

# **Forråelse i social- og sundhedsarbejde på plejehjem**

Belastninger, håndteringsstrategier og emotionsarbejde

Steen Birungi Andersen

Studienummer: 20174622

Aalborg Universitet

Psykologi, 10. semester

Samlede antal tegn: 124.295

Svarende til antal normalsider: 51,8

Frist: 15/08-2023

## **Abstract**

This project has been an analysis of which strains, according to social and health care workers in nursing homes in Denmark, lead to brutalization and which strategies they use to avoid it. Caregivers experience several strains in their work, which is characterised by a lack of skilled labour and hectic workflows. A shortage of permanent staff and skilled labour among temporary workers burdens carers with extra tasks such as documentation and verifying the work of unskilled colleagues. In addition, it also causes irregular interruptions in their workflow, which significantly reduces efficiency. The labour shortage has the knock-on effect of students being counted as part of the effective staffing, despite only being authorised to perform a limited range of tasks. Furthermore, nurses also have a duty to manage and document the students' learning in the practice-oriented education, and if they do not prioritise this sufficiently, carers risk being left with additional control and documentation tasks in connection with a student's failed internship.

Documentation is also perceived as a burden, as carers often experience being disturbed while carrying out documentation. Furthermore, inefficient IT solutions are responsible for slower workflows and frustration among carers, who feel that IT prevents more important care tasks.

Not least, the suffering of residents is a source of strain for carers; both when carers are physically or verbally abusive by residents or when carers feel unable to care for residents in a satisfactory way. To deal with this, carers use extensive emotion work, which enables them to separate their personal and private life from their professional appearance. It is allowed to include positive aspects of one's life as a relational tool, but negative emotions must be kept out of the relationship with residents. Professional appearance must also be adapted to the personality of the individual resident, and the work is also limited by the framework for how the carer-resident relationship can be developed. Firstly, carers must have access to deeply intimate parts of the resident's life, but residents should not have access to the carers' intimate lives. In addition, there is an inherent power asymmetry that also needs to be worked around. Interviewees describe creative use of various techniques that help them form effective caring relationships.

When, for various reasons, emotional labour is not possible, social care workers have collective coping strategies to protect them from long-term strain. Here, the workload

is redistributed among colleagues in various ways. The work with a single resident can be taken over by a colleague, allowing the carer to recover. Conversely, colleagues can take over the work with the other residents so that undisturbed focus can be directed towards working with a challenging resident.

The analysis draws a link between prolonged strain and the inability to use collective defence strategies and the development of a harsher tone, which is seen as an expression of a brutalization, due to deterioration of the carers ability to suppress frustration and show an appropriate face.

## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b>	<b>1</b>
<b>Metodologiske overvejelser</b>	<b>3</b>
Refleksiv pragmatisme	4
Lokal mestring	7
Identitetsarbejde	8
Moralsk fortælling	9
<b>Teoretisk grundlag</b>	<b>10</b>
Nancy Foner – The Caregiving Dilemma	11
Pres fra patienter	12
Institutionelle pres	14
Delkonklusion	18
Wanja Astvik og kolleger - Coping strategier	19
Den kompenserende strategi	19
Den kravreducerende strategi	20
Den disengagerende strategi	20
Voice strategien	20
Exit strategien	21
Delkonklusion	21
Arlie R. Hochschild – Emotion Work	22
<b>Analyse</b>	<b>24</b>
Belastninger	24
Ufaglærte kolleger	24
Elever	26
Bureaukrati	28
Borgeres lidelser	32
Delkonklusion	35
Håndteringsstrategier	36
Emotionsarbejde	37
Kollektive værnestrategier	41
Forråelse	46
Delkonklusion	47
<b>Diskussion</b>	<b>49</b>
Lokal mestring	49
Moralsk fortælling	51

Identitetsarbejde	54
Styrker og begrænsninger	55
<b>Konklusion</b>	<b>57</b>
<b>Referenceliste</b>	<b>59</b>

## Indledning

Først og fremmest vil jeg redegøre for projektets anliggende, og hvordan dette søges gennemført metodisk og teoretisk. Projektet er en empirisk undersøgelse af mekanismerne bag forråelse i omsorgsarbejde. Det teoretiske grundlag for analysen består af tre teorier: 1) Antropologen Nancy Foners (1970) undersøgelse af et plejehjem i New York i slutningen af 1960'erne beskriver de belastninger og dilemmaer, som social- og sundhedsarbejderne møder i arbejdet med ældre borgere. Foner retter kritik mod den bureaukratiske indretning af social- og sundhedsarbejdet, da hun mener, at bureaukratiske idealer står i kontrast til de sundheds- og omsorgsfaglige idealer, som bør danne grundlag for social- og sundhedsarbejdet. 2) Wanja Astvik, Marika Melin og Michael Allvins (2014) undersøgelse af, hvordan socialrådgivere i Sverige håndterer ubalance mellem krav og ressourcer i deres arbejde med udsatte familier. Undersøgelsen identificerer fem forskellige håndteringsstrategier (På engelsk: Coping strategies), som socialrådgiverne udvikler, hvornår de bruger dem og hvilke konsekvenser de kan have for dem selv og deres kolleger. I teoriredegørelsen bliver der trukket paralleller mellem socialrådgivernes belastninger og belastninger i social- og sundhedsarbejdet. 3) Arlie R. Hochschilds (1979) teori om emotionsarbejde (På engelsk: Emotion work), hvordan mennesker forvalter deres følelser for at vise passende ansigt i henhold til de krav, som bliver stillet til dem i arbejdet med mennesker. Hochschild beskriver, hvordan emotionsarbejde udføres og hvilke konsekvenser det kan have, når følelseslivet bliver et arbejdsredskab.

Empirien består af to interviews: et solointerview og et gruppeinterview. Disse er udført i samarbejde med en medstuderende, som deltog i begge interviews som medinterviewer. Deltagere til interviewene er fundet ved at finde oplysninger om plejehjem på Sundhedsministeriets oversigt over plejehjem i Danmark<sup>1</sup> og ringe til plejehjemslederne på institutioner i Nordjylland. Projektets anliggende bliver forklaret, og ved indvilgelse i at deltage finder lederne deltagere blandt deres ansatte og videregiver også information om tid og sted til dem. Solointerviewet foregår på universitets lokaler i interviewpersonens fritid. Udover undertegnede er Monica, min medstuderende, til stede under interviewet. Gruppeinterviewet består af fire deltagere, hvor tre af dem arbejder på samme institution. Interviewet afholdes på disse tre deltageres

---

<sup>1</sup> [www.plejehjemsoversigten.dk](http://www.plejehjemsoversigten.dk)

arbejdsplads, hvor vi får lov at låne plejehjemslederens kontor. Den sidste deltager er gæst på stedet og har ikke noget forhold til de øvrige deltagere. To af de tre kolleger er venskabelige med hinanden, men ingen af deltagerne arbejder på samme afdeling. Interviewene er transskriberet og derefter er en tematisk analyse af disse udført. Temasætningen trækker på ovenfor nævnte teoretiske perspektiver, og er delt op i to overordnede afsnit, hvor henholdsvis belastninger og håndteringstrategier bliver skitseret. Slutteligt i analysen bliver en forståelsesmodel for sammenhængen mellem belastninger, håndteringsstrategier og forråelse præsenteret. I sidste ende er projektets anliggende dermed at besvare følgende problemstilling:

*Hvilke belastninger leder ifølge social- og sundhedsarbejdere til forråelse, og hvilke håndteringstrategier benytter de sig af for at undgå det?*

## Metodologiske overvejelser

Det empiriske materiale, som ligger til grund for dette projekt, består af et solointerview og et gruppeinterview. Det er min forhåbning, at jeg på baggrund af dette kan bidrage med relevant og meningsfuld viden om de dynamikker, som er i spil, når social- og sundhedsarbejdere forholder sig til forråelse i deres arbejde. For at opnå dette, er det nødvendigt, at jeg forholder mig til, hvad det indebærer at bruge interviews til at bedrive forskning. Som der vil blive redegjort for i følgende afsnit, kan interviewsituationen i sig selv indeholde stor kompleksitet og ligge til grund for mange forskellige tolkninger af samme udsagn. Interviewet bliver i dette projekt ikke anskuet som en proces, hvor jeg, interviewerens, udvinder objektive eller subjektive sandheder af interviewpersonerne. I stedet er projektet et forsøg på at præsentere interviewet som et resultat af mødet mellem mennesker, hvor flere processer finder sted samtidig og påvirker udfaldet af interviewet. Dette indebærer at se interviewet som en social situation, der blandt andet er kunstigt opsat, sandsynligvis magtasymmetrisk og et møde mellem fremmede. Derudover er samtaleemnet også stærkt værdiladet, da det i mange år har været genstand for offentlig debat i medier og på politisk plan. Derfor finder jeg det væsentligt, at jeg forholder mig til, hvilken indflydelse dette kan have på empirien og mine konklusioner.

Interviewene adskiller sig grundlæggende set fra hinanden på den måde, at de sociale situationer er vidt forskellige. I solointerviewet er der en fortrolighed, som ikke er mulig i gruppeinterviewet. For det første er samtaleens offentlighed større i kraft af, at der er seks deltagere i stedet for tre. For det andet kender flere af deltagerne hinanden fra tidligere, og de skal også arbejde sammen i fremtiden. Deltagerne står derfor til måls for deres udtalelser på en anden måde, end de ellers ville. Det er derfor muligt, at gruppeinterviewet indeholder en risiko for, at væsentlige pointer bliver fortiet. Til gengæld har interviewpersonerne i gruppeinterviewet mulighed for at støtte hinanden, hvilket i nogle tilfælde sikkert kan åbne op for snakke, som SOSU-arbejderne ellers kun har indbyrdes og ikke normalvis har med folk uden for arbejdsfællesskabet. Det er selvfølgelig umuligt at dokumentere, hvad der ikke bliver sagt, men ambitionen er, at interviewene vil ende med at supplere hinanden og berige projektet med deres forskellige bidrag.

I nedenstående afsnit redegøres der for Mats Alvessons (2003 & 2011) reflektivt pragmatiske tilgang til interviews som grundlag for forskning. Denne tilgang vil blive brugt



til at danne ramme for analysen og diskussionen af interviewene, og forhåbentlig hjælpe med at lede læseren til en nuanceret forståelse af de udfordringer, som er indlejret i social- og sundhedsarbejdernes arbejde.

## Refleksiv pragmatisme

Folk svarer ikke altid på det, der bliver spurgt om. Det gælder også folk, som bliver interviewet. Det er dermed ikke sagt, at interviewpersoner nødvendigvis lyver eller fortæller usandheder, og at når de alligevel gør det, er det ikke nødvendigvis bevidst. Der er ifølge Alvesson (2011, p. 1) rig mulighed for at misforståelser og fejlfortolkninger opstår, når to fremmede mennesker taler med hinanden. Når forskere har med mennesker at gøre, så finder de ikke blot data, som repræsenterer en sandhed om den social- eller intrapsykologiske virkelighed, som undersøgelsen omhandler. Det er i lige så høj grad en specifik repræsentation af noget andet, som ofte bliver antaget for at være en afspejling af ”virkeligheden”, men i stedet er et resultat af selve interview-situationen. Mange forskere anerkender dog ikke dette, og denne naive tilgang til interviewet skyldes, at der har været en tendens til at forholde sig til interviewet på en forsimplet måde, hvor interviewerens ses som kompetent, moralsk og i stand til i videnskabens navn at fremskaffe data, som gør det muligt at afsløre interviewpersonens indre liv eller en social institutions virke (Alvesson, 2011, p. 4). Denne antagelse er dog problematisk, da interviewet, ligesom mange andre sociale sammenhænge, er et komplekst møde mellem to personer, hvor mange faktorer er medvirkende til at bestemme udfaldet. Alvesson (2000, p. 14; 2011, p. 5) foreslår derfor en tilgang, hvor man ikke ser interviewet som udtryk for sandheder, men forholder sig refleksivt til det og overvejer forskellige tolkninger og anvendelsesmuligheder af materialet. Det har den fordel, at man undgår at producere en naiv tolkning af materialet som en direkte afspejling af virkeligheden, og man får øjnene op for den væld af mening, som ligger i samtalens og situationens kompleksitet. Ved hjælp af en refleksiv pragmatisk tilgang, kan man forsøge at tage højde for det spændingsfelt, som ligger mellem forskellige påvirkninger og logikker, der præger interviewet. Hermed anerkender man og forsøger at tage højde for den grad af usikkerhed og kompleksitet, som er en iboende del af interviewet som forskningsmetode (Alvesson, 2011, p. 6).

Refleksiv pragmatisk tilgang kan konkret udfoldes ved hjælp af metaforer, som man anskuer interviewet gennem. Brugen af metaforer kan hjælpe forskeren med at tænke på og italesætte komplekse fænomener og forsøge at danne en forståelse for disse

(Alvesson, 2011, p. 62). Metaforer kan som begreb bruges i mange forskellige sammenhænge, og de fleste vil antageligvis forbinde begrebet med skønlitteratur og lyrik. Jeg vil derfor påpege, at jeg i konteksten af dette projekt henviser til Alvessons (2011, p. 62f) definition af begrebet: En metafor skabes ved at overføre et begreb fra ét meningssystem eller -niveau til et andet. Hermed bliver det muligt at forstå en genstand fra et andet perspektiv ved at afvige fra genstand bogstavelige betydning. Kvaliteten af metaforen afhænger af balancen mellem ligheder og forskelle mellem begreberne, hvor en god balance bevirker, at metaforen kan bidrage med yderligere forståelse af det oprindelige fænomen. Centralt for metaforer er ifølge Alvesson, at de kræver åbenhed, fantasi og kendskab til genstanden for metaforen. Dermed kan blandingen af den bogstavelige og overførte betydning bidrage til at strukturere vores tænkning og danne grundlag for dybere forståelse. Det kræver dog, at sammenligningen sker med fremhævelse af relevante aspekter (Alvesson, 2011, p. 62). Hvis jeg for eksempel vil sammenligne min romantisk udkårne med en solopgang over en blomstereng, vil jeg fremhæve lysets og blomsternes skønhed fremfor det faktum, at luften er kold, fugtig og snart fyldt med svirrende insekter. Det kan virke åbenlyst i ovenstående metafor, som med rimelighed kan kaldes en kliché, men det er vigtigt at understrege, at vi i metaforerne vælger at fremhæve ét og underspille noget andet. Det gør vi med henblik på at organisere komplekse fænomener på en sådan måde, at vi kan forstå dem og skabe mening i dem (Alvesson, 2011, p. 64). Mine komplekse romantiske følelser for min partner kan jeg således bedre forstå og formidle ved at sammenligne dem med noget andet.

Det skal nævnes, at der ved brugen af metaforer er en risiko for, at vi som forskningsudøvere fortaber os i metaforers kreative løsslupenhed. Vi må stræbe efter at opretholde en struktureret tilgang til det empiriske materiale, så vi på rationel vis bruger metaforerne som et værktøj, som kan bidrage til udforskning og forståelse af vores problemfelt (Alvesson, 2011, p. 65). Brugen af metaforen stiller derfor også store krav til vi, som skal bruge dem til at udfolde fænomener. Det kan ifølge Alvesson (2011, p. 67) nemlig være let at blive forført af elegante og tiltalende metaforer, som ikke nødvendigvis er de, som bedst beskriver de underliggende mekanismer i fænomenet. Vi må derfor altid overveje, hvorfor vi er draget mod en bestemt metaforisk fremstilling, når vi arbejder med empirien.

Alvesson (2012, p. 67f) beskriver desuden andre udfordringer med brugen af metaforer i forskningssammenhænge. En af disse er fx risikoen for at bruge dårlige metaforer.

Dårlige metaforer skal i denne forbindelse forstås som metaforer, der ikke i så høj grad som ønsket afspejler fænomenets natur. Det kan eksempelvis være fordi, man bliver tiltrukket af en ”pæn” metafor, som ikke er den mest forklarende. Med dette menes der at en metafor, som er elegant og let at forstå, ikke nødvendigvis afspejler fænomenets kompleksitet, flertydighed, dybde mv. bedst muligt. Ved at sortere de komplicerede metaforer fra, risikerer man til gengæld at oversimplificere problemstillingen. Desuden risikerer man at få en overfladisk tilgang til brugen af metaforer hvis man bruger dem i overdrevet grad. Dette kan lede til en overfladisk og dybdeløs beskrivelse af fænomenet, hvor man beror sig for meget på forskellige metaforer og derfor ikke ender med at præsentere en dybdegående forståelse for nogen af aspekterne.

Vi kan også bruge metaforer til at beskrive måden hvorpå vi forholder os til vores egen forskningspraksis. Ifølge Alvesson (2012, p. 68) er den mest udbredte af disse ”svampeplukningen”. Denne metafor sammenligner indsamling og behandling af empiri med at samle svampe til at lave en opskrift. Det skal forstås på den måde, at man kan finde god empiri og svampe, blot man leder de rigtige steder. Herefter handler det om at udvælge de bedste eksemplarer og efterfølgende behandle eller tilberede disse i henhold til en nøje tilrettelagt opskrift, som ender med at producere et færdigt og fuldent forskningsresultat eller måltid. Alvesson (2012, p. 69) hævder, at denne tilgang til ”dataindsamling” afspejler en naiv og biaseret tilgang til anskaffelse af empirisk materiale. Problemet ligger i, at metaforen på et kognitivt niveau påvirker vores opfattelse af forskningen, som vi bedriver. Det får os for det første til at se data, som noget vi først beslutter os for at finde og derefter indsamler det. For det andet, får det os til at overse vores egen rolle i skabelsen af teori. Alvesson præsenterer i stedet nogle alternative opfattelser af forskning, som man kan tilslutte sig. Eksempelvis kan vi opfatte indsamlingen af empiri som indsamling af indsigt frem for dataindsamling, hvilket ligger op til en alternativ tilgang til den empiri, som vi får i hænde. Der er en række alternative metaforer som beskriver forskningsprocessen. Her kan eksempelvis nævnes samkonstruering og kulturkritik. Vi kan derfor som forskere bruge metaforer i hele tilrettelæggelsen af vores forskning til at forstå vores rammesætning af projektet og tolkningen af vores empiri ud fra forskellige perspektiver. Alvesson refererer blandt andre til Steinar Kvaales (1996 ifølge Alvesson, 2012, p. 71) metafor for interviewet, hvor interviewpersonen, forsimplet set, enten kan ses som en minegraver eller en rejsende. Minegraveren leder efter sandheder som ligger begravet hos den interviewede ved at grave efter dem i vedkommendes oplevelser, følelser og tanker. Dette sker gennem

samtalen, hvor interviewereren gennem sine spørgsmål kan afdække nogle sandheder, som hele tiden har været til stede og tilgængelige for den, som ved hvordan man skal afdække det. I modsætning hertil er den rejsende, hvor der lægges vægt på at interviewpersonen sammen med den interviewede rejser gennem den interviewedes indre verden og sammen udforsker og tolker det, som man støder på. Disse tolkninger bliver til indsigter, som man skaber i samspil med hinanden.

Alvesson (2011) formulerer otte forskellige forslag til metaforer, som man kan tolke interviews gennem: 1) Lokal mestring, 2) etablering og opretholdelse af en fortælling, 3) identitetsarbejde, 4) anvendelse af kulturelle manuskripter, 5) moralsk fortælling, 6) politisk handling, 7) konstruering af lokal diskurs og 8) interviewet som arena for diskursers magtspil. I følgende afsnit vil jeg redegøre for de tre mest relevante metaforer, som er lokal mestring, identitetsarbejde og moralsk fortælling. Det er de metaforer, som jeg har fundet mest anvendelige i forhold til at forstå interviewpersonernes udtalelser.

### Lokal mestring

Interviewet er ifølge Alvesson (2011, p. 80) en særlig situation, som er kendetegnet ved, at to fremmede mennesker skal have en samtale, hvor den interviewede fortæller åbent, autentisk eller sandfærdigt. På mindre end et par timer skal interviewereren have samlet materiale ind, som kan bruges til videre behandling. Alvesson (2011, p. 80) hævder dog, at der er mange omstændigheder, som kan have stor indflydelse på interviewets forløb. Interviewerens og interviewpersonernes alder, køn, arbejdsmæssige baggrund, etnicitet, udseende mv. er med til at præge interviewet og udfaldet heraf. I mødet med hinanden forsøger deltagerne i interviewet at oprette en form for social orden, som interviewet kan udføres i. Ifølge Alvesson (2011, p. 80f) foregår der mange andre ting, som ikke som sådan har noget med interviewerens indsamling af empiri at gøre: Folk forsøger at forstå situationen, undgå pinligheder og frustrationer, udligne eller etablere magtasymmetrier osv. Derfor kræver situationen også, at interviewereren både forholder sig til, hvordan omstændighederne for interviewet kan have indflydelse på udfaldet. I forlængelse heraf, påpeger Alvesson (2011, p. 81f) at interviews er fænomener i sig selv, og ikke nødvendigvis afspejlinger af fænomenerne, som der snakkes om. Folks udtalelser i et interview kan være meget forskellige fra, hvordan de snakker med deres venner, familie, kollegaer eller leder om det. De kan sågar være ganske anderledes end, hvis interviewene var blevet ledet af en anden person, som fx

har en anden alder eller et andet køn. Hvis vi tager betydningen af lokal mestring alvorligt, er det ifølge Alvesson (p. 81f) rimeligt at se interviews som produkter af lokale omstændigheder frem for afspejlinger af, hvordan interviewpersonerne tænker, føler og handler i andre situationer, som er meget forskellige fra interviewsituationen.

### Identitetsarbejde

En grundlæggende del af at skabe mening i samtalen er det, som Alvesson (2011, p. 84) kalder identitetsarbejde. Både interviewer og interviewpersoner trækker på forskellige identiteter i løbet af interviewet. Dette gøres implicit og eksplicit og foregår i relation til situationen. Forskellige identiteter bliver trukket på i forskellige situationer, og de kan også identificere sig i modstrid med sig selv og fremtræde ambivalente og selvmodsigende. Det er for eksempel ifølge Alvesson (p. 84f) muligt at identificere sig som både ung og gammel, alt efter hvem man sammenligner sig med. I rekrutteringen af interviewpersoner giver man typisk præj til hvilken identitet, vi er interesseret i at aktivere i interviewene. I dette projekt er det eksempel interviewpersonernes professionelle identitet, som er af interesse. Dette signaleres i rekrutteringsteksten ved, at den eksplicit henvender sig til social- og sundhedsarbejdere. Det kan være relevant at være eksplicit omkring interviewpersonernes identificeringer i undervejs i interviewet, da det kan åbne op for refleksioner, som knytter sig til bestemte identiteter (Alvesson, 2011, p. 85f). Hvis der er en overensstemmelse mellem interviewerens forventninger til interviewpersonens identitetsfremførelse, så vil interviewet forløbe sig mere gnidningsløst, men det er ikke nødvendigvis gavnligt, da alternative identificeringer dermed træder i baggrunden og dermed kan intervieweren gå glip af nuancer i fortællingen. Desuden kan interviewpersoner bruge interviewet som lejlighed til at udføre identitetsarbejde i den forstand, at de udnytter muligheden for at blive lyttet opmærksomt og åbent til, og eksempelvis styrker, forsvare eller reparere deres foretrukne selv billeder (Alvesson, 2011, p. 86). Pointen er blandt andet, at folks udsagn ikke er afspejlinger af en sammenhængende identitet, men at det er fremførelsen af deres identiteten, som vi ser. Forskellen ligger ifølge Alvesson (2011, p. 86f) i, at fremførelsen af identiteter er afhængig af den specifikke situation, og at den kan være forsøg på at fremføre sig på en bestemt måde i henhold til hvem, de gerne vil være, og hvordan de oplever udefrakommende forventninger.

## Moralsk fortælling

Ifølge Alvesson (2011, p. 90f) vil folk stræbe efter at "sælge" sig selv ved at give et positivt indtryk af sig selv og de institutioner, som de identificerer sig med eller repræsenterer. Intervieweren vil stræbe efter at omgå dette og få ærlige og autentiske udlægninger af fænomenerne, sådan som interviewpersonerne oplever dem. Der er flere udfordringer forbundet hermed. Når folk er for ærlige, risikerer de at blive opfattet som socialt inkompetente eller mærkelige. Ærlighed skal præsenteres og doseres på den rigtige måde, for at det skal opfattes som ærlighed. Det kan fx være ved at tilkendegive udvalgte fejl og mangler uden at fremstå for afvigende. Det er af denne årsag ifølge Alvesson (2011, p. 91) derfor også lettere at snakke om andres fejl end sine egne, da folk på den måde kommer udenom at skulle blotte sig selv for meget. Den moralske fortælling er et redskab, som man bruger med henblik på at sørge for, at den andens opfattelse af en selv er positiv. Der er til tider overlap mellem identitetsarbejde og moralsk fortælling, men forskellen består i, at identitetsarbejde er rettet ind mod selvet og ikke mod andre personer, og fremførelsen af identiteter i en social arena egentlig er en bearbejdning af egne identiteter.

## **Teoretisk grundlag**

Projektets teoretiske grundlag består af tre teorier, som der i følgende afsnit vil blive redegjort for. For det første vil Nancy Foners beskrivelse af belastninger og dilemmaer i social- og sundhedsarbejdet blive redegjort for. Foner beskriver, hvordan social- og sundhedsarbejderen må balancere forskellige interessenters modstridende krav, og hvordan dette fører til frustrationer for arbejderne. De forskellige interessenter er borgerne, deres pårørende og plejehjemsinstitutionen, men der redegøres blot for presset fra borgere og institutionen, da vores interviews ikke indeholder beskrivelser af relationen til pårørende. Foner udpeger desuden et overordnet dilemma, som består af modsætningsforholdet mellem de faglige idealer, som knytter sig til SOSU-arbejdet, og de bureaukratiske idealer, som knytter sig til den administrative drift af plejehjemmet. Ifølge Foner vanskeliggør bureaukratiske arbejdsgange udførelsen af SOSU-arbejdet, og det sætter SOSU-arbejderne i dilemmaer i deres daglige arbejde. Nogle af Foners beskrevne belastninger og dilemmaer går igen i dette projekts empiri.

Den næste teori, som inddrages, er Wanja Astvik og kollegers teoretisering af håndteringsstrategier blandt socialrådgivere. Socialrådgiverne arbejder i Astvik og kollegers undersøgelse med udsatte borgere, og der er nogle paralleller, som kan drages med social- og sundhedsarbejde på plejehjem. I begge tilfælde indebærer arbejdet en moralsk dimension, hvor man er ansvarlig for sårbare borgeres trivsel, hvilket virker særligt forpligtende. Dårlig samvittighed og moralsk stress er konsekvenserne af ufærdige opgaver eller sænket kvalitet af arbejdet, da det har konsekvenser for andre menneskers liv. Analysen bygger på den antagelse, at dette også vil gøre sig gældende for social- og sundhedsarbejdet.

Slutteligt vil Arlie R. Hochschilds teori om emotionsarbejde blive introduceret. Hochschild beskriver med udgangspunkt i stewardessers arbejde, hvordan mennesker tilpasser deres emotionelle fremtoning til de krav, der bliver stillet til dem. For stewardessernes vedkommende, forventes kræves det, at de er venlige, overbærende og glade på trods af, at flypassagerer kan være uhøflige, urimelige og grænseoverskridende i deres adfærd over for stewardesserne. For at leve op til ledelsens forventninger, benytter stewardesserne sig af forskellige teknikker, som har til formål at frembringe de ønskede følelser hos dem selv, så de stemmer overens med ledelsens og passagerernes forventninger. SOSU-arbejderen skal leve op til lignende forventninger i arbejdet med borgere, som til tider modarbejder SOSU-arbejderens indsats og ligeledes kan være

fysisk og verbalt udadreagerende, når de retter deres vrede og frustration mod SOSU-arbejderen.

### Nancy Foner – The Caregiving Dilemma

I 1970 udfører Nancy Foner et antropologisk studie af social- og sundhedsassistenteres arbejde på et plejehjem i New York. Studiet *The Caregiving Dilemma* har til formål at undersøge dilemmaer, som arbejderne står over for i deres rolle som social- og sundhedsassistenter, samt at demonstrere kompleksiteten af arbejdet. Ifølge Foner er tidligere studier af plejehjem utilstrækkelige, da studierne enten er begrænsede kvantitative studier, der ikke har belyst de ansattes perspektiver, oplevelser og udfordringer, eller også er de ansattes perspektiver blevet negligeret, idet patienternes oplevelser har været i centrum (Foner, 1994, p. 2). Foners bevæggrunde for at udforme studiet er indledningsvist, at antallet af ældre mennesker indskrevet på plejehjem i USA er stigende i 1950'erne og 1960'erne. I tillæg bliver plejhjemsbeboerne mere og mere patologiske, hvilket i stigende grad medfører behov for omfattende pleje og behandling. Som følge af denne udvikling øges arbejdsstyrken, som er tilknyttet denne del af plejesektoren. Det vækstende omsorgsarbejde øger interessen for at undersøge vilkårene for dem, som udfører arbejdet. Ifølge Foner har der været tendens til, at denne faggruppe ikke har fået opmærksomhed, medmindre det omhandler sager af skandaløs karakter. Hun påpeger også, at der på daværende tidspunkt er en tendens til at producere statistik over psykiske og fysiske overgreb i plejen, og at denne statistik ikke skaber en forståelse for, hvad der ligger til grund for, at social- og sundhedsassistenter ikke altid er i stand til at leve op til de forventninger til omsorgsydelse, som vi har til dem. Formålet med Foners studie (1994) er således at undersøge, hvilke strukturelle forhold der vanskeliggør omsorgsarbejdet på plejehjem, samt hvorledes disse strukturelle forhold er uundgåeligt indlejret i plejesektoren, som resultat af pres fra forskellige interesser. Studiet er funderet på otte måneders deltagerobservation, hvor Foner påtager sig rollen som frivillig medhjælper og derigennem får adgang til at følge den daglige gang på plejehjemmet. Foruden deltagerobservation indeholder studiet interviews med ansatte på samtlige niveauer i organisationen, samt med nogle af patienternes pårørende. Baseret på disse otte måneders deltagerobservation samt interviews formulerer Foner to grundlæggende dilemmaer, som social- og sundhedsassistenter står overfor i arbejdet på plejehjem. Indledningsvist hersker en afgørende uoverensstemmelse mellem de fagprofessionelle idealer, som social- og sundhedsassistenterne forventes at opfylde



og så de bureaukratiske krav i form af regler og lovgivning, som assistenterne ligeledes konfronteres med i arbejdet på plejehjem. Ifølge Foner er disse modstridende idealer, som ikke begge kan opfyldes på tilfredsstillende vis. Det andet dilemma, som Foner skitserer, er de krav og forventninger, som social- og sundhedsassistenterne står over for fra patienter, pårørende til patienterne, administration, sygeplejersker, kollegaer mv.

### Pres fra patienter

I arbejdet som social- og sundhedsassistent er patienterne på plejehjemmet den gruppe interessenter, som assistenterne bruger flest tidsmæssige ressourcer på at være i direkte kontakt med. Arbejdet med en ældre patientgruppe indebærer givetvis et somatisk plejebestand, men også et behov for at varetage pleje af ofte demensramte patienter, hvilket Foner anskuer som en væsentlig belastning, der blandt andet stiller krav til assistenternes tålmodighed (Foner, 1994, p. 31f). I arbejdet med denne patientgruppe vil assistenterne ofte møde patienter, som er i en tilstand af vrede, frustration, frygt, afmagt, angst, sorg og forvirring. Foner understreger, at en underbelysning af disse forhold leder til et ufuldstændigt, misvisende og ensidigt billede af social- og sundhedsassistentens arbejde.

Arbejdet er fysisk krævende i form af løft, pleje af hygiejne mv., og disse opgaver kan blive yderligere fysisk krævende, når patienter aktivt modarbejder processen qua ovenfor nævnte tilstande, hvor patienter kan skribe, græde, vrilde sig, sparke, slå mv. Foner (1994, p. 32f) observerer dette i forbindelse med blandt andet diverse hygiejneopgaver, herunder vaskning, negleklip mv. Patienter observeres også at modarbejde assistenternes arbejde ved at ugyldiggøre indsatsen i form af eksempelvis at smøre sig ind i afføring lige efter de har været i bad, hvilket medfører, at assistenterne må starte på ny. Dette vil resultere i, at det fysisk krævende arbejde skal udføres flere gange, med stor indsats og over lang tid. Vigtigt at understrege er, at patienterne ikke altid aktivt eller bevidst modarbejder social- og sundhedsassistenter, men at patienternes generelle forvirring og hukommelsessvigt kan være årsag til belastningerne (Foner, 1994, p. 35f). Som følge af svækket hukommelse kan assistenterne også opleve, at patienter stiller de samme spørgsmål gentagne gange, hvilket kan kræve lange forklaringer. Hvis assistenterne ignorerer eller responderer ufuldstændigt på spørgsmålene, kan de risikere, at patienten reagerer med vrede, afmagt eller sorg. Patienter som ikke er præget af kognitiv svækkelse, kan på den anden side stille mere tydelige krav, hvilket kan

resultere i andre udfordringer for assistenterne. Disse patienter kan, i modsætning til de demensramte, i højere grad modsætte sig eventuel nedværdigende behandling samt sætte grænser for det, som kan opleves som overgreb begået af assistenterne (Foner, 1994, p. 42). Af frygt for at blive anmeldt til administrationen og pådrage sig sanktioner må assistenterne i højere grad efterleve patienternes grænsesætning (Foner, 1994, pp. 35; 45). Af observationerne fremgår det, at assistenterne anvender forskellige håndteringsstrategier for at imødekomme patienternes emotioner. Dette stiller væsentlige fysiske, mentale og emotionelle krav til assistenterne, som også er beskrevet tidligere. Det, som kan opleves som trivielle arbejdsopgaver, kan indebære mange risici for de, som skal udføre opgaverne. Assistenterne kan opleve alt fra vrede kommentarer, til fysisk vold (Foner, 1994, p. 36), og dette resulterer i varierende respons fra de ansatte. Foner (1994, p. 38) observerer og beskriver to arketyper; *helgener* og *monstre*. I den forbindelse understreger Foner, at kun en minoritet af assistenterne er ensidigt ondskabsfulde eller omsorgsfulde. Majoriteten af social- og sundhedsassistenterne bevæger sig frem og tilbage imellem de to poler, og størstedelen er overordnet venlige og hjælpsomme, men af og til slipper tålmodigheden også op for dem. Desuden opnår mange af assistenterne gensidigt belønnende og meningsfulde relationer til plejehjemsbeboerne. Ved tab af en nærtstående beboer sørger assistenterne i stilhed, hvilket medfører, at flere af dem bevidst undlader at knytte bånd til patienter i frygt for at skulle opleve tabet igen (Foner, 1994, p. 36). Foner (1994, p. 47) betoner, at størstedelen af assistenterne grundlæggende er imødekommende og omsorgsfulde, og at de afsætter tid til at forklare patienterne, hvad de gør, når de gør det. Gennem arbejdet med beboerne lærer assistenterne deres helbred og særegenheder at kende og udvikler i den forbindelse hensigtsmæssige strategier til håndtering heraf. De er lyttende, besvarer venligt spørgsmål og forsøger at berolige vrede, frustrerede og sorgfulde patienter. Alligevel observerer Foner (1994) også en bred vifte af uhensigtsmæssig adfærd blandt assistenterne. Heriblandt forekommer fysisk vold mod patienterne sjældent, hvilket Foner (1994, p. 39) tilskriver den omfattende overvågning og indberetning af patientskader. Verbal og psykisk vold bliver derimod i langt højere grad begået og tolereret på plejehjemmet. I de fleste tilfælde bliver frustrationer og vrede undertrykt, men når denne selvbeherskelse slipper op, observerer Foner (1994, pp. 40-43) hånende adfærd, udstilling og latterliggørelse af patienter. I tillæg observeres, at assistenter bevidst kan finde på at gøre demensramte patienter oprørte ved at omtale sårbare emner såsom tab af familiemedlemmer mv. Foner observerer yderligere nonverbale

aggressioner i form af bevidst undgåelse af øjenkontakt, uvenlig stirren, snerren, ignorering af kald på hjælp og undgåelse af hjælp til patienter, der synlig har behov for hjælpen. Krænkelser af patienternes privatliv observeres også, hvor assistenterne lader patienterne ligge nøgne og uskærmede under kropsvask. Assistenterne benytter sig af patienternes private ejendele såsom fjernsyn, kalendere mv., uden at spørge patienterne om tilladelse. Assistenterne er tydeligt bevidste om det spændingsforhold, der hersker mellem dem og patienterne i kraft af flere asymmetriske forhold i relationen. Institutionen er således optaget af patienternes udfordringer og rettigheder; administrationen, lovgiverne og offentligheden sympatiserer med patienterne og assistenterne føler sig oversete. De oplever, at deres arbejdsmiljømæssige rettigheder negligeres. Det forekommer, at patientrettigheder kan udgøre en implicit trussel mod assistenternes ret til et sundt, sikkert og behageligt arbejdsmiljø. Eksempelvis kan patienternes ret til at nægte hygiejne-aktiviteter medføre sundhedsrisici for assistenterne (Foner, 1994, p. 45). Der udføres omfattende overvågning og dokumentation af patienterne på plejehjemmet, hvorimod assistenterne og overgreb begået mod dem ikke får nogen formel opmærksomhed. Til gengæld peger Foner (1994, 49ff) på, at spændingen medieres af en positiv relation mellem assistenter og patienter. Positive relationer er karakteriseret ved, at relationen er reciprok, og både assistenter og patienter oplever sig beriget af at indgå i den. I arbejdet som assistent forventes at de giver pleje, anerkendelse og omsorg, men det er ikke forventet, at de modtager noget i retur. Patienter der favoriseres, er de, som formår at være anerkendende over for assistenterne i form af at udvise sympati i forhold til assistenternes krævende arbejdsforhold, spørge ind til assistenternes privatliv mv. Dette har uheldigvis også den betydning, at de beboere, som har mest behov for assistenternes overbærenhed, også er dem, der ikke klarer at bidrage til relationsdannelsen i lige så udtalt grad. Foners observationer viste yderligere, at assistenterne favoriserer patienter, som var mentalt nuværende og forstod, hvad der blev sagt til dem og dermed kunne svare adækvat (Foner, 1994, p. 51)

### Institutionelle pres

Foner anvender Max Webers (1964, if. Foner, 1994, pp. 53ff) beskrivelse af bureaukratiets betingelser, som en forståelsesramme til anskuelsen af plejehjemmet. På den ene side er det nødvendigt med regler, som sikrer rettigheder, kvalitet og transparens på plejehjemmet. For at sikre effektivitet er det nødvendigt med bureaukratiserede arbejdsgange, når der skal udføres omfattende administrative opgaver, som er forbundet

med patientpleje. I bestræbelsen på at opnå dette, indrettes plejehjemmet med abstrakte og upersonlige regler, som har til formål at sikre ensartethed i henhold til tid, sted og metode, uafhængigt af, hvem der udfører opgaverne, samt at tydeliggøre ansvarsfordeling. Et eksempel på en opgave, som kan medføre alvorlige konsekvenser for beboerne, er medicinhandling; opgaven må udføres i henhold til proceduren, uden undtagelse. Ved at håndhæve et strengt bureaukratisk system garanteres patienternes rettigheder og sikkerhed. Modsat påpeger Foner (1994, pp. 56-59), at et sådan strukturelt system kan lede til forringelser af patienternes pleje. Stringens i opgaveudførelsen medfører rigide, ufleksible og tankeløse arbejdsgange, som kan lede til blandt andet manglende forbedringer i patienternes pleje. Selv minimale ændringer i rutinen skal godkendes af afdelingssygeplejersken, hvilket kan være en langvarig proces, som ikke nødvendigvis fører til ændringer (Foner, 1994, pp. 65f, 68, 81). Omend sygeplejerskerne måtte have velbegrundede og velovervejede faglige belæg for afvisning af ændringer i patientens plejeplan, mener Foner (1994, p. 76f), at der skabes en kløft mellem assistenter og sygeplejersker, når sygeplejerskernes må håndhæve den bureaukratiske struktur. Assistenterne ønsker autonomi til at kunne tilpasse patienternes pleje ift. spisning, vask, skiftning mv., men procedurerne opleves rigide, og assistenterne oplever det som en begrænsning, at de ikke har mulighed for at være fleksible i udførelsen af deres arbejde. Assistenterne føler sig dels hæmmet i forhold til at varetage patienternes behov, dels i forhold til at imødekomme egne personlige ønsker. En betydelig andel af assistenterne opgiver, at reglerne og arbejdsgangen står i vejen for, at de kan yde omsorgsfuld pleje til patienterne (Foner, 1994, p. 68). I løbet af Foners forløb på plejehjemmet indføres yderligere tiltagende mængder af kontrolmekanismer, som assistenterne er utilfredse med. Øget dokumentationspligt, forbud mod brug af afdelingens fastnettelefoner til kontakt med omverden, samt kontrollering og sanktionering af mødetid medvirker til frustration blandt assistenterne (Foner, 1994, p. 68f). Samtidig ønsker sygeplejerskerne at opretholde en høj grad af institutionel effektivitet på plejehjemmet, og er optaget af andre dele ved den daglige drift, end social- og sundhedsassistenterne er; herunder særligt de dele af plejen, som er kvantificerbare og som kan vurderes i henhold til lovgivningen og plejehjemmets interne reglement (Foner, 1994, p. 76f). Sygeplejerske er dermed optaget af papirarbejde for at kontrollere og dokumentere, at deres afdeling tilfredsstiller de formelle krav. De afdelingsansvarlige sygeplejersker har derudover begrænset kontakt til social- og sundhedsassistenterne samt patienterne, og befinder sig kun af og til på stuerne, da de i højere grad bruger

tiden på at planlægge vagter, evaluere og formulere plejeplaner mv. Ifølge Foner (1994, pp. 78-81; 85), medvirker dette til at opretholde et distanceret og fjernt forhold til patienterne. Dette afspejler sig i deres omgang med både patienter og assistenter, såvel som i dokumentationen, hvor ikke tages stilling til patienternes mentale helbred. Majoriteten af sygeplejerskerne forholder sig i den daglige drift ikke til, hvordan assistenterne skal vedligeholde eller optimere patienternes mentale helbred. Emotionelle krænkelser begået af assistenterne bliver ignoreret, da de ikke er pålagt at skulle registrere disse (Foner, 1994, pp. 85f). Foner (1994, pp. 86f) ligefrem observerer, at sygeplejerskerne rutinemæssigt ignorerer og negligerer patienternes behov for hjælp, og at de tilmed håner, udstiller og latterliggør dem. Dette er ofte reaktionen fra sygeplejerskerne, når patienter bryder plejehjemmets regler eller er forstyrrende i sygeplejerskernes rutiner. Kløften mellem sygeplejerskerne og assistenterne medfører belastninger for assistenternes vedkommende, hvortil social- og sundhedsassistenterne udvikler forskellige håndteringsstrategier; de undlader eksplicit at udfordre sygeplejerskernes autoritet af frygt for reprimander eller i værste fald afskedigelse. Assistenterne undertrykker deres vrede og frustrationer og deler i stedet deres utilfredsheder med medassistenterne (Foner, 1994, pp. 88f). Omend assistenterne ikke gør verbal modstand, betyder det ikke, at der ingen modstand er. Det observeres, at assistenterne regelmæssigt gør modstand mod den øgede overvågning og kontrol. Assistenternes arbejde kontrolleres sjældent af sygeplejerskerne og administrationen personligt, da det forventes, at fejl og mangler vil fremgå af den løbende dokumentation af arbejdet (Foner, 1994, pp. 87ff). Dette betyder, at assistenterne har mulighed for at omgå nogle af reglerne uden at blive opdaget. Eksempelvis foreskriver plejeplanerne flere toiletbesøg, end patienterne i praksis får. Assistenterne holder også flere korte pauser end foreskrevet og holder øje med, hvornår sygeplejerskerne returnerer til stuen, for derefter at genoptage arbejdet. Papirarbejdet udfyldes ofte dagen efter, hvor alt bliver noteret, som var det udført efter bogen, omend dette ikke altid stemmer overens med virkeligheden. Dokumentationen af patienternes helbred skaber endnu et dilemma for assistenterne; såfremt assistenterne ikke har sørget for retmæssig dokumentation undervejs, kan de holdes ansvarlige for patienternes eventuelle skader og sygdomsforværring. Dette medfører, at assistenterne føler sig nødsaget til at notere selv de mindste sår eller tilstandsændringer hos patienterne, således at de er sikret rygdækning i tilfælde af, at tilstanden udvikler sig negativt. At sygeplejerskerne ikke har ressourcer til at forholde sig til adskillige rapporter om små ændringer i patienternes tilstand, medfører dog

sygeplejerskerne retter deres vrede mod assistenterne, som belemrer dem med større arbejdsbyrde (Foner, 1994, pp. 82ff). Denne balancegang må assistenterne derfor gå; dokumentationen af patienternes udvikling må hverken være for fyldestgørende eller begrænset.

Således beskriver Foner (1994), hvordan god pleje i praktisk forstand kan udfordres af den bureaukratiske struktur. En anden væsentlig pointe er, at assistenterne som oftest må undertrykke egne følelsesmæssige reaktioner, som ikke er i overensstemmelse med, hvordan plejehjemmets daglige gang er indrettet. Foner (1994, pp. 56-59) anvender Webers beskrivelse af bureaukratiets depersonalisering af arbejderne. De ansatte belønnes ikke for at være medfølende eller omsorgsfulde, men det gør de derimod for at arbejde homogent og effektivt. Det er vanskeligt at kvantificere og standardisere affektiv pleje såsom anerkendelse, samtale og værdighedsopretholdelse, hvilket medfører, at det ikke indgår i plejehjemmets kontrol og dokumentation. Det medfører yderligere, at det ikke prioriteres af assistenterne at udføre det affektive arbejde, da administrationen på plejehjemmet i Foners (1994, pp. 81) undersøgelse mener, at assistenterne kan tale med patienter, imens de udfører praktiske opgaver såsom at klæde dem på, give dem bad mv. Den affektive pleje nedprioriteres af assistenterne i deres daglige arbejde som følge heraf. De risikerer at blive straffet snarere end belønnet, når de udøver en indsats udover det, som bliver takseret af plejehjemmets bureaukrati (Foner, 1994, pp. 67f).

En anden konsekvens af den øgede bureaukratisering på plejehjemmet er assistenternes voksende modstand i forhold til ledelsen og indførelsen af yderligere kontrolmekanismer. Foner (1994, pp. 69-75) beskriver, hvordan assistenterne opfatter den øgede forekomst af nye regler som chikane fra administrationens side. Den øgede kontrol af assistenternes mødetider, pauser mv. medfører, at assistenterne ligeledes bliver pedantiske med tiderne; når de straffes for at være lidt forsinkede, er de ikke villige til at blive nogle minutter længere på arbejde. Dette skaber konflikter med administrationen, som appellerer til assistenternes samvittighed, hvilket assistenterne ignorerer (Foner, 1994, p. 74). Som det fremgår af studiet, kan assistenternes modvilje i forhold til tilstrømning af regler påvirke deres forhold til patienterne. Assistenterne er bevidste om dette og anerkender, at det øgede pres, som opleves som konsekvens af øget bureaukratisering, har negativ indvirkning på, hvordan de behandler patienterne (Foner, 1994, p. 73). Ifølge Foner (1994) forekommer dermed et fundamentalt

modsnætningsforhold mellem idealerne for omsorgsfuld pleje og idealerne for det bureaukratiske system.

### Delkonklusion

Med udgangspunkt i sit studie af stewardesser beskriver Foner, hvordan øget bureaukratisering og arbejdspress inden for omsorgsarbejdet medfører en række udfordringer for både ansatte og patienter. Foners studie har ikke fokus på intrapsykologiske processer eller hvordan forråelse opstår som en internaliseret proces, som reaktion på omverdenen. Hun er derimod optaget af de strukturer og formelle rammer, som stiller krav til assistenterne, hvilket medfører dalende kvalitet af plejen, da de bureaukratiske idealer modstrider de faglige idealer for omsorgsarbejde. I det følgende afsnit vil Astvik og kollegers håndteringsstrategier bidrage med en teoretisering af, hvordan krav og ressourcemodellen kan give indblik i, hvordan individuelle håndteringsstrategier udvikles for at imødekomme en ubalance mellem krav i arbejdet og individets tilgængelige ressourcer.

## Wanja Astvik og kolleger - Coping strategier

Astvik, Melin og Allvin foretog i 2014 en række interviews med socialrådgivere, der arbejder med udsatte borgere ved socialforvaltningen. I studiet undersøges, hvorledes copingstrategier opstår og anvendes på baggrund af ubalancen mellem tilgængelige ressourcer og arbejdskrav. Af studiet udledes det, at interviewpersonerne anvender fem forskelligartede strategier til at håndtere denne ubalance. Omend håndteringsstrategierne beskrives som særskilte og stabile, fremgår det af interviewpersonernes beretninger, at strategierne ofte anvendes samtidigt og dynamisk. Anvendelsen af én strategi leder til anvendelsen af en anden strategi, og ofte i en kronologisk rækkefølge, som går på tværs af interviewpersonerne. Astvik og kolleger (2014) betoner konteksten for hvorledes strategierne udvikles og anvendes, samt konsekvenserne af dem, hvilket demonstreres i de følgende afsnit.

### Den kompenserende strategi

Den kompenserende strategi anvendes, når arbejderen yder en ekstra indsats og dermed kompenserer for at håndtere ubalancen mellem tilgængelige ressourcer og arbejdskrav. Målet med den kompenserende strategi er at opretholde kvalitetsniveauet i sit arbejde (Astvik et al., 2014, pp. 56f). Dette kan ske i form af eksempelvis overarbejde, at øge tempoet på forskellige processer, at springe pauser over for at nå mere eller at komme på arbejde trods sygdom. I studiet af Astvik og kolleger (2014, pp. 56f) fremgår det, at samtlige interviewpersoner anvender denne strategi, omend i varierende grad. Baggrunden for at anvende den kompenserende strategi kan være mangfoldig. Eksempelvis kan den enkelte føle et personligt ansvar for, at opgaverne bliver gennemført; stress eller dårlig samvittighed kan opstå, hvis opgaverne ikke bliver gennemført rettidigt, eller hvis opgaverne ikke udføres i det hele taget. Anvendelse af strategien kan også anskues som en måde at tage kontrol over arbejdssituationen, selvom det er med til at tære på den enkelte. Strategien kan være konstruktiv i tilfælde af, at den enkelte befinder sig på en arbejdsplads, hvor travlhed forekommer i perioder. Da ville den enkelte have mulighed for at rehabilitere i perioder med mindre travlhed. Dette er dog ikke arbejdsgangen hos interviewpersonerne, og de, der anvendte denne strategi i udtalt grad, havde også ofte stressrelaterede problemer såsom søvnvanskeligheder, udmattelse, depression mv. Anvendelsen af strategien kan med tiden medføre en oplevelse af nedsat produktivitet, da interviewpersonerne begynder at lave fejl, glemme navne eller andre vigtige detaljer. Handlemønstret kan derved blive



dysfunktionelt i længden, da risikoen for at blive sygemeldt med stress øges i forbindelse overkompenseringen. På lang sigt kan strategien opleves som umulig at opretholde, hvorfor flere af interviewpersonerne tyer til andre strategier (Astvik et al. 2014, pp. 56f).

### Den kravreducerende strategi

Den kravreducerende strategi anvendes, når arbejderen sænker kvaliteten af sit arbejde for at kunne imødekomme de krav, vedkommende bliver stillet på arbejdspladsen. Flere af de interviewpersoner, som tidligere anvendte den kompenserende strategi, oplevede, at de var nødsaget til at sænke standarden for kvaliteten af deres arbejde for at kunne imødekomme arbejdskravene og dermed i højere grad benytte sig af den kravreducerende strategi. Strategien kan dog medføre moralsk stress, hvor den enkelte kan føle, at vedkommende må vælge mellem eget helbred og servicekvalitet. Den moralske stress bliver midlertidig håndteret ved anvendelse af andre underordnede strategier, herunder rationalisering og idealisering. Undgåelse eller videregivelse af ansvar er en anden måde at anvende den kravreducerende strategi. Hvis mængden af ressourcer ikke tilsvarende arbejdskravene, kan en løsning være at overdrage beslutninger til teamleder eller overordnede (Astvik et al. 2014, pp. 57-59).

### Den disengagerende strategi

Den disengagerende strategi anvendes, når arbejderen udvikler en ligegyldighed i forhold til arbejdet og undlader at engagere sig. Dette kan komme til udtryk ved, at den enkelte begynder at trække sig fra arbejde, eksempelvis i form af at tage afstand fra sin arbejdsgruppe eller organisationen. Strategien anvendes til stadighed, når den u hensigtsmæssige arbejdssituation opleves permanent. Astvik og kolleger (2014) betoner vigtigheden af det kollegiale aspekt, som kan være medvirkende faktor til, at arbejderen forbliver på arbejdspladsen trods utilfredshed med dele af arbejdet. I den forbindelse problematiseres travlheden på arbejdspladsen, da det yderligere kan medføre, at kollegaerne ikke i samme grad har tid eller overskud til at støtte hinanden, hvorfor disengagerende adfærd kan blive den endelige strategi (Astvik et al., 2014, p. 59).

### Voice strategien

Voice strategien anvendes, når arbejderen italesætter de forhold, som de oplever som kritisable i arbejdet eller ved arbejdspladsen. Strategien kan udspille sig på

individniveau, så vel som på gruppeniveau, og kan give arbejderen en følelse af at beskytte sin faglige integritet og identitet, samtidig med at det kan karakteriseres som stressforebyggende. På individniveau kan det at rette et kritisk blik ud mod arbejdsforhold, reducere oplevelsen af selvbebrejdelse. På gruppeniveau bliver alle gruppemedlemmer beskyttet ved, at gruppen kollektivt tager ansvar for individets u hensigtsmæssige arbejdsforhold. Voice strategien anvendes dog mere sjældent og opleves at være mere ineffektiv, da opråbene ofte ikke medvirker til forandringer på de enkelte arbejdspladser (Astvik et al., 2014, pp. 60; 62).

### Exit strategien

Exit strategien er den sidste af de fem nævnte strategier. Strategien anvendes, når ubalancen mellem tilgængelige ressourcer og arbejdskrav er for stor, hvorfor nogle vælger helt at forlade arbejdspladsen. Når arbejdet opleves at have negative konsekvenser for den enkeltes helbred, eller for arbejderens faglige integritet, kan udvejen blive at forlade arbejdspladsen (Astvik et al., 2014, p. 60). Strategien kan udspille sig på flere faconer; nogle sygemeldes i kortere eller længere perioder, andre vælger at opsiges sin stilling. Strategien vil blandt andet medføre konsekvenser i form af reduceret effektivitet, da arbejdspladsen mister kompetencer og specialiseret viden, som knytter sig til borgergrupper eller enkeltpersoner. En anden udfordring ved exit strategien er, at det efterlader de resterende kollegaer, som skal varetage opgaven, nu med færre eller mindre erfarne kollegaer. En hindrende faktor i forhold til at anvende exit strategien er, at arbejderne kan udvikle en følelse af loyalitet eller ansvar over for borgerne. Deres exit ville betyde, at borgerne bestandig skulle møde nye socialarbejdere, hvilket kan afholde arbejderen fra at forlade arbejdspladsen (Astvik et al., 2014, pp. 6f).

### Delkonklusion

Astvik og kolleger teoretiserer forskellige strategier, som socialrådgivere tager i brug for at håndtere ubalance mellem arbejdets krav og tilgængelige ressourcer. Håndteringsstrategier udspringer således af en oplevet ubalance i arbejdet, hvilket kan lede til brugen af særegne strategier, som har en tendens til at følge en kronologi. I det følgende afsnit bliver der redegjort for de belastninger, der knytter sig til emotionsarbejde, som det bliver teoretiseret af Hochschild. Disse udfordringer udspringer til gengæld af de emotionelle samspil, som foregår i det sociale møde mellem social- og sundhedsarbejder og borger. I analysen vil denne dimension beskrives som særskilt men også som forbundet med brugen af håndteringsstrategier.

## Arlie R. Hochschild – Emotion Work

Arlie R. Hochschild (1979) udformede studier af stewardesser, som skabte grundlag for hendes teori om, hvordan mennesker håndterer emotioner. Gennem hendes studier erfarede Hochschild, at stewardesserne bevidst anvendte deres emotioner til enten at frembringe ønskede emotioner eller mindske u hensigtsmæssige emotioner. Studiet af stewardesser er baseret på en mixed method tilgang, hvor både deltagerobservation, interviews, ustrukturerede samtaler med ansatte i luftfartsselskabet samt analyser af forudgående 30 års reklamefilm for selskabet danner grundlag for studierne. Hochschilds empiri er således baseret på kvalitative undersøgelser, på nær hendes indledende pilotundersøgelse, som var et spørgeskema.

Hochschild (1979) har ladet sig inspirere af Freuds udformning af selvet, emotioner og interne processer. Freud (1933) beskæftigede sig med selvets opbygning og dertilhørende komponenter som id'et, egoet, superegoet og forsvarsmekanismerne, samt betydningen af bevidste og ubevidste processer i selvet. Ifølge Hochschild (1970), tildelel Freuds teorier ikke stor nok betydning til emotionerne sammenlignet med drifterne. Alligevel lader hun sig inspirere af Freuds udlægning af det bevidste, ubevidste og forsvarsmekanismerne i udviklingen af sin egen teori om emotionsarbejde. Hochschilds (1979, p. 556f) begreb om emotion work adskiller sig grundlæggende fra Freuds psykoanalyse i den forståelse, at betydningen og oplevelsen af emotioner jævnfør Hochschild er kontekstafhængige og betinget af sociale strukturer.

Foruden Freuds psykoanalyse er Hochschild også inspireret af Goffmans kontekstualiserede syn på adfærd. Denne kontekstualiserede forståelse af emotioner tager netop udspring i Goffmans teori om interaktionsorden. Ifølge Hochschild bliver Goffmans teori mangelfuld, når emotioner ikke ses i relation til både den sociale struktur og den enkeltes personlighed. Mennesket konformiterer udadtil, men lige så indadtil, og netop dette aspekt af indre følelsesliv håndterer Goffmans aktører ikke (Hochschild, 1979, p. 557). Yderligere viderefører Hochschild i sin teori Goffmans teatermetafor om *surface acting* og *deep acting*. Adskilt fra Goffman vægtlægger Hochschild i større grad, hvordan skuespillerne klarer at vise autentiske følelser på scenen i henhold til at imødekomme de forventninger, som måtte høre sig til scenariet. Hochschild er af den overbevisning, at Goffmans aktører udøver såkaldt surface acting, altså at man konformiterer udadtil i henhold til de spilleregler, som måtte høre sig til en given situation. Nærmere bestemt simulerer skuespilleren følelserne, og dette afføder kropslige

handlinger som en fysisk maske, man kan påtage sig (Hochschild, 1979, p. 37f). Deep acting, derimod, er fremkaldelsen af autentiske følelser, som frembringes af det, som Hochschild (1979) betegner som *emotion work*. Autentiske emotioner forekommer umiddelbart, men ved surface eller deep acting er emotionerne ikke spontane. Disse emotioner er derimod resultatet af en tillært evne til at intervenere i den emotionelle proces, og på den måde enten imitere en ydre følelse eller fremskaffe en indre følelse (Hochschild, 1979, p. 36). Begrebet *method acting* anvendes inden for skuespilsindustrien, hvor skuespilleren frembringer en autentisk følelse ved at anvende fantasi eller reelle minder. I frembringelsen af minder, som eksempelvis medfører sorg, når man forholder sig til dem, kan følelserne vækkes, således at man ikke simulerer sorg, men rent faktisk føler tristhed (Hochschild, 1979, p. 40). Hochschild beskriver dette som en bevidst tilstand som anvendes, når vores humør ikke korresponderer med forventningerne om, hvordan vi skal føle; nærmere betegnet *feeling rules* (Hochschild, 1979, p. 43). Deep acting benyttes i situationer, hvor vi er nødsaget til at konformitere indad. Emotion work indgår i et større *emotion system*, der giver en form for retfærdiggørelse eller pligt til at håndtere følelsesmæssige udvekslinger. I den henseende skelnes mellem det, som man faktisk føler og det, som man bør føle (Hochschild, 1979, p. 56f). Et eksempel herpå udspringer fra en af Hochschild's interviewpersoner, som er trist til sit bryllup og i den forbindelse oplever et ubehag ved, at hendes følelser ikke korresponderer med forventningen om, hvordan man bør føle i forbindelse med sit bryllup. Brylluppet forventes at være en af de lykkeligste dage i hendes liv og qua denne forventning forsøger bruden at konformitere indadtil i forhold til de konventioner, der tilhører sig et bryllup. Brudens forsøg på at konformitere indadtil kan også være udtryk for et forsøg på at undgå tristheden i sig selv, eller at tilstræbe sig social accept; begge forklaringer ville i alle fald indebære et sæt *feeling rules* (Hochschild, 1979, p. 59f). Disse regler, og genkendelsen af samme, knytter sig i særdeleshed til sociale roller. Der hersker en forventning om, hvordan en bør opføre sig som henholdsvis mor, søn, souschef eller tjener. Autoriteter er med til at definere feeling rules, og adskiller sig i form af denne særlige funktion (Hochschild, 1979, p. 74f).

## Analyse

I følgende afsnit vil jeg analysere de belastninger og håndteringsstrategier, som plejerne beskriver i vores interviews. Analysen vil bestå af to overordnede temaer: Arbejdsvilkår og emotionsarbejde. Der tages indledende afsæt i en analyse af de belastninger, som ses i arbejdets indretning og plejernes strategier til at håndtere disse. Emotionsarbejdet og dertilhørende belastninger vil blive behandlet som et tema for sig. Det vil blive eksemplificeret, hvilke dilemmaer, som knytter sig til udførelsen af emotionsarbejdet. I den forbindelse vil jeg analysere, hvordan plejerne navigerer i den del af deres arbejde, og hvilke vanskeligheder der knytter sig hertil.

## Belastninger

Interviewpersonerne<sup>2</sup> beskriver for os en række belastninger, som de udsættes for i deres arbejde. I nedenstående afsnit vil disse belastninger analyseres. Mangel på kvalificeret arbejdskraft, bureaukrati, dokumentation samt borgergruppen bliver alle beskrevet som kilder til belastning for plejerne.

### Ufaglærte kolleger

Når plejerne skal svare på, hvad der skal til for at forbedre deres arbejdsvilkår og kvaliteten af plejen, så peger de som det første på, at der er behov for flere fagligt kvalificerede kolleger. Grunden hertil er hovedsageligt, men ikke begrænset til, at plejearbejdet stiller store tidsmæssige krav til plejerne.

*IP 4: Jeg synes da i hvert fald godt, at man kan mærke, at vi mangler personale i hele landet.*

*S: Ja.*

*IP 4: I hvert fald dem, der sådan, hvad kan man sige. 15-20 % af dem, som er ansat, hvor jeg arbejder, de er afløsere.*

### *Citat 1*

Fælles for alle tre institutioner, som plejerne i interviewene repræsenterer, er, at de i nogen grad har udfordringer med at finde tilstrækkelig kvalificeret personale. Personalemangel rummer flere aspekter end, at der ikke er nok folk til at udføre opgaver på

---

<sup>2</sup> Interviewpersoner henvises til som IP 1, IP 2 osv., når der refereres til et citat med udtalelser fra flere interviewpersoner.

plejecentrene. Inddragelsen af ufaglært arbejdskraft og brugen af elever er to af de afledte konsekvenser, som følger af mangel på SOSU-arbejdere på plejehjemmene. For begge grupper vedkommende gælder det, at der er begrænsninger for, hvor stor en del af arbejdet, som de kan varetage. Opgaver som fx dokumentation og medicin-håndtering er forbeholdt SOSU-assistenten og til dels også SOSU-hjælperen, og dette betyder ikke blot, at en ufaglært ansættelse på plejecentret i praksis ikke erstatter en faglært ansættelse. Det skyldes krav i arbejdet, som begrænser vikarers mulighed for at udføre det fulde arbejde. Vores interviewpersoner beskriver, hvordan det faktisk resulterer i en forøgelse af deres arbejdsbyrde, da de er nødsaget til at dedikere mere af deres egen tid til at kontrollere ufaglærte kollegers arbejde og dokumentere på deres vegne:

*IP 4: I hvert fald dem, der sådan, hvad kan man sige. 15-20 % af dem, som er ansat, hvor jeg arbejder, de er afløsere.*

*S: Ja... 15-20 %? Det er mange.*

*M: Afløsere, er det så, hvor at de ikke er, altså har den samme uddannelse og sådan, at det er lidt vikarer og sådan agtigt basis.*

*IP 4: Ja, altså, ja. Mange af dem, de er også dygtige. Der er, der kommer også sygepleje-elever og.. Folk, som der er inden for nogenlunde samme område og gerne vil have nogle ekstra penge. For der giver det mening, at der, for der har de en masse viden, som de også kan bruge. Men der er også folk, som at der ikke har noget i rygsækken og så kan det være lidt op ad bakke. Og så føler man egentlig ikke, at.. At selv om, der er en ekstra person, at.. det sådan bare er halvt.*

*S: Ja.*

*IP 4: Fordi man skal alligevel gå ind og dokumentere alt det, som de ikke kan, fordi de ikke har adgang og er der noget.. Så skal man også være inde over hele tiden.*

*Citat 2*

Der ligger altså en væsentlig belastning i det forhold, at en stor del af arbejdsstyrken ikke er i stand til eller har lov til at udføre dele af arbejdet på egen hånd. Hvis det, som plejeren i ovenstående citat anslår, fx er op mod hver femte af plejerne, som er ufaglærte afløsere, så er det en problemstilling som alt andet lige er aktuel for størstedelen af de ansatte. Med så mange ufaglærte ansatte, er der stor sandsynlighed for, at SOSU-arbejderne på enhver given vagt skal arbejde sammen med en dem og dermed opleve en intensivering af deres egen arbejdsbyrde.

## Elever

På samme måde som ufaglærte plejere, kan tilstedeværelsen af elever på arbejdspladsen også føre til intensivering af faglærte plejeres arbejdsbyrde. Problemstillingen er her til dels den samme, fordi eleverne bidrager til øgede opgaver for de faglærte plejere. Eleverne bør egentlig ikke tælle med i normeringen, men som resultat af øget underbemanding bliver elever nu efter plejernes udsagn i højere grad brugt som ufaglært arbejdskraft:

*IP 1: Jamen det tror jeg da også er noget af det der med, at sådan som elever bliver brugt i dag.. Altså det gjorde de jo ikke, da jeg tog uddannelsen. Altså elever bliver jo brugt max i dag.*

*IP 2: Ja.*

*IP 1: Altså, sådan fuldstændig til, hvad de kan.*

*S: Ja.*

*IP 2: Det gør de helt sikkert.*

*IP 1: Altså.. Brugt, udnyttet, hvad nu end ordet er. Det gør de jo, altså. Og det gjorde de jo ikke for tyve år siden. Altså, jeg var da elev, da jeg var elev.*

*S: Ja, så der var en forventning om, at du faktisk ikke kunne, alt det du skulle. Men det skulle du lære*

*IP 1: Ja, det skulle jeg lære og du ved, jeg havde ikke.... Jamen altså, det var bare på en helt anden måde. Jeg havde tid til at lære. Fuldstændig.*

*S: Det er sådan en ilddåb nu, måske? Sådan "learning by doing", ud med dig og så..*

*IP 1: Ja, de bliver da i hvert fald.. [afbrudt]*

*IP 2: Altså, de bliver da taget hånd om, det bliver de i hvert fald. Men det er jo også bare tidskrævende. Det tager jo sindssygt lang tid, når man skal lære fra sig hele tiden. For jeg ville kunne gøre det ti gange så hurtigt, hvis jeg ikke skulle forklare dem hele tiden, Og der er mange spørgsmål og.. Rigtig, rigtig meget fylder eleverne. I hverdagen. Og der var jo også, det er faktisk kun lige for nylig. Der er mange af eleverne, hvor de faktisk plejede at tælle 0 %, men, men nu er det jo en individuel vurdering. Så nu..*

*S: Ja, jeg skulle lige til at sige.. [afbrudt]*

*IP 2: ..tæller de jo bare automatisk med, egentlig. Ja.*

### *Citat 3*

Som det fremgår af ovenstående citat, så udgør elever altså en lignende, men også mere omfattende belastning i kraft af, at plejecentrene er forpligtet til at varetage den praksisorienterede del af deres uddannelse. IP 2 giver udtryk for, at der før i tiden var en forståelse af elever som værende uden for den vanlige normering. Der er dog blevet åbnet op for, at elevvejlederne på baggrund af individuelle vurderinger kan give elever selvstændige arbejdsopgaver. I praksis betyder dette dog egentlig bare, at eleverne på grund af underbemanding bliver talt som ufaglærte plejere. Dette forårsager, som beskrevet i ovenstående citat, en arbejdsintensivering for elevvejlederen. Det har antageligvis konsekvenser for kvaliteten af elevernes uddannelse. Dette kan så øge risikoen for, at eleven ikke bliver rustet til at bestå sin praktikperiode, hvilket medfører yderligere arbejdsbyrde, som det beskrives her:

*IP 2: Der er nogle gange flere elever på arbejde, end der er faste (griner, andre bekræfter) Altså.. Det er.. Det er ikke, det er i hvert fald sket flere gange.*

*IP 4: Jeg synes i hvert fald, at elever de kan fylde rigtig meget, afhængig af hvem det er. Vi havde for ikke så lang tid siden en elev,*



*som der ikke bestod sin praktik, fordi der var så mange hængepartier og personen var ikke med. Og så skal man jo bruge rigtig, rigtig meget tid, hver eneste gang hun var inde i en lejlighed, skulle jeg gå ind bagefter og se, var det her ordentligt? Skulle ind og kigge efter alt det, som hun skulle have dokumenteret. Er det her ordentligt? Skulle man sige det en gang, to gange, tre gange? Det bliver ikke gjort. Jeg bliver nødt til at gå videre med det til vores overordnede elevkoordinator og så. Brugte rigtig meget tid på at så kunne have belæg for, at hun ikke kunne bestå, for at det ikke var noget man kan sidde og sige: Jamen jeg synes ikke, du gør tingene.*

*S: Nej nej, man bliver nødt til..*

*IP 4: Men man skal have eksempler på, hvornår og hvad præcist. Så altså, det brugte jeg også rigtig meget energi på. Energi som jeg egentlig følte, jeg kunne have brugt på borgeren.*

#### *Citat 4*

Elever præsenterer således et dilemma for SOSU-arbejderne; de skal udføre deres egne opgaver på samme tid, som de superviserer, kontrollerer og efterdokumenterer elevernes arbejde. Eleverne står i vejen for, at borgerne kan modtage den pleje, som de bør få. Til gengæld risikerer de SOSU-arbejderne at blive konfronteret med en endnu større byrde, hvis eleverne ikke er i stand til at leve op til de læringsmæssige krav, der stilles til dem. Det fremgår netop af forrige citat, at elevvejlederen lægger vægt på, at eleverne også ”bliver taget hånd om”. Ovenstående citat bliver der til gengæld påpeget, at arbejdet med elever på den anden side også frarøver plejerne energi, som de ”kunne have brugt på borgeren”.

#### **Bureaukrati**

Det er et generelt tema, at regler og bureaukratiske tiltag kan udvikle sig til at blive belastninger for plejerne. Som det ses i ovenstående afsnit, så er bureaukratiserede procedurer og regler en faktor, der blandt andet er med til at gøre ufaglærte kolleger til en belastning for de faglærte plejere. Det sker specifikt ved, at omfattende krav til dokumentation og regler for, hvem der må udføre bestemte opgaver, medfører øget arbejdsbyrde til SOSU-arbejderne. I nedenstående eksempel beskriver IP 4, hvordan

hun i lang tid oplever sig belastet af, at skulle arbejde med en borger, som ud fra hendes skøn bør flyttes til gerontopsykiatrien:

*S: Ja, hvis du skulle sådan pege på noget, hvad er det så, der er det sværeste i arbejdet?*

*M: Altså sådan typer af opgaver eller en bestemt oplevelse eller.*

*IP 4: Altså, jeg synes ikke, det er særlig sjovt, at arbejde med en borger, som der har overfaldet mig før. Det synes jeg ikke er særlig sjovt. Altså jeg var.. For eksempel her tidligere på måneden. Jeg var nede i demensenheden, en borger som der er kendt for at være meget udadreagerende. Der er ikke noget præcist, som der har trigget ham, det kan bare være sådan her (knipser).. Og det var det, der skete. Og jeg var den, der var der. Og jeg fik knytnæve i ribbenene og blev sendt til lægen bagefter. Men altså, det er jo ikke sjovt at færdes omkring personen bagefter for mig, fordi jeg husker det. Han var dement, kan ikke huske noget som helst. Ikke også? Så altså jeg blev nødt til at være professionel og give ham den pleje, som han fortjener, ikke også? Men jeg havde ikke lyst til det. Jeg havde ikke lyst til at være i nærheden af ham. Jeg følte mig sådan lidt.. Og jeg holdt mig sådan lidt på afstand og havde ikke lyst til at være helt tæt på.*

*S: Hvad var opfølgningen på det? På den episode. Som i fra din ledelses side.*

*IP 4: Han blev sendt til geronto-psyk oppe i Brønderslev.*

*S: Ja.*

*IP 4: Der er han stadig. Fordi, fordi jeg er ikke den første. Og det burde ikke være sådan, at man skal være bange for at, man bliver overfaldet og beboerne går det også udover. Føler ikke rigtig, at det er det rette sted, så han er han oppe ved ældrepsykiatrien og så vurderer de.*

*M: Men der skulle sådan flere episoder til før at sådan en ting kan, eller sådan at det giver anledning til.. [afbrudt]*

*IP 1: Det skal der jo altid. Der skal meget til, før der sker noget.*

*IP 4: Ja, der skal virkelig, virkelig meget til. Og det er rigtig svært også, fordi at.. Beboeren har selvfølgelig værge, kan ikke tage vare på sig selv. Familien er ikke enig i vores vurdering af, at det ikke er det rette sted.*

*S: Grunden til, at det tager lang tid, med at der bliver handlet på den slags ting, er det fordi, der er andre parter?*

*IP 1: Ja, der er jo alt muligt, det skal igennem, ikke? Også bare det, sådan at få supervision, altså det jo. Ja, jeg vil ikke sige, at det er umuligt, men det er da heller ikke...*

*S: Nej. Er det på grund af bureaukratiet eller det på grund af?*

*IP 1: Det er jo dyrt.*

#### *Citat 5*

IP 4 beskriver i ovenstående, hvordan vedkommende og vedkommendes kolleger i lang tid må omgås med og yde omsorg for en borger, som har været voldelig over for hende og efterfølgende gjort det utrygt for hende at være på arbejde. Dette skyldes i og for sig, at borgeren er voldelig, og IP 4 er tvunget til at konfronteres med borgeren. Belastningen bliver droget trukket i langdrag af en tung bureaukratisk proces, hvor borgerens pårørende også er inddraget i beslutningstagningen. Dette komplicerer processen, hvor plejernes faglige vurdering af borgerens plejebehov samt ledelsens mulighed for at tage hensyn til plejernes arbejdsvilkår bliver indskrænket. Plejeren oplever det ikke blot som en belastning, at vedkommende er nødt til at færdes omkring en borger, som skaber utryghed. Der opstår også et dilemma her, da plejeren stadig vægter borgerens ret til at modtage tilfredsstillende pleje højt. Som det fremgår af ovenstående citat, så ser hun sig nødsaget til fortsat ”at være professionel og give ham den pleje, som han fortjener”.

Dokumentation kan også være en kilde til belastning for plejerne. Vores interviewpersoner oplever, at dokumentation kan tage tid fra arbejdet med borgerne, da den ofte må prioriteres over andre opgaver:

*IP: Jeg har ikke haft så meget, og altså..*

*S: Dokumentation?*

*IP: Ja, jeg har sådan, jeg oplever at jeg har tid til at skrive, et eller andet dokumentation fordi, måske er der ikke tid lige nu, omkring kl. 09:30 men deromkring frokost, når alle er gået i seng og lagt, så er der måske 25 minutter, hvor der er tid til at færdiggøre dokumentationen.*

*S: Ja.*

*IP: Men selvfølgelig det er et problem hvis det sker omkring vagtskifte, at der lige pludselig er en, der har måske tisset over hele gulvet eller et eller andet, så er man nødt til at tage det.*

*S: Ja, det kan godt tage lidt tid.*

*IP: ja, det kan tage meget tid.*

*S: Ja.*

*IP: Men det er prioriteringer og vurderinger og hvad er den bedste vej. Også om morgenen når man skal planlægge, altså hvor jeg starter henne, og hvad mine kollegaer har og alt muligt. Det kan være udfordrende.*

*S: Føler du, at du må gå på kompromis nogle gange?*

*IP: Jo jo, ja, jo.*

*S: I forhold til...*

*IP: Det-det-det føler jeg at jeg gør hver dag. Altså, man er også nødt til at passe på kollegaen, og sådan, det hele fungere og tager hensyn til andre, ikke kun borgeren, men andre.*

#### *Citat 6*

Som det fremgår af citatet, så er dokumentation en af de ting, som nødvendiggør kompromisser i udførelsen af plejen. Det er en bundet opgave, som der bliver sat tid af til, men borgernes behov lader sig ikke underkaste skemalagte rutiner. Dette forårsager,

at plejerne oplever det som vanskeligt at have tid til at udføre dokumentationen på tilfredsstillende vis, da der er risiko for, at der opstår akutte situationer, hvor IP er nødt til at tage hensyn til borgeren eller støtte sine kolleger.

Plejerne oplever, at dokumentationsarbejdet desuden bliver gjort vanskeligt på grund af dårlige IT-systemer og ineffektiv implementering af disse. Det beskrives i nedenstående citat, hvordan medicinhåndtering tager unødigt lang tid som følge heraf:

*IP 1: Ja og så alt det der.. Alt det dokumentation altså.. Og dobbelt-dokumentation og hvad der ellers er. Det er jo helt galt.*

*M: Dobbeldokumentation, hvad vil det sige?*

*IP 1: Jamen det er efter et nyt system, QURA (måske?), så skal tingene tit stå to steder, tre steder. Så skal du huske at rette det alle steder. Og jeg tænker, jamen det giver jo ikke nogen mening.*

*S: Det er simpelthen manuelt, at man skal taste.. [afbrudt]*

*IP 1: Jaja! Ja. Jamen der var sådan et eller andet ovre fra, nej det var ikke Flauenskjold Plejehjem, hvor var det henne? Hvor der havde været en eller anden ovre for at, jamen hvor mange gange trykker vi på den iPad? Når at for eksempel, der kommer et nyt medicinpræparat. Jeg kan ikke huske, hvad de talte til, men nu siger jeg 175 gange. Fordi alt det jeg skal, bare på grund af et præparat.*

#### *Citat 7*

Plejeren beskriver her, hvordan dokumentation tager længer tid, fordi det skal foregå i flere systemer, som ikke er forbundet. Derudover bliver arbejdet med dokumentation også mere kompliceret og stiller højere krav til, at plejerne skal huske at redigere i flere systemer, hver gang der skal noteres ændringer. Dokumentation bliver en kilde til frustration, da den opleves som unødigt tidskrævende og derudover stiller højere krav til plejerne, der bliver nødt til at orientere sig i flere forskellige systemer på samme tid.

#### **Borgeres lidelser**

Borgerne kan ligeledes opleves som en kilde til belastning i plejernes arbejde. Størstedelen af borgerne på plejecentrene, som vores interviewpersoner arbejder på, lider i

nogen grad af kognitive vanskeligheder, som medvirker, at de på den ene eller anden måde kan opleves som svære at arbejde med. Nogle af borgerne kan til tider være fysisk og verbalt udadreagerende, og dets påvirkning på plejerne beskrives i nedenstående citat:

*IP 1: Jamen jeg tror bare, at det er nok det der med, at når man når til fjerde/femte-dagen, så kan man godt mærke, at altså for eksempel har vi i et år haft en, som der råbte hele tiden. Altså råbte og råbte og råbte og råbte og råbte. Altså, og du ved.. Til sidst, der kunne jeg godt sådan lidt.. Altså tanken om at skulle gå ind ad den der dør til den lejlighed. Og det der råben konstant, altså. Så kunne jeg godt mærke på mig selv, at.. Det skal jeg ikke i dag. Jeg skal lige have en pause.*

*S: Ja.. Bliver du vred, frustreret eller hvad?*

*IP 1: Nej, jeg bliver egentlig ikke vred, jeg bliver... Ja, det ved jeg ikke, hvad jeg bliver...*

*S: Det er måske tættere på irritabilitet..*

*IP 1: Ja, det kan da godt være..*

*S: ..Som man kan få, når man bliver træt, ikke også?*

*IP 1: Ja, men ja..*

*IP 4: Altså, jeg har lidt haft samme oplevelse med en beboer, som at der virkelig råber og skriger hele tiden. Og vi har haft vores AMR inde og så give os ørepropper og høreværn, fordi det er blevet målt til at være så højt, at det ville være en arbejdsskade. Man får ondt i ørerne, jeg kunne høre hende derhjemme, når jeg bare var i min egen lejlighed. Jeg kunne høre hende skribe. Det var så slemt.*

#### *Citat 8*

Ovenstående citat er et eksempel på, hvordan borgere kan udsætte plejerne for belastninger, som opleves som voldsomme og gør store indtryk. Foruden verbale belastninger, kan borgerne også være voldelige, hvilket fremgik af citat 5 i forrige afsnit.

Borgerne kan således udgøre en reel sundhedsmæssig risiko for plejerne i form af fysiske skader såsom bøjede ribben og skader på trommehinden, men det direkte arbejde med borgerne rummer også en psykologisk dimension.

Vores interviewpersoner beskriver i flere omgange, hvordan skyldfølelse over at svigte borgere, som de har ansvar for, også udsætter dem for væsentlig belastning. Oplevelsen af at svigte opstår, når plejerne på grund af tidsmæssig knaphed ser sig nødsaget til at prioritere det pædagogiske omsorgsarbejde fra til fordel for de somatiske plejeopgaver:

*IP 1: Vi har i hvert fald tit ting, vi ikke når... Og jeg kan godt mærke på Katrine der, min makker, at hun kan godt. Hun kan godt virkelig stresser over det.*

*S: Hvad gør hun så, når..? [afbrudt]*

*IP 1: Jamen hun skriver også sedler, men hun stresser sådan lidt alligevel, selvom at de der sedler der. Så..*

*S: Løber hun så hurtigere?*

*IP 1: Ja, det gør hun nogle gange.*

*S: Ja, løber hun for hurtigt også?*

*IP 1: Ja, det gør hun også nogle gange.*

*IP 2: Ja, det gør hun nogle gange.. Men jeg synes bare, at det hjælper fra om morgenen at skabe overblik. Og så hvis man så, så plejer vi at vide, hvor hurtigt tempoet det skal gå inde hos borgeren, jamen så prioriterer man jo selvfølgelig også borgerkontakten fra tit, fordi det skal gå stærkt, fordi man skal nå dut, dut, dut. Især hvis man er ansat på 34 timer, så har man tit korte dage. Så man skal nå det på endnu kortere tid. De samme opgaver som en fuldtids, ikke også? Så det, men ja.*

#### *Citat 9*

Som det fremgår af ovenstående citat, ser plejerne sig nødsaget til at arbejde i et tempo, som er for højt i forhold til at udføre opgaverne på tilfredsstillende vis. Det er heller

ikke altid muligt at nå det hele, selv om man skynder sig og eksempelvis prioriterer borgerkontakten fra. Når der ikke er tid til at give den pleje, som plejerne synes, borgerne fortjener, får de dårlig samvittighed. De føler sig personligt ansvarlige for svigtet, på trods af, at de er bevidste om, at det udspringer af omstændigheder, som står udenfor deres magt at ændre på. Plejerne står her i endnu et dilemma, hvor de skal vælge mellem forskellige kompromisser, som alle leder til skyldfølelse. I nedenstående citat beskriver interviewpersonen, hvad hun oplever som det sværeste i arbejdet som plejer:

*IP 1: Ja.. Altså, jeg synes nok, det der sværest, jeg tror ikke, det er sådan en bestemt situation. Men det der med når at... At, jo for eksempel så har vi en nu, hvor at hun, hun vil rigtig gerne holde i hånd og altså bliver hurtigt egentlig sådan, selv om hun er i fællesrummet, hvor hun kan se os, så bliver hun egentlig hurtigt bange og så vil hun egentlig gerne holde os i hånden. Det har jeg jo, jeg har jo ikke tid til at skulle sidde og holde hende i hånden. Men at kunne se hende, at, at jamen sådan er det jo med mange af dem, jeg kan ikke give dem, hvad de har brug for.*

*S: Nej. Hvad er det, er det? Sådan en decideret følelse af, at du svigter?*

*IP 1: Ja, det kan jeg godt have.*

#### *Citat 10*

Som det fremgår af citatet, er den konstante konfrontation med borgernes psykologiske lidelser og manglende muligheder for at imødekomme deres behov for omsorg en kilde til belastning for plejerne. Det er et vilkår i arbejdet med udsatte mennesker, at man må konfronteres med deres lidelse, men når plejerne gentagne gange føler sig tvunget til at afvise deres kald på hjælp, oplever de sig svært belastede.

#### **Delkonklusion**

Plejerne oplever en række belastninger i deres arbejde, og det er i dette afsnit blevet analyseret, hvordan underbemanding på forskellige vis leder til øget arbejdsbyrde og mere hektisk arbejdsgang. Mangel på fast personale og kvalificeret arbejdskraft blandt afløsere bebyrder plejerne med ekstra opgaver i form af dokumentation og kontrol af



ufaglærte kollegers arbejde. Herudover giver det også uregelmæssige afbrydelser i deres arbejdsgang, som reducerer effektiviteten betydeligt. Derudover har manglen på arbejdskraft også den afledte effekt, at elever bliver talt med som en del af den effektive bemanning. Eleverne udgør på samme måde som den øvrige ukvalificerede arbejdskraft en byrde ved ikke at kunne udføre en række opgaver selvstændigt. Desuden har plejerne også pligt til at varetage og dokumentere elevernes læring i den praksisorienterede uddannelse, og hvis de ikke prioriterer dette i tilstrækkelig grad, risikerer plejerne i forbindelse med en elevs ikke-beståede praktikforløb at stå med yderligere kontrol og dokumentationsopgaver.

Dokumentation opleves desuden som belastende i sig selv, da opgaver i forbindelse med dokumentation har fortrinsret, når der skal prioriteres mellem forskellige opgaver. Ineffektive IT-løsninger er skyld i langsommere arbejdsgange og frustrationer blandt plejerne, som oplever, at dette forhindrer mere vigtige plejeopgaver. Herudover er borgernes lidelse på forskellige vis kilde til belastning for plejerne, når de er fysisk eller verbalt udadreagerende eller, når plejerne ser sig ude af stand til at drage omsorg for dem på tilfredsstillende vis.

## Håndteringsstrategier

For at imødekomme de krav, som plejerne møder i arbejdet med udsatte borgere, udvikler de forskellige håndteringsstrategier. SOSU-arbejdernes egne følelser samt de følelser, som borgerne kan have, må håndteres og styres for at plejeopgaverne kan udføres. Følelser af frustration, magtesløshed, skyld og skam udspringer hos plejerne af belastningerne, som de oplever i arbejdet. Plejerne udvikler således individuelle og kollektive strategier, som kan hjælpe med at dæmpe disse følelser. Mange af strategierne har til gengæld afledte konsekvenser, da de bruges som reaktion på dilemmaer, der kræver kompromittering. I dette afsnit bliver det beskrevet, hvordan plejerne søger at lette de forskellige belastninger.

Det vil blandt andet blive fremhævet, hvordan vores interviewpersoner bestræber sig på at opretholde en asymmetrisk magtbalance i den sfære af relationen, hvor emotionsarbejde udføres. Behovet for asymmetri synes ikke blot at udspringe af faglige og praktiske årsager, men også ud fra selvpreserverende hensyn. Borgernes modvilje søges dæmpet ved at knytte tættere relationer.

Jeg vil lægge ud med at vise, hvordan vores interviewpersoner forholder sig til det relationelle arbejde og hvilke rammer, de forsøger at opretholde omkring det. Der træder ved flere lejligheder paradoksale og modstridende forhold op.

### Emotionsarbejde

Noget af det, som under analysen af interviewene er faldet mig i øjnene, er den vægt, som interviewpersonerne lægger på begrebet ”professionalisme” og hyppigheden af dets nævnelse. Det var ikke umiddelbart et ord, som springer frem i bevidstheden, når jeg tænker på omsorgsarbejde, selvom ordet i sin brede forstand er et paraplybegreb, som indeholder forskellige aspekter, der tilsammen udgør høj faglighed. Pointen er, at jeg ikke havde et klart indtryk af, hvad professionalisme i SOSU-arbejde er, men det havde derimod vores interviewpersoner. De havde også relativt let ved at italesætte, hvad det vil sige at være professionel og særligt også, hvad det vil sige *ikke* at være det:

*IP: ”Men altså, der igen, så husker man jo også, at der er det der med personligt og privat. Vi siger jo selvfølgelig ikke. Vi er jo selvfølgelig altid professionelle i relationen og det er dem, det handler om. Men man kan jo tydeligt mærke, dem der også har en interesse i os og vores børn og vores liv ved siden af. Men vi har jo altid i mente, at vi ikke skal dele med dem, hvis der er en, hvis ens barn er alvorlig syg eller et eller andet, der kan bekymre dem. Det gør man ikke, men man giver da noget af sig selv.”*

#### *Citat 11*

Som det fremgår af citatet, handler professionalisme for IP her først og fremmest om at holde smertefulde personlige og private forhold adskilt fra det arbejde, som man udfører med borgerne, hvorimod de positive fortællinger gerne inddrages i arbejdet. Plejerne ser det som kritisk, at de viser et passende ansigt i det interpersonelle samspil med borgeren. Det indebærer til dels, at man bliver nødt til at ”give noget af sig selv”, men man må være påpasselig med ikke at blive fortrolige med borgerne.

For at dette kan lade sig gøre, må SOSU-arbejderen være i stand til at håndtere sine egne følelser således, at de passer til den borger, som vedkommende skal arbejde med. Man skal i arbejdet være i stand til at veksle mellem forskellige relationelle roller inden

for de udstukne tidsplaner og deadlines. Det første skridt i denne proces er at efterlade en del af sit liv på tærsklen til borgerens lejlighed:

*IP 2: Det synes, altså så kan det godt være med dine kollegaer, at du fortæller, der er noget, og du går og er lidt mut. Men når du så kommer ind til borgeren, så, så er man ikke sådan.*

*Steen: Altså hvad gør, hvad mener du? Tager man en maske på, eller hvad siger man, ændrer man sit ansigtsudtryk? Nu skal jeg lige ind og være..*

*IP 2: Jamen, det er jo den professionelle hat, man tager på og pakker det væk, man har hjemmefra.*

#### *Citat 12*

Det kommer i ovenstående til udtryk, hvor grundlæggende et vilkår i arbejdet, det er at kunne veksle mellem forskellige versioner af sig selv. Det er som at tage en anden hat på. Professionalisme er i denne kontekst altså nogle retningslinjer, som plejerne referer til i udførelsen af emotionsarbejdet. Begrebet indeholder grænsesætninger for, hvad der er acceptabelt at dele med borgerne, og hvordan man skal undgå at skabe uhensigtsmæssigt fortrolighed i relationen. I nedenstående citat understreges denne pointe yderligere. Der beskrives den omfattende grad af omskiftelighed, det kræver, når man går fra borger til borger og tilpasser sin væremåde til den relevante borgers behov:

*IP 1: Man er jo egentlig forskellige. Altså, det er jo forskellige hatte, man har på i forvejen ved de forskellige. Altså, det tænker jeg, det var sådan lidt mere tydeligt for mig, da jeg kørte ude i hjemmeplejen.*

*S: Ja, det kunne jeg forestille mig.*

*IP 1: Det der med at, jamen så kom jeg ved en.. En mand, jamen han var ikke sådan supergammel, vel? Men, men jargonen derinde, det var ”sgu” og ”fanden” og ”kan du så” og ”så kan du kraftedderme godt” og det var virkelig sådan hårdt hele tiden, ikke også. Og der kunne jeg da godt sådan lige, hvis vinduet stod åben, så: Jeg lukker lige vinduet. Fordi, jamen hvad tænker dem der, der kommer ude på*

*stien, ikke? Jamen så kunne man komme til Fru Pedersen, hvor du nærmest nejede og bukkede for at, når du kom ind, ikke? Så der var du jo sådan, det var jo. Jeg synes ikke, det er sådan helt så tydeligt her.*

*IP 2: Man tilpasser sig jo altid til deres personlighed. Men det med, at vi går og har noget, der går og påvirker os. Det er ikke, det tager jeg godt nok ikke med ind til beboerne.*

### *Citat 13*

SOSU-arbejderne skal således være formbare, så de er i stand til at indgå i det sociale møde, som gør det muligt at yde pleje for den borger, som de er i kontakt med. Professionalismen fremstår her som et todelt begreb. Den indebærer for det første at indtage roller, som svarer til borgerens forventninger eller præferencer. Det fremgår af citatet, at professionalisme også kan fremstå som uprofessionel opførsel for udenforstående observatører. IP 1 beskriver, hvordan vedkommende tilpasser sig borgerens sprog, som egentlig kan virke upassende for en professionel relation, hvis man ikke kender konteksten. I dette tilfælde er det dog et bevidst valg, som tages med udgangspunkt i den aktuelle plejer-borger relation. For det andet indebærer den at efterlade dele af sig selv, som risikerer at lægge borgerne til last. Som plejerne beskriver det, så er det ikke så simpelt som at tage en maske på, som jeg som interviewer i citatet ovenfor foreslår. De understreger gentagne gange betydningen af, at man opretholder en klar adskillelse mellem sin privatperson og fagprofessionelle person.

Det er således lige så vigtigt at tilbageholde det personlige og private, som det er at give ud af det. Problematisk forhold i plejernes liv skal holdes skjult, hvilket i og for sig ikke giver anledning til undren, da private forhold i de fleste sociale sammenhænge forventes at være private og blot deles med nære og intime relationer. I denne sammenhæng består det interessante forhold dog i, at SOSU-arbejderen netop har adgang til private og intime forhold i borgerens liv. De observerer og deltager i dybt sårbare øjeblikke, hvor borgerne er fysisk og psykisk blottede, hvorpå kropsvask er et ramrende eksempel. Det er denne relationelle ubalance som danner bagtæppet for SOSU-arbejderens emotionsarbejde. Relationen til borgeren skal dermed styres, således assistenten eller hjælperen kan opretholde en grænse mellem sig selv og borgeren, hvor kun tilladte transaktioner finder sted. SOSU-arbejderen forsøger at minimere eller i

hvert fald styre, den information, som borgerne har adgang til. Omvendt forsøger de også at tilegne sig så meget viden om borgerne som muligt. Dette har til formål at muliggøre varetagelsen af den plejeopgave, som assistenterne og hjælperne har. Denne viden er ifølge vores interviewpersoner essentiel for at opbygge en relation, som kan give adgang til at hjælpe borgerne:

*IP 1: Og det var sådan lidt svært at læse, men, men. Altså vi prøver alle sammen. Altså. Så man kan lære det der menneske at kende, ikke også. Jeg sørger også altid for at få livshistorier af de pårørende, sådan at vi ved noget.*

*S: Det kan måske virke som et banalt spørgsmål nu, lidt flabet. Men hvorfor gør i det? Hvorfor er det vigtigt at lære dem at kende?*

*IP 1: Jamen så, ellers kan jeg jo ikke få en relation, sådan jeg måske kan få lov til at hjælpe dem. Det kan jo godt være svært, at få lov til at hjælpe dem.*

#### *Citat 14*

For nogle af os kan det virke åbenlyst, at man skal lære en person at kende for at få en relation til dem. I vores daglige liv vil vi måske lægge vægt, på at vi kender hinanden og deler vores liv med hinanden. SOSU-arbejdet indebærer dog, at disse relationer ikke skal opstå organisk vis. De skal i stedet tilrettelægges og fremmes med henblik på at nå nogle plejerelaterede målsætninger. Relationer bliver så at sige et instrument i udførelsen af arbejdet, og det er i den forbindelse blandt andet underlagt kravet en vis grad af ensrettet blottelse, som det beskrives ovenfor. Det kan, som plejerne selv siger, være svært at få lov til at hjælpe. Der opstår her et dilemma, hvor plejerne skal danne en relation, som borgeren vil acceptere. Men det skal gøres inden for nogle snævre rammer, som ikke kun er et resultat af relationens ensrettede karakter. Der er desuden et asymmetrisk magtforhold, som ikke uden videre kan udlignes. Plejerne lægger stor vægt på relationens betydning for den succesfulde udførelse af plejen, men de insisterer samtidig på, at relationen bliver nødt til at skabes på de særlige præmisser, som det er beskrevet ovenfor.

Når det ikke lykkes for plejerne at dæmpe oplevelsen af belastninger i arbejdet, leder det til tiltagende frustration og skyldfølelse. Vores interviewpersoner giver udtryk for,

at de i løbet af en uge oplever, at det er sværere og sværere at vise passende ansigt og møde borgerne med en behagelig og afmålt fremtoning:

*IP 2: Altså man kan da godt mærke nogle dage, hvor man er presset, eller måske den samme beboer har, har, altså.. Har været der.. Meget. Den sidste hele uge eller et eller andet, så kan man da godt føle sig presset over et eller andet, hvis den beboer har nogle behov, der sådan er rimelig krævende.*

*S: Ja*

*IP 2: Og der kan man da godt mærke, at den første dag på ugen, der er man meget mere venlig i kontakten. Måske på femtedagen, der er man ligesom ved at være lidt.. Er det svært at holde den gode tone kørende nogle gange. Det kan godt være svært nogle gange, hvor man bliver presset [...] 2: Ja.. Så der kan man da godt mærke nogle gange, at selvom man virkelig gerne vil gøre det bedste, og man tænker, at det er sygdommen, så kan man da godt mærke, at ens tone, den kan da godt.. Blive lidt irriteret.*

#### *Citat 15*

Som det fremgår af ovenstående citat, så oplever plejerne, at der er en klar sammenhæng mellem mængden af belastninger over en given periode og deres manglende evne til at fremstå professionelt. Her ser vi noget, som begynder at tangere til forråelse, da plejerne beskriver en ændring i deres adfærd over for borgerne, som ikke stemmer overens med deres egen opfattelse af professionens etos. De vil gerne ”gøre det bedste”, men de bliver forhindret heri på grund af de belastninger, som de udsættes for i arbejdet.

#### **Kollektive værnestrategier**

Vores interviewpersoner beskriver forskellige kollektive værnestrategier, som skal virke til at dæmpe belastninger, når evnen til at være professionel begynder at svigte. En af måderne, som det gøres på, er ved at prioritere borgerkontakten over andre plejopgaver og andre borgere:

*IP 1: Altså det er jo det der med, at selvom at nogle gange, hvor vi er pressede altså så.. Så er jeg bare kommet dertil, hvor så lukker jeg bare døren og så er det der, jeg er. Og så.. Så må alt andet lige vælte.*

*S: Sådan ind til, altså døren ind til en lejlighed?*

*IP 1: Ja.. Fordi normalt så, og det ved jeg godt, det kan man ikke kalde nærvær, men tit, vi har døren til at stå på klem derovre, fordi vi bliver nødt til at høre hele tiden, hvad der foregår ude i fællestuen. Fordi der kan godt pludselig opstå en situation.. Og det er jo bare ikke ret nærværende.*

*S: Det er noget, i skal?*

*IP 1: Nej..*

*S: Det der med at have døren på klem eller?*

*IP 1: Nej, det er det jo ikke. Men altså, jeg ved at der kan ske nogle ting.. Altså.*

*S: Indirekte er det jo dit ansvar, at lytte altid.*

*IP 1: Ja.*

*S: Ja, så bliver det jo så til en implicit regel om, at du skal have døren åben og ikke rigtig være nærværende.*

*IPI: Ja. Men når jeg er sammen med min faste makker. Altså, du ved vi kender hinanden og vi behøver såmænd ikke at snakke så meget sammen. Vi ved hvor hinanden er henne og sådan noget. Og så ved jeg også godt, at så kan jeg godt lukke døren. Og så kan jeg bare være sammen med den beboer. Og det der med, at. Jeg kan huske, jeg fik engang at vide af en, hun siger til mig, at.. Jeg kender dig ikke, men jeg kan mærke, at vi har noget sammen. Så stod jeg sådan lidt og tænkte: Jamen så gør jeg det rigtigt. Altså du ved, hvis hun sådan kan mærke, jamen vi har jo faktisk noget sammen, hun kender*

*mig ikke, men hun kan godt mærke, at vi har en relation. Så gør jeg jo noget rigtigt.*

#### *Citat 16*

Plejeren beskriver her, hvordan arbejdsfællesskabet skaber rammerne for det, som de ser som nødvendige for at opbygge relationer til borgeren. Det er egentlig i strid med den implicite regel, som er at plejerne i princippet skal stå til rådighed for alle borgere i tilfælde af, at der bliver akut brug for dem. IP 1 vælger således nogle gange at forlade det kollektive miljø på stuen for at tilgodese en enkelt borger. Brugen af denne strategi er selvfølgelig ikke uden omkostninger. Den første og mest åbenlyse er selvfølgelig omkostningen for de andre borgere, som må nøjes med at have én plejer mindre til rådighed i den tid, som der bruges inde på værelset. Dette indebærer risici i forbindelse med eksempelvis ulykker. Desuden er det muligt, at det øger kollegernes arbejdsbyrde, da de i stedet må tage over på IP 1's plejeopgaver i mellemtiden. Alternativt må IP 1 øge arbejdstempoet eller sænke kvaliteten i den resterende del af vagten. Dette lader til at være en strategi, som også bliver billigt og anvendt af det brede arbejdsfællesskab:

*IP 1: Altså jeg... Gør det, og det.. Kan jeg faktisk ikke huske, om jeg begyndte med efter, at jeg var sygemeldt med det stress. Men, men det der med at. Det er faktisk ikke mit ansvar.. At jeg ikke når alting, hvis jeg også sådan har gjort opmærksom på, du ved. Altså så jeg kan godt sådan bruge at skrive ting ned. Som jeg ved, at der sådan skal styr på, for eksempel.*

*S: Ja.*

*IP 1: Men i dag, der stresser det mig faktisk ikke, at jeg slet ikke når den her liste. Jeg lægger den ned i skuffen og så ligger den der faktisk også til aftenvagten, og den ligger der nok også i morgen. Altså, det kan ikke stresser mig mere.*

*S: Nej.*

*IP 1: At jeg får det skrevet ned.*



*S: Hvad siger du til dig selv? Siger du så: Det er ikke mit problem eller siger du, at..*

*IP 1: Nej, men det giver mig også sådan en ro, at det er skrevet ned, fordi, at ellers så hvis der er tyve ting, at jeg skal holde styr på og jeg ikke får skrevet ned. Jamen så glemmer jeg noget af det. Altså det er der ingen tvivl om. Men når det er skrevet ned, altså, og så ved jeg at hvis det så for eksempel er Kathrine, der kommer på arbejde, du ved. Jamen så ved jeg, at det jeg har skrevet på den der liste. Hvis der er noget af det, som at hun kan, fordi så kigger hun. Hun kigger jo også på den, den ligger bare lige nede i skuffen, ikke? Jamen så kan hun jo godt tage sig af noget af det der, hvis hun tid til det. Så det er ikke, altså.*

*S: Så det er også en måde at dele byrden på. På en eller anden måde, ikke også, så det ikke bare er dig, der skal løfte det på dine skuldre.*

*IP 2: Ja, og der er forståelse for, at man ikke altid når det hele. Fra sine kollegaer, altså.*

#### *Citat 17*

Set i lyset af forrige citat, bliver denne værnestrategi brugt kollektivt af plejerne til at sænke arbejdsbyrden, så de kan have mulighed for at udføre plejen på en tilfredsstillende måde. Sedlerne fungerer som en legemliggørelse af den mentale handling, som plejeren udfører, når de nedprioriterer bestemte opgaver. De øvrige kolleger er indforstået med, at manglende udførelse af opgaver, skyldes kollegaens prioritering af fx borgerkontakt. Denne strategi er en måde, hvorpå plejerne kan nærme sig borgerne, når de arbejdsmæssige rammer synes at forhindre det. Det modsatte kan nogle gange også gøre sig gældende.

Plejerne beskriver, hvordan arbejdet med en særligt udfordrende borger kan lede til, at de bliver nødt til at trække sig, når de ikke længere kan opretholde deres professionelle fremtoning. Når det ikke længere er muligt for plejer at adskille sine personlige følelser af frustration, irritabilitet og magtesløshed fra det interpersonelle samspil med borgeren, tager plejeren en anden strategi i brug:

*IP 4: Amen altså, man føler sådan en... en magtesløshed... Man vil gerne hjælpe... Men, men man kan ikke få kommunikeret med hinanden: Hvad er det, du gerne vil have?*

*S: Hvad er det for nogle ting, der bliver råbt? Er det imod dig, eller sådan...*

*IP 4: Det er bare: AAAAHH!*

*S: Okay, så det er bare sådan nogle lyde?*

*IP 4: Ja. Fordi altså, den beboer, som jeg har.. Hun har ikke noget sprog efter hun har haft en hjerneblødning. Så altså selvfølgelig kan jeg godt forstå, at der er frustrationer ved ikke at så kunne tale, det er også meget normalt for børn med autisme. De råber, fordi de har følelser og gerne vil udtrykke dem, men de kan ikke føle sig hørt.. Men det er også virkelig svært, altså at blive råbt ind i hovedet igen og igen og igen og igen. Og der har også været tidspunkter, hvor jeg bare er blevet nødt til at så lægge mine ting ned og så gå hen til en kollega og sige: Du bliver nødt til at tage over. Jeg kan ikke være professionel herinde.*

#### *Citat 18*

I ovenstående citat fremgår det, at IP 4 benytter sig af en kollektiv værnestrategi, som består i, at plejerne har mulighed for at give arbejdsopgaver videre til kolleger, hvis de at de ikke kan fremstå professionelt. Det er her væsentligt at notere sig, at vedkommende ikke beskriver vanskeligheder med udførelsen af somatiske plejeopgaver såsom hygiejneopgaver. Det er, når hun mister evnen til at udføre dét emotionsarbejde, som skal til for at vise et passende ansigt, at hun får brug for kollektivets støtte.

Denne strategi tjener i og for sig flere formål, da den for det første er en varetagelse af borgernes mentale helbred og værdighed, men den fungerer også som et værnesystem mod moralsk stress for plejernes vedkommende. Som det blev beskrevet tidligere i afsnittet, oplever plejerne netop, at det er travlhed og manglende emotionel borgerkontakt, som leder til vanskeligheder med at behandle borgerne med den omsorg, som de gerne vil behandle dem med. Plejerne undgår således at komme i situationer, hvor deres egne frustrationer kommer til at lægge borgerne til last. Plejerne har jævnfør

deres professionalisme ikke mulighed for at dele deres frustrationer med borgerne, da det er del af det, som plejerne skal undlade at tage med ind.

### Forråelse

Ud fra de identificerede belastninger og håndteringsstrategier, kan vi begynde at danne os et indtryk af, hvordan forråelse kan opstå i arbejdet som SOSU-arbejdet. For det første kan belastninger føre til træthed, hvis man udsættes for dem over en længere periode, eller hvis man ikke har mulighed for at trække sig fra en borger, som udgør belastningen. Det er vanskeligt at fremstå professionelt og udføre det nødvendige emotionsarbejde, når man er træt. Det bliver således svært at imødekomme borgerens behov på en omsorgsfuld måde, da det eksempelvis bliver sværere at tale pænt til borgeren:

*S: Ja..... Ja, det er da spændende. Er det noget i oplever, sådan i jeres arbejde? At der bliver sagt, eller at i bliver tysset ned eller? Hvis i snakker om det her.*

*IP 1: Næ..*

*2: Om forråelse? Det er ikke særligt tit, at vi snakker om det..*

*IP 1: Nej.*

*IP 2: For der er ikke så meget af det herude. Synes jeg ikke i hvert fald. Altså man kan da godt mærke nogle dage, hvor man er presset, eller måske den samme beboer har, har, altså.. Har været der.. Meget. Den sidste hele uge eller et eller andet, så kan man da godt føle sig presset over et eller andet, hvis den beboer har nogle behov, der sådan er rimelig krævende.*

*S: Ja.*

*IP 2: Og der kan man da godt mærke, at den første dag på ugen, der er man meget mere venlig i kontakten. Måske på femtedagen, der er man ligesom ved at være lidt.. Er det svært at holde den gode tone kørende nogle gange. Det kan godt være svært nogle gange, hvor man bliver presset.*

IP 2 kobler i ovenstående citat varig belastning til noget, som kan tangere til forråelse, nemlig en mindre venlig kontakt og grimmere tone. En vigtig håndteringsstrategi er, som tidligere beskrevet, at gøre brug af kollegial støtte. Den ene mulighed er at lade en kollega overtage arbejdsopgaven, så man derved selv kan få lov at genvinde fatningen. Den anden mulighed er at give sin fulde opmærksomhed til en enkelt borger i stedet for at være mentalt til stede på tværs af afdelingen. Begge disse strategier kræver dog kollegial fortrolighed, som blandt er truet af mangel på kvalificeret arbejdskraft og faste kolleger. Det virker sandsynligt, at det faste personale på et plejehjem vil være mere tilbageholdende med at bede en ufaglært vikar, som ingen eller begrænset relation har til borgeren, om at tage over i en kritisk situation, som kræver faglig viden og kendskab til borgeren. Hvis kollegial støtte er utilgængelig, er det muligt at springe plejeopgaver over og blot prioritere det strengt nødvendige. Dette virker dog ikke som en mulighed i længden, da vores interviewpersoner giver udtryk for, at det er en kilde til ekstrem moralsk stress. Hvis SOSU-arbejderen dermed ikke har mulighed for at benytte sig af kollektive værnestrategier og heller ikke er i stand til at handle professionelt, vil vedkommende således være låst i en umulig situation, hvor samtlige alternative handlemuligheder vil lede til at svigte, enten gennem forsømmelse af plejeopgaver eller i kraft af at lade frustrationer gå ud over borgerne.

### Delkonklusion

Emotionsarbejde er en central del af SOSU-arbejdet. Det bliver bevidst benyttet af vores interviewpersoner som et redskab, der muliggør udførelsen af plejeopgaver. Det indebærer, at plejerne er i stand til at adskille deres personlige og private liv fra deres professionelle fremtræden. Det er tilladt at inddrage positive aspekter af sit liv som et relationelt redskab. Den professionelle fremtræden skal desuden tilpasses den enkeltes personlighed. Arbejdet begrænses desuden af rammerne for, hvordan relationen må udvikles. For det første skal SOSU-arbejderne have adgang til dybt intime dele af borgernes liv, men borgerne skal ikke have adgang til SOSU-arbejdernes intime liv. Derudover er der en iboende magtasymmetri, som også skal omgås. Vores interviewpersoner beskriver kreativ brug af forskellige teknikker, som hjælper dem med at danne virksomme plejere relationer. Et eksempel herpå er at læse bøger, som borgerne har skrevet eller på anden vis at sætte sig ind i deres tidligere liv.

Når emotionsarbejdet af forskellige årsager ikke er muligt, har SOSU-arbejderne kollektive håndteringsstrategier, som skal værne dem mod langvarig belastning. Her ses

det, at arbejdsbyrden på forskellig vis omfordeles. Arbejdet med en enkelt borger kan overtages af en kollega, hvormed SOSU-arbejderen kan restituere. Omvendt kan kolleger overtage arbejdet med de øvrige beboere, så uforstyrret fokus kan rettes mod arbejdet med en udfordrende borger.

Der drages i analysen en kobling mellem langvarig belastning samt manglende mulighed for at gøre brug af kollektive værnestrategier og udviklingen af en hårdere tone, som ses som udtryk for en forringelse af evnen til at undertrykke frustrationer og vise et passende ansigt.

## Diskussion

Interviewene bærer præg af, at samtaleemnet er prekært, og desuden er af offentlig og politisk interesse. Følgende afsnit indeholder kritiske overvejelser om nogle forskellige aspekter ved brugen af interviewet som redskab til at undersøge forråelse i omsorgsarbejde.

Jeg havde en forventning om, at det valgte emne ville være vanskeligt at snakke om. I følgende afsnit vil nogle af citaterne blive set på gennem nogle af Alvessons metaforer, og jeg vil reflektere over, hvordan forskellige aspekter af interviewsituationen kan have haft indflydelse på udfaldet.

### Lokal mestring

Interviewsituationerne adskiller sig fra hinanden ved at det ene interview er et solointerview og det andet er et gruppeinterview. Gruppeinterviewet adskiller sig for det første ved at interviewet også bliver en mere offentlig debat, hvor interviewpersonerne står til mål for deres udtalelser på en anden måde, end de ville gøre i et solointerview. I et solointerview kan man som interviewer stræbe efter at danne rammen for et objektivt og fordomsfrit samtalerum, hvor interviewpersonen får en oplevelse af, at de kan åbne op og være "autentiske". Som beskrevet i metoderedegørelsen, udfordrer Alvesson antagelsen om, hvorvidt det overhovedet kan lade sig gøre i et interview. For begge interviewene gælder det for eksempel, at vi er unge og uerfarne studerende. Vi står uden for vores interviewpersoners fagfællesskab, da vi ikke selv er under uddannelse som SOSU-arbejdere, og vi er desuden akademikere og ikke fagprofessionelle. Vi er kommet i kontakt med alle interviewpersonerne gennem deres respektive ledere, og på den måde har vi også en tilknytning til deres ledelse. Alt dette kan have haft indflydelse på udfaldet af interviewene. Det kommer sig ikke nødvendigvis eksplicit til udtryk, men Alvesson (2011, p. 80f) påpeger eksempelvis, at aldersforskel mellem interviewer og interviewperson kan få interviewpersoner til at tiltale intervieweren som en novice, en fortrolig person eller som en ekspert alt efter, om interviewpersonen er ældre, jævnaldrende eller yngre end intervieweren.

I dette afsnit vil jeg diskutere gruppeinterviewet og dets eventuelle indflydelse på vores interviewpersonernes udtalelser. Tilføjelsen af flere personer til interviewet bevirker, at samtalen tager en mere offentlig karakter, og hver enkelt interviewperson må derfor stå til mål for deres udtalelser på en anden måde. Der var blandt interviewpersonerne i gruppeinterviewet en større tilbøjelighed til ikke at svare på spørgsmålene

med det samme. Det kan der være flere forklaringer på. For det første, er der nu andre til stede, og man vil måske gerne lade andre komme til orde. Det kan være en hjælp for intervieweren, da forskellige perspektiver kan få lov at blive fremført, men det kan modsat også lede til at udtalelser bliver fortiet og glemt, hvis en interviewperson føler, at de allerede har fået meget taletid. For det andet, har de øvrige interviewpersoner også førstehåndserfaring med det, som man udtaler sig om. Det kan på den ene side lede til, at interviewpersonerne har været mere selektive i forhold til, hvad de deler, da risikoen for at sige noget kritisabelt har virket større. På den anden side var det mit indtryk, at det også kunne lede til ivrige udtalelser, når interviewpersonerne har erklæret sig enige i hinandens udtalelser. Interviewpersonerne synes nogle gange at have svært ved at finde de rigtige ord og formuleringer, og de modsiger sig selv og hinanden. Det er i hvert fald tydeligt, at der er en del ambivalens at spore, når vi snakker om forråelse. Hvad end det mere specifikt drejer sig om, så er det en påmindelse om, at omdrejningspunktet for samtalen er et etisk, moralsk og værdiladet emne, som vores interviewpersoner sandsynligvis er vant til at opleve som oprivende for folk. I løbet af interviewet bliver denne antagelse til dels begrundet:

*S: Ja. Ja, er det kun på, er det kun i medierne, du oplever det der?  
Eller oplever du det nogensinde uden for [sociale medier]? Føler du, kan du føle dig.. Nogle gange set ned på eller udskammet?*

*IP 1: Nej, det synes jeg faktisk ikke, altså ikke sådan lige, altså i min..*

*S: Nej, så det er noget, der sker i det forum?*

*IP 1: Ja. Det er sådan, hvis du ved, der har været vist et eller andet i fjernsynet, ikke også? Så kommer der en artikel om det, og så er der jo tusinde kommentarer nedenunder med at, jamen de skulle også, det kan fandeme ikke og...*

*Citat 20*

På baggrund af ovenstående citat er det rimeligt at antage, at vores interviewpersoner med god grund er varsom i forhold til, hvordan de udtaler sig om emnet. De har øjensynligt en opfattelse af, at der hersker en vis grad af uvilje mod dem. På trods af, at det ikke er noget, som de konfronteres med til dagligt, så er det forståeligt, at offentlige

reaktioner på chokerende afsløringer gør et stort indtryk på dem, som sættes i samme kategori som plejepersonalet fra skandaleafsløringer. Derfor prøver de sig frem, imens de forsøger at beskytte sig selv og hinanden mod at tabe ansigt.

### Moralsk fortælling

Med den fordømmende offentlighed, som er omkring omsorgssvigt og lignende på plejehjem, er det ikke urimeligt at antage, at man som SOSU-arbejder kan føle et behov for at kompensere herfor. Hvis en interviewperson gerne vil give interviewer en godt indtryk af sig selv og sin profession, så er det naturligt at fremhæve positive træk og adfærd, og nedtone negative træk og adfærd. Som det kommer til udtryk i interviewene, er det dog ikke så simpelt som så. For at opretholde en positiv fortælling om sig selv, kan det eksempelvis være en mulighed at snakke om sine kollegers negative træk og adfærd i stedet for sin egen:

*IP: Jamen jeg har også set, altså selvfølgelig, man kommer ud i nogle situationer hvor man ser sine kollegaer, måske blive mere kyniske, men jeg har også selv oplevet at lige pludselig bliver det uden, altså helt styr over det altså ik også. Ligesom, måske, mister på en eller anden måde kontrollen over sin situation, og.. Men det er meget sjældent, jeg har oplevet det. Jeg er mere sådan rolig, forsigtig. Men der kan komme nogle situationer, hvor der sker mange ting, hvor borgeren er meget sur, hvor flere af borgerne er meget sure, og snakker til en, og så, så laver man et eller andet fejl som man ikke burde.*

### Citat 21

Ovenstående citat er en del af en længere samtale, som vi havde om forråelse, hvor IP bliver spurgt ind til, om forråelse og kynisme er noget, som vedkommende har set i sit arbejde. Der er indledningsvis en observation af, at kolleger godt kan blive ”kyniske”, og den bliver med det samme fulgt op af en erkendelse af, at IP også nogle gange selv kan ”miste kontrollen” på trods af, at vedkommende som udgangspunkt er en ”rolig, forsigtig” person. Det er sjældent i interviewene, at vores interviewpersoner udtaler sig negativt om sig selv, og når det sker, er kritikken mere modereret, end når der snakkes om kolleger. Udfordringen i disse interviews var således ikke så meget at få interviewpersonerne til at pege på belastende arbejdsforhold, men derimod at pege på



hvordan det afspejler sig i deres uhensigtsmæssige adfærd over for borgerne. Det er lettere at udpege sine kollegers briste, end det er at skulle erkende, at man selv nogle gange overskrider nogens grænser.

Set i lyset af denne metafor, kan samtalen om forråelse indeholde meget ambivalens for SOSU-arbejderne. På den ene side er der enighed om, at omsorgssvigt er uacceptabelt, men på den anden side er det svært at italesætte, da det strider imod et umiddelbart behov for at give et positivt indtryk af sig selv, sine kolleger og det fagfællesskab, som de repræsenterer. Det er muligt, at det er lettest at omgås dette ved at tale om kolleger som ikke synes at identificere sig med samme værdisæt, som én selv:

*IP 1: Altså noget af det, jeg sådan, det sådan jeg går og drømmer om, det er jo sådan May Bjerre Eiby. Hendes Dagsmarsminde der på Sjælland. Jeg har faktisk skrevet privat med hende rigtig meget, fordi jeg tænkte hvad fanden er det, hun kan, som man ikke kan i kommunerne. Men hun kan meget. Som aldrig lykkes i kommunerne.*

*S: Hvorfor ikke det?*

*IP 1: Fordi man skal arbejde ens, altså vi skal jo arbejde ens. Vi skal jo alle sammen her være enige om, hvis vi laver ligesom hende, hun har sådan et fast program for hver dag. Hver dag klokken, nu siger jeg halv elleve, elleve, der er der jo for eksempel gymnastik.*

*S: Ja.*

*IP 1: Nu siger jeg noget, jeg ved, jeg har nogle kollegaer, som ikke gider lave gymnastik derovre kl. 11, når jeg ikke er her, eller mig eller min faste makker ikke er på arbejde. Det ved jeg! Altså det er jeg slet ikke i tvivl om, så det vil ikke kunne lade sig gøre. Man skal jo ville det. Altså. Det hjælper jo ikke..*

*S: Muligheden er der. Men der er nogen, der står i vejen for det.*

*IP 1: Ja! Det er der....*

*[...]*

*S: Hvorfor vil de ikke være med til det? Hvorfor vil de ikke lave gymnastik?*

*IP 1: ..... Jamen altså, der er jo nogen der er.. Der går på arbejde... Ej, jeg skal, nu ska.. (Griner nervøst). Der jo nogen, der bare går på arbejde. Altså, jeg synes egentlig, jeg har hjertet med, når jeg er på arbejde. Og jeg vil gerne gøre noget godt. Men der er jo også nogen der er her, jeg skal også tjene mine penge, det er ikke det, men der er nogen, der er, fordi det er deres arbejde og de skal tjene deres penge og så kører de hjem igen. Og sådan nogen er der jo. Altså. Og, og dem kan du jo ikke sådan få til at give mere, end.. Jeg ved ikke, hvordan jeg skal forklare det.*

#### *Citat 22*

Ovenstående citat handler om flere ting. Først og fremmest foreligger her en kritik af den kommunale ledelse, som ifølge IP står i vejen for, at der kan indføres en standardiseret kvalitetsøgning. Derudover er der en kritik af en bestemt gruppe kolleger, som ifølge IP ”skal tjene deres penge, og så kører de hjem”. IP har i løbet af interviewet lagt meget vægt på at pege på hårde arbejdsvilkår som årsag til forråelse og dårlig adfærd, men i ovenstående citat bliver der henvist til en kombination af dårlig ledelse og en gruppe af SOSU-arbejdere, som angiveligvis ikke ”har hjertet med”. IP har svært ved at få det sagt, og det skyldes måske, at det ikke er nemt at tale ned om den institution og faggruppe, som vedkommende identificerer sig med. Derfor får IP måske lavet en værdimæssig adskillelse af sig selv og den bestemte gruppe kolleger.

Det metaforiske blik, som bliver anlagt på ovenstående citat, er selvfølgelig en snæver læsning af citatet, som desuden er fra gruppeinterviewet. Der kan også være andre grunde til, at kritikken af kollegerne virker svær at fremføre. Eksempelvis kan det være et tilfælde af lokal mestring, hvor man ikke vil risikere at hænge nogle af de andre interviewdeltagere ud. Man ved trods alt ikke, om nogle af de andre deltagere har samme tilgang til arbejdet, som IP kritiserer. Det havde været interessant at høre, om IP’s respons på en alternativ tolkning, hvor de, som ikke ”har hjertet med”, har ladet det ligge derhjemme som en del af en håndteringsstrategi jf. Astvik og kollegers (2014) disengagerende strategi.

## Identitetsarbejde

I indledningen af interviewene bliver interviewpersonerne informeret om projektets formål og rammer, og i den forbindelse, fortæller vi dem, at vi interviewer dem, fordi de er SOSU-arbejdere. Det er denne del af deres liv, som vi primært er interesseret i at få indsigt i, og det er derfor naturligt, at det er deres arbejdsidentitet og deres tilknytning til deres specifikke fagfællesskab, som træder tydeligst frem i interviewene. Dette er for så vidt også hensigten med undersøgelsen og vigtigt for at få relevante udtalelser til brug i analysen af forråelse i SOSU-arbejdet. Det er dog vigtigt at huske på, at folk også er andet end deres arbejde, og at forskellige arbejdsidentiteter også kan optræde på tværs af folks fælles identitet. Udenfor arbejdet er folk også ægtefælle, forælder, ven mv. Inden for arbejdsdomænet kan samme person identificere sig som arbejdstager, vejleder, mellemlider osv. Med udgangspunkt i citatet fra tidligere afsnit, kan vi se, at IP 1 præsenterer sig som en person, der er kritisk over for ledelsen og også over for kolleger, som ikke har samme personlige engagement i arbejdet som vedkommende selv har. På baggrund af den udtalelse i et interview er det svært at sige, om det også er sådan, vedkommende bliver opfattet af sine kolleger. På den ene side er det selvfølgelig sandsynligt, at der er nogle af kollegerne, som ikke har lige så højt engagement som IP, og at udtalelsen derfor faktisk er en afspejling af reelle sociale og organisatoriske forhold. Det er dog på den anden side værd at være opmærksom på, at udtalelsen også kan læses som identitetsarbejde, hvor IP for et opmærksomt lyttende publikum, som består af interviewerens og øvrige deltagere i interviewet, kan få mulighed for at udtrykke og forstærke en positiv selvopfattelse. Set i lyset af Allvin og kollegers (2014) beskrivelse af håndteringsstrategier, er det i hvert fald nærliggende at antage, at kollegerne måske benytter sig af disengagerende eller kravreducerende strategier.

Det er også en veksling mellem professionelle og personlige identiteter, som kommer til udtryk i interviewene. Ofte er vores interviewpersoners professionelle identitet fremtrædende, og de beskriver deres arbejde med borgerne med en vis professionel distance. Denne distance bliver nogle gange eksplicit italesat, som eksempelvis når interviewpersonerne taler om professionalisme og vigtigheden af, at efterlade noget af sig selv i døren ind til borgerne. Der er dog øjeblikke, hvor arbejdet i stedet beskrives som mellem menneskelige interaktioner, der bliver fremhævet som personligt betydningsfulde. Det kommer i højere grad til udtryk som personlig frem for professionel stolthed, når de beskriver succesoplevelsers betydning for at føle glæde i deres arbejde:

*IP 4: Jamen altså for mig. Det bedste er, at man får tilbage lige så meget, som man giver. Også selv med, med de beboere, som kan være besværlige... For eksempel. Jeg var kontaktperson for en dame, som der var meget psykisk syg. Og jeg har på tidspunkter skulle sidde nede i hendes lejlighed for bare at sidde. Så kunne hun ikke hoppe ud fra altanen. Men hun var meget depressiv. Meget ked af det. Men så til en aktivitet, sådan et Vild Med Dans arrangement, hvor hele huset går sammen i en stor hal og danser. Så kan hun være så smilende og strålende, når man lige får en svingom med hende. Hun er bare en helt anden person. Og man føler sig så glad for at, at vi har det her øjeblik sammen.*

### *Citat 23*

Beskrivelsen af det betydningsfulde øjeblik i ovenstående citat er et eksempel herpå. Der kommer her til udtryk en følelse af samhørighed, gensidighed og følsomhed, som adskiller sig fra en ellers professionel og rationel tone. I et øjeblik tegner der sig et billede af en relation til en borger, som er mere personlig end professionel. Det er i forhold til undersøgelsen af belastninger i SOSU-arbejdet særligt relevant at undersøge de personlige glæder og sorger, som knytter sig til det relationelle arbejde. Vores interviewpersoner giver udtryk for, at mange succesoplevelser udspringer af, at man investerer sig personligt i arbejdet, men opretholder en professionalisme. Derfor er det vigtigt at anskue vores interviewpersoners relationer til borgerne som mellem menneskelige og ikke blot fagprofessionelle, for deri ligger også et væsentligt potentiale for belastninger.

### **Styrker og begrænsninger**

Ovenstående metaforer har dannet grundlag for min forståelse af interviewsituationen og dermed også præget projektets analyse. En alternativ metaforisk tilgang til empirien, hvor fokus havde været gruppeinterviewet som social situation, havde givet anledning til alternative konklusioner. Analysen ville i den forbindelse tage udgangspunkt i interviewpersonernes etablering og opretholdelse af en fortælling, konstruering af lokal og anvendelse af kulturelle manuskripter. Set gennem disse perspektiver, træder andre temaer i empirien frem. Analysen ville lægge vægt på, hvordan interviewpersonerne forsøger på at forstå projektets anliggende, vores (interviewernes) forståelse

af forråelse. Kulturelle manuskripter, som i dette tilfælde er den professionelle jargon, ville blive undersøgt. Det er eksempelvis interessant, at når samtalen præges af denne, så bliver borgere også typisk refereret til som borgere, men når samtalen bliver mere personlig, så refereres borgere til som mennesker. Desuden fremstår interviewpersonen i det individuelle interview som mere professionel, da vedkommende i højere grad gør brug af fagbegreber og i mindre grad bruger personlige og anekdotiske eksempler. Inddragelsen af yderligere metaforer og den tematiske analyse, som de lægger op til, har ikke været muligt at inkludere inden for rammerne af dette projekt. Havde det været muligt, ville de bidrage med en belysning af den sociale kontekst og indflydelsen af samfundsmæssige diskurser. Dette havde givet anledning til refleksioner om, hvordan SOSU-arbejdernes lokale arbejdsfællesskaber skaber mening i samtalen om forråelse, og hvordan den professionelle jargon muliggør eller vanskeliggør en behandling af emnet inden for fællesskabets rammer. Her kunne det eksempelvis være interessant at sammenligne, hvad der bliver sagt og fortiet i individuelle interviews versus gruppeinterviews.

## Konklusion

Dette projekt har været en analyse af, hvilke belastninger der ifølge social- og sundhedsarbejdere på plejehjem i Danmark leder til forråelse, og hvilke strategier de benytter sig af for at undgå det. Plejerne oplever en række belastninger i deres arbejde, som er præget af mangel på kvalificeret arbejdskraft og hektiske arbejds gange. Mangel på fast personale og kvalificeret arbejdskraft blandt vikarer bebyrder plejerne med ekstraopgaver i form af dokumentation og kontrol af ufaglærte kollegers arbejde. Herudover giver det også uregelmæssige afbrydelser i deres arbejds gang, som reducerer effektiviteten betydeligt. Manglen på arbejdskraft har den afledte effekt, at elever bliver talt med som en del af den effektive bemanning, på trods af at de kun er bemyndiget til at varetage et begrænset udvalg af opgaver. Desforuden har plejerne også pligt til at varetage og dokumentere elevernes læring i den praksisorienterede uddannelse, og hvis de ikke prioriterer dette i tilstrækkelig grad, risikerer plejerne i forbindelse med en elevs ikke-beståede praktikforløb at stå med yderligere kontrol og dokumentationsopgaver.

Dokumentation opleves desuden som belastende i sig selv, da SOSU-arbejderne ofte oplever at blive forstyrret i udførelsen af dokumentation. Ineffektive IT-løsninger er skyld i langsommere arbejds gange og frustrationer blandt plejerne, som oplever, at dette forhindrer mere vigtige plejeopgaver. Ikke mindst er borgernes lidelser på forskellig vis kilde til belastning for plejerne, når de er fysisk eller verbalt udadreagerende eller, når plejerne ser sig ude af stand til at drage omsorg for dem på en tilfredsstillende måde. For at håndtere dette, benytter SOSU-arbejderne sig af omfattende emotionsarbejdet, som gør dem i stand til at adskille deres personlige og private liv fra deres professionelle fremtræden. Det er tilladt at inddrage positive aspekter af sit liv som et relationelt redskab, men negative følelser skal holdes ude af relationen til borgerne. Professionel fremtræden skal desuden tilpasses den enkelte borgers personlighed, og arbejdet begrænses desuden af rammerne for, hvordan plejer-borger relationen må udvikles. For det første skal SOSU-arbejderne have adgang til dybt intime dele af borgernes liv, men borgerne skal ikke have adgang til SOSU-arbejdernes intime liv. Derudover er der en iboende magtasymmetri, som også skal omgås. Vores interviewpersoner beskriver kreativ brug af forskellige teknikker, som hjælper dem med at danne virksomme arbejdsrelationer.

Når emotionsarbejdet af forskellige årsager ikke er muligt, har SOSU-arbejderne kollektive håndteringsstrategier, som skal værne dem mod langvarig belastning. Her ses det, at arbejdsbyrden på forskellig vis omfordeles blandt kolleger. Arbejdet med en enkelt borger kan overtages af en kollega, hvormed SOSU-arbejderen kan restituere. Omvendt kan kolleger overtage arbejdet med de øvrige beboere, så uforstyrret fokus kan rettes mod arbejdet med en udfordrende borger.

Der drages i analysen en kobling mellem langvarig belastning samt manglende mulighed for at gøre brug af kollektive værnestrategier og udviklingen af en hårdere tone, som ses som udtryk for en forringelse af evnen til at undertrykke frustrationer og vise et passende ansigt.

## Referenceliste

- Alvesson, M. (2000) Beyond Neo-positivists, romanticists and localists; A reflexive approach to interviews in organizational research. *Academy of Management review*. Vol 28. 13-33 (41 sider)
- Alvesson. (2011). *Interpreting interviews* (Elektronisk udgave.). SAGE. (152 sider)
- Beskæftigelsesministeriet, Social-, Bolig og Ældreministeriet, Kommunernes Landsforening & Finansministeriet (2023). *Delrapportering: Eksternt vikararbejde i den kommunale ældrepleje*. (28 sider)
- Birkmose, Dorthe (2013). *Når gode mennesker gør ondt: Tabuet om forråelse*. Syddansk Universitetsforlag (234 sider)
- Foner, Nancy, (1994) *The Caregiving Dilemma: Work in an American Nursing Home*. Berkeley: University of California Press. (189 sider)
- Grootegoed, E. & M. Smith (2018). The Emotional Labour of Austerity: How Social Workers Reflect and Work on Their Feelings towards Reducing Support to Needy Children and Families. *British Journal of Social Work*. 48, 1929–1947 (17 sider)
- Handy, J. (1991). Stress and contradiction in psychiatric Nursing, *Human relations*, vol 44 (13 sider)
- Hingley-Jones, Helen and Ruch, Gillian (2016) ‘Stumbling through’? Relationship-based social work practice in austere times. *Journal of Social Work Practice*, 30 (3). pp. 235-248 (12 sider)
- Hochschild. (2012). *The managed heart commercialization of human feeling* (Updated, with a new preface.). University of California Press. (339 sider)
- Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990). *Healthy work*. New York: Basic Books. (346 sider)
- Lazarus, Richard S, & Folkman Susan (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer. Pp. 114-375 (261 sider)
- Menzies, I. (1960). A Case-Study in the Functioning of Social Systems as a Defence against Anxiety: A Report on a Study of the Nursing Service of a General Hospital. *Human relations* vol13; 95 (26 sider)
- Nesse, R. (2019) *Good Reasons for Bad Feelings*. Penguin Books. (304 sider)
- Pugliesi, K (1999) *The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being* (30 sider)



Ritzau. (2022). Ældreminister: - Ansatte på omstridt plejehjem mangler empati. Magasinet Pleje.

Social-, Bolig- og Ældreministeriet (2023) *Værdier og kvalitet i ældreplejen*. Tilgået d. 20. maj 2023. <https://sm.dk/arbejdsmraader/aeldreomraadet/vaerdier-og-kvalitet-i-aeldreplejen/tilsyn-med-aeldreplejen>

Social-, Bolig- og Ældreministeriet (2023). Redegørelse om ældreområdet 2023. Stibo Complete. ISBN: 978-87-7601-423-0 (25 sider)

Tilgået d. 22 maj 2023. <https://www.dr.dk/nyheder/indland/laeger-i-sag-om-drab-og-drabsforsoeg-paa-plejehjem-aldrig-oplevet-noget-lignende>

Wanja Astvik, Marika Melin & Michael Allvin (2014) Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health, *Nordic Social Work Research*, 4:1, 52-66, DOI: 10.1080/2156857X.2013.801879 (22 sider)

I alt: 1700