbetet kommer till uttryck på olika sätt. På basis av de intervjuade slöjbärande kvinnornas berättelser är ett resultat av vår studie att konsekvenserna av olika bemötanden på arbetet väcker olika känslor hos dessa kvinnor. Känslor som ilska, frustration, sorgsenhet är exempel på konsekvenser av de negativa bemötandena. Dessa känslor resulterar i att arbetsmotivationen hos de slöjbärande kvinnorna dras ner, eftersom negativa bemötanden leder till att den emotionella energin förloras hos kvinnorna. När slöjbärande kvinnor bemöts av klienter/patienter/kunder med samma religiös bakgrund väcks positiva känslor i form av samhörighet. I de situationer där slöjbärande kvinnor får stöd och uppbackning av arbetsgivare och kollegor väcks en känsla av lättnad. Utifrån detta drar vi slutsatsen att konsekvenser av positiva bemötanden på arbetet blir grupptillhörighet. Stöd och uppbackning av arbetsgivare och kollegor tolkar vi som en lyckad interaktionsritual, där effekten av det är förstärkta känslor av grupptillhörighet. Konsekvensen av de negativa bemötandena av kollegor, arbetsgivare samt klienter/patienter/kunder blir i längden att intervjupersonerna tappar känslor. Vi konstaterar att detta beror på att eftersom deras arbete kräver ett emotionellt arbete omvandlas deras emotionella arbete från privat till allmän. I

längden tappar de känslorna helt, detta för att det blir svårt för dem att särskilja mellan vad de känner och vilka typer av känslor de ska visa upp.

Till skillnad från vårt studieresultat visar resultaten av tidigare forskningen att andra sorts känslor väcks hos slöjbärande kvinnor som en konsekvens av negativa bemötanden på arbetet. Det negativa bemötandet på arbetsplatsen leder till att slöjbärande kvinnor känner oro och rädsla (Reeves, McKinney och Azam 2012). Känslan av besvärlighet är också en konsekvens av det negativa bemötandet som slöjbärande kvinnor upplever på arbetet (Jakku 2019).

Våra resultat visar att de intervjuade slöjbärande kvinnorna utvecklar olika strategier för att hantera negativa bemötanden på arbetet. Ett resultat visar att intervjupersonernas strategi för att handskas med stigmat är att samtala med arbetsgivare och kollegor om negativa bemötanden av kunder/ patienter/klienter. Vi drar slutsatsen att syftet med att samtala med arbetsgivare och kollegor skiljer sig från fall till fall. I vissa fall samtalar intervjupersonerna med arbetsgivare och kollegor eftersom de ser dessa som "de visa" vilka har sympati och står upp för den stigmatiserade individen. I andra fall samtalar intervjupersonerna med arbetsgivare och kollegor för att stå upp för sig själva, samt att markera tydligt för arbetsgivaren att de inte vill fortsätta samarbeta med kunder/patienter/klienter som bemöter de dåligt. Vi drar slutsatsen att detta är en strategi för intervjupersonerna att hålla sin emotionella energi högt, eftersom om de fortsätter att samarbeta med otrevliga kunder/patienter/klienter förlorar de den emotionella energin. Intervjupersoner har svårt att släppa effekterna av de negativa bemötandena på arbetet, för att hantera det blir strategi att samtala med närstående och familjen. Utifrån detta drar vi slutsatsen att intervjupersonerna söker sig till "de egna" för att handskas med konsekvenserna av stigmat. En ytterligare strategi för att hantera negativa bemötanden är att intervjupersonerna presterar mer på arbete. Vi konstaterar att genom att prestera mer utvecklas strategin skylning, då genom att prestera mer försöker intervjupersonerna att avleda uppmärksamheten från sitt stigma för att få den sociala interaktionen att fungera.

Strategierna som framkommer i tidigare forskningen skiljer sig från de strategier som vårt studieresultat visar. Reeves, McKinney och Azams (2012) studie visar att en strategi för att hantera negativt bemötande i relation till slöjan är att kvinnor väljer bort slöjan, då de upplever att den påverkar deras arbetsliv negativt. Vidare visar Sixtenssons (2009) studie att

slöjbärande kvinnor använder sig av vissa strategier för att handskas med negativa bemötanden i det offentliga rummet. Strategierna är att vara extra trevliga mot människor samt undvika situationer som kan misstolkas och vändas mot dem, samt även mot andra muslimer i samhället. Resultatet av vår studie överensstämmer med Jakkus (2019) studies resultat som visar att prestera mer är en strategi för att hantera negativa bemötanden. Jakku menar att slöjbärande kvinnor upplever att de behöver uppvisa att de är kompetenta och kunniga personer på arbetet, därmed blir det en strategi för att bli accepterade och få respekt.

Vår studie visar att det finns anledning att ytterligare uppmärksamma slöjbärande kvinnors situation då de kan utsättas för stigmatisering av majoritetsgruppen i det svenska samhället. Detta då studien ger en förståelse för hur negativt bemötande kan vara ett uttryck för stigmatisering. Vi menar att i fallet med våra slöjbärande kvinnor kan vi se att stigmatiseringen är relaterad till en ojämlikhet där svenskheten som majoritetsgrupp innehar en överordnad maktposition. I relation till den överordnade maktpositionen skapas underordnade grupper, till exempel slöjbärande kvinnor.

Vi har tidigare påpekat att vår studies resultat är inte generaliserbart då den endast bygger på kvalitativa intervjuer med sex slöjbärande kvinnor, men vi anser att vår studie har en betydelse för forskningsfältet. Eftersom resultatet visar en sannolikhet att slöjbärande kvinnor på grund av sin religiösa tillhörighet blir stigmatiserade på arbetet och därmed särbehandlas av majoritetsgruppen i samhället. Vi anser att detta forskningsområde bör vidare utforskas, eftersom ojämlikhet är ett socialt problem i ett demokratiskt samhälle som det svenska samhället. Dessutom är slöjbärande kvinnors upplevelser av bemötande på svenska arbetsmarknaden ett forskningsområde som är underforskat i Sverige. Under arbetets gång dök det upp frågor som inte går att besvara utifrån denna studie då den inte täcker in alla aspekter av detta forskningsområde. En fråga som dök upp hos oss under studiens gång var hur slöjan som markör för en specifik religiös tillhörighet kan leda till negativa bemötanden och hur slöjbärande kvinnor uppfattar att detta kan begränsa deras frihet. Därför är det intressant att utifrån frihetsprincipen utforska slöjbärande kvinnors frihet i det svenska samhället.

Referenslista

- Barron, Karin. (2008) "Kön och Funktionshinder". I: Grönvik, L & Söder, M. (red.). (2008). *Bara Funktionshindrad? Funktionshinder och Intersektionalitet* (1. uppl.). Malmö: Gleerups.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3. uppl.) Stockholm: Liber.
- Burns, T., Lipponen, S., Lilja, M., & Machado, N. (2007). *Den osynliga muren: Om strukturell diskriminering i arbetslivet. In Makt, kultur och kontroll över invandrares livsvillkor*. Uppsala: ACTA UNIVERSITATIS UPSALIENSIS (Uppsala University Publications).
- Dahlgren, Lars. (2011). *För att bättre förstå: folkhälsan speglad i emotionssociologi och grundad teori*. (1. uppl.) Studentlitteratur.
- Dahlgren, L & Starrin, B. (2004) *Emotioner, Vardagsliv & Samhälle - en introduktion till emotionssociologin*. (1. uppl.) Malmö: Liber
- De los Reyes, Paulina – Diana Mulinari. (2005). *Intersektionalitet. Kritiska reflektioner över (o)jämlighetens landskap*. (1. uppl.). Malmö: Liber
- Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur AB.
- Englund, Cecilia (2005). Att leva med huvudduk i Sverige: - Muslimska kvinnors upplevelser av diskriminering och rasism I: Integrationsverket (2006) *Rasism och främlingsfientlighet i Sverige. Antisemitism och islamo-fobi 2005*. Integrationsverkets rapportserie 2006:02. Norrköping: Integrationsverket.
- Eriksson- Zetterquist, Ulla & Styhre, Alexander. (2011) *Organisering och intersektionalitet*. (1: 4. uppl.) Malmö: Liber.
- Giddens, Anthony & Sutton, Philip W. (2014): *Sociologi*. (5. uppl.) Lund: Studentlitteratur

Goffman, Erving. (2011). *Stigma: den avvikandes roll och identitet*. (3. uppl.) Stockholm: Norstedt.

Goffman, Erving. (2014). *Stigma: den avvikandes roll och identitet*. (4. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Ghumman, SS, Jackson, LA (2010) The downside of religious attire: The Muslim headscarf and expectations of obtaining employment. *Journal of Organizational Behavior* 31(1): 4–23.

Ghumman, S., & Ryan, A. (2013). Not welcome here: Discrimination towards women who wear the Muslim headscarf. *Human Relations*, 66(5): 671 - 698.

Hartman, Jan. (1998). *Vetenskapligt tänkande*. (1. uppl.). Studentlitteratur AB: Lund.

Hochel, S. (2013). To veil or not to veil: Voices of Malaysian Muslim Women. University of South Carolina Intercultural Aiken. *Communication Studies*, 22(2): 40 - 57.

Jacobsen, Dag Ingvar (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

King, E., & Ahmad, A. (2010). An experimental field study of interpersonal discrimination toward Muslim job applicants. *Personnel Psychology*, 63(4), 881–906.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.

Listerborn, Carina (2011). *Den våldsamma integreringen. Muslimska kvinnor i offentliga rum*. I: Listerborn, Carina, Irene Molina och Diana Mulinari (redaktörer) (2011). *Våldets topografier. Beträktelser över makt och motstånd*. Stockholm

Lovat, Terence, et al. "Australian Muslim Jobseekers and Social Capital." *Canadian Ethnic Studies*, vol. 47 no. 2, 2015, p. 165 – 185. *Project MUSE*.

Malou efter tio (2020). Tv4. 2020-02-10, klockan: 11:22. <https://www.tv4.se/efter-tio/klipp/sumaya-al-shakarji-om-att-jobba-i-hijab-det-har-varit-en-drivkraft-för-mig-12525619> (Hämtad 2020-02-28)

Mattsson, T. (2010). *Intersektionalitet i socialt arbete: teori, reflektion och praxis*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups.

Muslimska kvinnors mobilitet. Möjligheter och hinder i de liberala idealens Sverige. https://portal.research.lu.se/ws/files/71964231/Nina_Jakku_web.pdf

Ponnert, L. & Svensson, K. (2019). *Socionomen i myndigheten: att göra gott, göra rätt och göra nytta*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups utbildning AB.

Rebecca S. Robinson (2016) Hijab in the American workplace: visibility and discrimination, *Culture and Religion*, 17:3, 332-351.

Reeves, C.T., McKinney, P.A., & Azam, L. (2012). Muslim women's workplace experiences: implications for strategic diversity initiatives. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 32(1), 49 - 67.

Rennstam, Jens & David, Wästers (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. (1. uppl.). Lund.

Roald, Anne Sofie (2003). Slagen om slöjan. I: Ouis, P. & A. S. Roald (2003) *Muslim i Sverige*. Stockholm: Nordstedts förlag

SFS 2003:307. *Lag om förbud mot diskriminering*

Sixtensson, J. (2009). *Hemma och främmande i staden: Kvinnor med slöja berättar*. Malmö: Institutionen för urbana studier, Malmö högskola.

Thurén, Torsten (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. (2. uppl.) Stockholm: Liber.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups.

Ritzer, G. & Stepinsky, J. (2015). *Sociologisk teori*. (2. uppl.) Stockholm: Liber.

Zillén, K. (2017). "EU-domstolens avgöranden om muslimsk huvudduk på arbetsplatsen - ingenting förvånande" <https://www.dagensjuridik.se/nyheter/eu-domstolens-avgoranden-om-muslimsk-huvudduk-pa-arbetsplatsen-ingen-ting-forvanande/>". (Hämtad 2020-02-26).

Åke Sander (2006) Experiences of Swedish Muslims after the Terror Attacks in the USA on 11 September 2001, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 32:5, 809-830.

Ödman, Per-Johan (2007). *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. (2. uppl.). Stockholm: Norstedts Akademiska förlag.

Bilagor

1. Intervjuguide

Intervjuguide

Följande information ska delges intervjudpersonerna innan intervjun inledas.

Din medverkan i studien är frivillig och du kan närsomhelst välja att avbryta ditt deltagande. Du kommer att försäkras största möjliga anonymitet under hela studien. Intervjun kommer att spelas in och transkriberas av oss. Allt insamlat material kommer endast att användas i denna studie och det inspelade och transkriberade materialet kommer efter avslutad studie att förstöras.

Bakgrundsfrågor

1. Berätta gärna om dig själv?
2. Hur gammal är du?
3. Är du född och/eller uppväxt i Sverige?
4. När började du bära slöja?

Bemötande

1. Vad jobbar du med idag?
2. Vad har du för arbetsuppgifter?
3. Berätta gärna om hur du som slöjbärande kvinna bemöttes när du klev in i arbetslivet?
4. Hur du upplever det idag, ser du någon skillnad?
5. Vilka känslor väcktes hos dig i samband med detta?
6. Beskriv hur dina kollegor och arbetsgivare bemöter dig i förhållande till din slöja?
7. Om du jobbar med kunder/klienter/patienter, beskriv hur du upplever bemötanden i kontakt med dem (i relation till slöjan)?
8. Anser du att det bemötandet du får ifrån dina kollegor, arbetsgivare samt kunder/klienter/patienter hade varit annorlunda ifall du inte hade burit slöja? Om ja, på vilket/vilka sätt hade det varit annorlunda?

9. Brukar du få frågor gällande din slöja i samband med du kommer i kontakt med dina kollegor och kunder/klienter/patienter? Om ja, ge exempel på de frågorna som du får?
10. Upplever du att slöjbärande kvinnor generellt bemötts annorlunda i arbetslivet? Om ja, på vilket/vilka sätt yttrar det sig?

Konsekvenser av bemötanden

1. Berätta hur du personligen påverkas av dessa bemötanden? (Upplever du att slöjan medför några fördelar eller nackdelar i samband med bemötanden på arbetsplatsen? Kan du ge exempel?)
2. Hur hanterar du dessa konsekvenser?
3. Upplever du att du bör prestera hårdare på arbetet för att du bär slöja? Kan du ge något exempel?
4. Har du någonsin känt att du som slöjbärande kvinna stött på hinder i samhället som påverkar yrkeskarriär?

Strategier för att hantera negativa bemötanden

1. Hur hanterar du negativa bemötanden som uppkommer på grund av din slöja?
2. Vilka känslor väcks hos dig av dessa negativa bemötanden? Ge gärna exempel?
3. Hur hanterar du sådana känslor?
4. När du bemötts negativt av klienter/kunder/patienter på grund av din slöja, hur hanterar du det?
5. När du bemötts negativt av kollegor eller arbetsgivare på grund av din slöja, hur hanterar du det?
6. När du har varit med om ett negativt bemötande, hur påverkas du av det resten av dagen?
7. Vilka strategier eller verktyg använder du dig av för att hantera negativa bemötanden?

Fråga intervjupersonen:

- Hur ser du på slöjbärande kvinnors framtid på arbetsmarknaden?
- Har du något att tillägga till det som hittills sagts i intervjun?
- Hur har du upplevt intervjun?

2. Informationsbrev



INSTITUTION FÖR SOCIALT ARBETE

INFORMATIONSBREV

Hej!

Vi heter Chra Rashid och Chimam Mamhussaini och går sjätte terminen på socionomprogrammet vid Göteborgs universitet. Just nu skriver vi vår kandidatuppsats som behandlar hur yrkesverksamma kvinnor som bär slöja upplever att de blir bemötta på arbetet och hur de hanterar negativt bemötande.

Vi söker därför yrkesverksamma kvinnor som bär slöja och som vill delta i studien och dela med sig av sina upplevelser av bemötanden på arbetet. Under intervjun kommer vi att ställa frågor som är relaterade till syftet och tidsåtgången per intervju beräknas till cirka en timme.

Din medverkan i studien är frivillig och du kan närsomhelst välja att avbryta ditt deltagande. Du kommer att försäkras största möjliga anonymitet under hela studien och dina personuppgifter kommer att hanteras konfidentiellt. Tid och plats för intervjun bestämmer du själv. Intervjun kommer att spelas in och transkriberas av oss. Allt insamlat material kommer endast att användas i denna studie och det inspelade och transkriberade materialet kommer efter avslutad studie att förstöras. Du kan även vid intresse ta del av den färdiga uppsatsen.

Vid eventuella funderingar kring studien är du välkommen att höra av dig till oss via nedanstående kontaktuppgifter:

Chra Rashid
Mailadress: gusrashch@student.gu.se

Chimam Mamhussaini
Mailadress: gusmamch@student.gu.se

Handledare: Ulf Borelius
Mailadress: ulf.borelius@socwork.gu.se

Tack på förhand!

3. Samtyckesdokumentet

Samtycke till deltagande i kandidatuppsats

Genom att signera nedan ger du ditt samtycke till att delta i studien som genomförs av studenterna Chra Rashid och Chimam Mamhussaini. Studien syftar till att undersöka hur yrkesverksamma kvinnor som bär slöja upplever att de blir bemötta på arbetet och hur de hanterar negativt bemötande. Det är nödvändigt att du som deltar i studien läser igenom informationsbrevet noggrant.

Samtycke

- Jag har tagit del av informationsbrevet och är medveten om hur studien kommer att genomföras.
- Mitt deltagande i studien är frivilligt och jag har fått den informationen om varför jag har blivit tillfrågad samt vad syftet med deltagandet är.
- Genom att skriva på ger jag mitt samtycke till att Göteborgs Universitet arkiverar och publicerar (databasen GUPEA) den färdiga uppsatsen.

Datum _____

Namnunderskrift _____

Namnförtydligande _____