

Abstract

Aim: The disabled assistant profession has in the past decades undergone a deinstitutionalization making the organization of this profession different from other care professions. Not much research has been conducted in this kind of profession therefore research is needed to explore the psychological complexity of the disabled assistant profession. The purpose of this thesis is to examine psychological challenges in the disabled assistant profession as well as how the disabled assistant copes with these challenges. The psychological challenges in the disabled assistant profession center around 1) discourses in the disabled assistant profession, 2) the organization of the disabled assistant profession, 3) the relationship between the disabled assistant and the disabled client and 4) the role of the disabled assistant. The theoretical framework of this thesis is based on a power perspective and the authors have furthermore sought inspiration in literature concerning the general care professions.

Method: To explore the psychological challenges in the disabled assistant profession and how the disabled assistants cope with these challenges the authors conducted an explorative qualitative interview survey. Five disabled assistants were interviewed using a semi-structured interview guide. Four of the five disabled assistants were women and the mean age was 49 years. The interviews varied from 1 hour and 7 minutes to 2 hours and 14 minutes with a mean of 1 hour 38 minutes. The interviews were then transcribed and analyzed accordingly to phenomenological and hermeneutic principles.

Results: The explorative interviews revealed a high level of psychological complexity in the disabled assistant profession due primarily to different challenges in the profession and the disabled assistants' difficulties in coping with these challenges. The discourses in the disabled assistant profession identified some opportunities and constraints within the profession and especially in the discourses concerning normality and diversity which influence the disabled assistants and the profession. Furthermore the disabled assistant and the disabled client are involved in a close and intimate relationship, where the disabled assistant's roles are multiply and often contradictory. This is a critical challenge in the disabled assistant profession because the disabled assistants have trouble coping with this role ambivalence. This thesis is only one step on the way to understand the psychological complexity of the disabled assistant profession, but it is a step in the right direction.

Keywords: *Disabled assistant, disabled client, care profession, challenges, coping, power, discourses, relationships, roles*

INDHOLDSFORTEGNELSE

KAPITEL 1: INDLEDNING	5
1.1 PROBLEMFORMULERING	5
1.2 BAGGRUND FOR VALG AF PROBLEMFORMULERING	6
1.3 LÆSEVEJLEDNING	8
KAPITEL 2: SPECIALETS TEORETISKE FUNDAMENT	11
2.1 DISKURSERS BETYDNING FOR MAGTUDFOLDELSE	12
2.2 MAGTENS UIGENNEMSKUELIGHED	13
KAPITEL 3: OMSORGSARBEJDET SOM INSPIRATION.....	16
3.1 SKITSERING AF OMSORGSARBEJDET	17
3.2 OMSORGSARBEJDETS HISTORIK.....	17
3.3 YDRESTRYRINGENS KONSEKVENSER FOR OMSORGSARBEJDET	19
3.4 DEN RELATIONELLE BYRDE	23
3.4.1 <i>Angstens ansigt</i>	23
3.4.2 <i>Det glemte samfund</i>	26
3.5 LAZARUS SOM SUPPLEMENT	28
3.6 AFRUNDING	30
KAPITEL 4: INTRODUKTION TIL HANDICAPHJÆLPERARBEJDET.....	32
4.1 HANDICAPHJÆLPERARBEJDETS FORMELLE VILKÅR.....	32
4.1.1 <i>Handicaphjælperarbejdets lovgivning og historisk</i>	32
4.1.2 <i>Overenskomst</i>	33
4.2 BRUGERENS PSYKOLOGISKE PRÆGNING	35
4.2.1 <i>Skitsering af handicapbegrebet</i>	35
4.2.1.1 Den biologiske handicapforståelse.....	35
4.2.1.2 Den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse	36
4.2.1.3 Den humanistisk-eksistentielle handicapforståelse.....	37
4.2.1.4 Den kulturelle handicapforståelse	37
4.2.1.5 Den dialektiske handicapforståelse	38
4.2.2 <i>Identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering</i>	39
4.3 AFRUNDING	42
KAPITEL 5: METODE.....	43
5.1 SPECIALETS VIDENSKABSTEORI.....	43
5.1.1 <i>Fænomenologien som udgangspunkt</i>	43
5.1.2 <i>Hermeneutikken og de dybere lag</i>	45
5.2 FORSKNINGSINTERVIEWET	46
5.2.1 <i>Interviewet som forskningsmetode</i>	46
5.2.2 <i>Interviewets mangfoldighed</i>	47
5.3 SPECIALETS METODISKE TILGANG.....	49

5.4 INTERVIEWUNDERSØGELSENS METODIK	51
5.4.1 Interviewguidens anliggende	52
5.4.2 Rekruttering af interviewpersoner	53
5.4.3 Interviewene	54
5.4.4 Ethiske overvejelser	55
5.5 POSITIVISMENS TREENIGHED - GENERALISERBARHED, VALIDITET OG RELIABILITET..	57
5.5.1 Specialets kriterier for videnskabelighed	59
5.5.1.1 Specialets troværdighed	61
5.5.1.2 Specialets overførbarhed	63
5.5.1.3 Specialets konsistens	63
5.5.1.4 Specialets transparens	64
5.5.1.5 Afrunding	64
KAPITEL 6: ANALYSE	65
6.1 UDFORDRINGER I FORHOLD TIL DISKURSER I OG OMKRING HANDICAPHJÆLPERARBEJDET	66
6.1.1 Handicapdiskursens fravær	67
6.1.2 Handicaphjælperens diskursive anvisninger	69
6.1.3 Forskellighedsdiskursens konsekvens	71
6.2 UDFORDRINGER I FORBINDELSE MED HANDICAPHJÆLPERARBEJDETS ORGANISERING	72
6.2.1 Handicaphjælperarbejdets manglende rammer	73
6.2.2 Handicaphjælperen som sin egen kollega	75
6.2.3 Hvem har ansvaret?	76
6.3 UDFORDRINGER I RELATIONEN MELLEM HANDICAPHJÆLPEREN OG BRUGEREN	78
6.3.1 Den nære relation som et uundgåeligt og ikke problemfrit aspekt ved handicaphjælperarbejdet	79
6.3.1.1 Angst som en del af hverdagen	83
6.3.1.2 Handicapforståelsens relationelle påvirkning	86
6.4 UDFORDRINGER I FORBINDELSE MED HANDICAPHJÆLPERENS ROLLE	88
6.4.1 Handicaphjælperens instrumentelle rolle	90
6.4.1.1 Handicaphjælperrollens hemmelighed	95
6.4.2 Handicaphjælperarbejdets usagte roller	96
6.5 HANDICAPHJÆLPERARBEJDETS ROLLEKOMPLEKSITET	99
6.6 ORGANISATORISKE, KOLLEKTIVE OG INDIVIDUELLE HÅNTERINGSSTRATEGIER	102
6.6.1 Handicaphjælperarbejdets ubevidste forsvarsmekanismer	103
6.6.1.1 Det begrænsede sociale forsvarssystem	103
6.6.1.2 Handicaphjælperens individuelle forsvarsmekanismer	105
6.6.2 Handicaphjælperens bevidste håndteringsstrategier	108
6.6.2.1 Handicaphjælperens problemfokuserede coping	108
6.6.2.2 Handicaphjælperens emotionsfokuseret coping	110
6.7 AFRUNDING	112

KAPITEL 7: DISKUSSION.....	117
7.1 MULIGHEDER VED SPECIALETS TEORETISKE AFSÆT	117
7.1.1 Magtperspektivets muligheder i forhold til specialets empiriske fund	117
7.1.2 Muligheder ved omsorgsarbejdet som inspiration i forhold til specialets empiriske fund	119
7.2 PRÆTORIUS, MENZIES OG LAZARUS' RELEVANS I FORHOLD TIL SPECIALETS EMPIRISKE FUND	121
7.3 SKITSERING AF EN FORSTÅELESERAMME FOR DET FREMTIDIGE HANDICAPHJÆLPERARBEJDE	124
7.4 ANBEFALINGER FOR DET FREMTIDIGE ARBEJDE	126
7.4.1 Klare retningslinjer omkring de forskellige parter	127
7.4.2 Uddannelse, kurser og undervisning	128
7.4.3 Fagligt kollektiv	129
7.4.4 Forventningsafstemning og dialog mellem hjælpere og brugere	129
7.4.5 Afrunding	130
KAPITEL 8: KONKLUSION.....	131
KAPITEL 9: PERSPEKTIVERING.....	136
9.1 SPECIALETS BIDRAG I FORHOLD TIL BELYSNING AF HANDICAPHJÆLPERARBEJDET ..	136
ANSVARSLISTE	138
REFERENCELISTE	141
BILAG 1: PROCESBESKRIVELSE	147
BILAG 2: INTERVIEWGUIDE.....	149
BILAG 3: INFORMATIONSBREV	154
BILAG 4: SAMTYKKEERKLÆRING	155

Kapitel 1: Indledning

Indeværende kapitel har til formål at introducere læseren til specialets hovedanliggende gennem en opstillet problemformulering. Dernæst vil relevansen samt specialets forfatteres interesse for emnet blive skitseret. Afslutningsvis vil kapitlet indeholde en læsevejledning til læseren, således at der kan opnås et overblik over specialet før gennemlæsning.

1.1 Problemformulering

Det er indeværende speciales hovedanliggende at behandle psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet, samt hvorledes disse udfordringer håndteres af handicaphjælperen. Opstillet som problemformulering vil følgende blive behandlet:

Hvilke psykologiske udfordringer findes i handicaphjælperarbejdet, og hvordan søges disse håndteret af handicaphjælperen?

Dette speciale søger først at identificere, hvilke psykologiske udfordringer som findes i handicaphjælperarbejdet. Dernæst behandles, hvorledes disse søges håndteret af handicaphjælperen. Udgangspunktet er således handicaphjælperen og dennes oplevelse af handicaphjælperarbejdet. Indeværende speciale beskæftiger sig med de handicaphjælpere, som er ansat af en bruger, som har fået bevilliget en BPA-ordning (Borgerstyret Personlig Assistance). En BPA-ordning er en ordning, der bevilliges af kommunen, som forudsætter, at brugeren kan fungere som arbejdsleder¹, men ikke som arbejdsgiver.² Der vil blive anvendt to aktiviteter til belysning af specialets problemformulering. Disse aktiviteter er: 1) skitsering af psykologiske udfordringer i omsorgsarbejdet og håndtering heraf, og 2) eksplorativ interviewundersøgelse af psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt handicaphjælperens

¹ Brugers omtales som arbejdsleder frem for arbejdsgiver, da det er dennes opgave at lede og strukturere arbejdet, mens handicaphjælperens løn derimod udbetales af kommunen (<http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11).

² http://www.handicap.dk/old_lobpa/sporgsmal-svar/bpa-ordningen, hentet 17.02.11;
<http://search.aalborgkommune.dk/search.aspx?sw=H%C3%A5ndbog%20for%20BPA&pckid=769567766&pt=6018936&aid=273779>, hentet d. 17.02.11.

håndtering heraf. Da litteraturen indenfor handicaphjælperarbejdet er begrænset, har specialets forfattere valgt at hente inspiration i litteraturen indenfor omsorgsarbejde.

1.2 Baggrund for valg af problemformulering

Generelt er der begrænset fokus på handicaphjælperarbejdet i dagens Danmark. Der synes ikke at være hverken opmærksomhed på eller en opsamlet viden om psykologiske udfordringer i arbejdet, samt hvorledes disse håndteres af handicaphjælperen. I det følgende vil nogle af de spørgsmål, som har fanget specialets forfatteres interesse præsenteres.

Det findes interessant, at hverken handicaphjælper eller bruger tilsyneladende har forudsætninger for henholdsvis rollen som handicaphjælperhjælper og rollen som arbejdsleder. Det er learning by doing for begge parter, som Lobpa (Landsorganisationen Borgerstyret Personlig Assistance) skriver det.³ Skal den enkelte handicaphjælper og bruger således selv opfinde den dybe tallerken i alle nye ansættelsesforhold? I forlængelse af handicaphjælperens og brugerens manglende forudsætninger i forhold til disse roller som henholdsvis arbejdstager og arbejdsleder findes det endvidere interessant at se nærmere på handicaphjælperens rolle, idet denne er udgangspunkt for indeværende speciale. Det synes at være op til den enkelte bruger selv at definere handicaphjælperens rolle og opgaver, så skal handicaphjælperen være ven eller redskab eller begge to afhængigt af brugerens behov på det givne tidspunkt?⁴ Og indeholder handicaphjælperarbejdet alene disse to roller?

Dernæst har brugeren ret til et selvstændigt liv på egne præmisser, og handicaphjælperen har i sin ansættelse til opgave at opfylde denne ret.⁵ Hvordan kan det ske? Kan handicaphjælperen indenfor rammerne af et arbejdsforhold få opfyldt almindelige medarbejderrettigheder? Er det fx muligt for handicaphjælperen at sige fra overfor opgaver, bede om en pause undervejs o.a., hvis brugeren har brug for hjælp – hvad end det er fysisk, socialt eller emotionelt?

³ <http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

⁴ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11.

⁵ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11; <http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

Yderligere stilles der ingen krav til handicaphjælperens uddannelse, og det synes, at handicaphjælperen snarere bliver ansat på sin person-lighed med brugeren frem for egentlige færdigheder og faglighed (Madsen, 2006, p. 23). Drejer arbejdet som handicaphjælper sig mere om ”kemi” med brugeren end om færdigheder og faglighed?

Handicaphjælperens arbejde synes som nævnt udelukkende rettet mod brugerens behov, her tænkes både på fysiske, sociale og emotionelle behov. Det er et arbejde, som kræver empati og forståelse for brugerens situation. Er det således udelukkende brugerens individuelle behov og dennes evne til at udtrykke disse, der afgør arbejdsforhold og relation til handicaphjælperen samt handicaphjælperens evne til at opfylde brugerens behov? Dette synes at blive forstærket af, at handicaphjælperens arbejdsopgaver defineres af brugerens behov. Omvendt synes handicaphjælperen også at have en magt, da brugeren er afhængig af hjælp for at få opfyldt sine behov. Handicaphjælper og bruger synes altså at indgå i et komplekst magtforhold. Kan disse magtasymmetrier give anledning til udfordringer i arbejdet som handicaphjælper? Og hvilke udfordringer?

Der er indlysende en stor intimitet og nærhed i handicaphjælperarbejdet. Kan handicaphjælperen som brugerens fysisk nærmeste undgå at blive brugerens fortrolige og socialt nærmeste? Hvordan kan handicaphjælperen håndtere det forhold, at denne er så fysisk tæt på et andet menneske mange timer i døgnet, nogle gange flere hele døgn i træk, i en relation, som er defineret som et arbejdsforhold? Betyder denne form for arbejdsrelation, at grænsen mellem det private og det arbejdsmæssige udviskes? Er det muligt at tale om, at der udvikles venskab? Venskaber synes som udgangspunkt at være en symmetrisk relation, hvor begge parter yder gensidig indlevelse, og hvor der er plads til modspil. Derimod er forholdet her defineret af den ene parts behov, interesser og velbefindende. Kan et venskab eksistere under disse betingelser? Den asymmetriske relation samt det faktum, at den ene part får løn synes modstridende med normale forståelser af venskab og venskabelig omsorg. Handicaphjælperen bliver formegentlig sjældent en ”rigtig” ven, så består handicaphjælperarbejdet i at lade som om? Og i hvor høj grad er handicaphjælperen bevidst herom? Er det på den anden side muligt ikke at udvikle et venskabeligt forhold i så tæt en relation?

Afslutningsvist findes det interessant, at handicaphjælperen ofte arbejder alene og

ingen kontakt har til kolleger i det daglige.⁶ Der synes således ikke at være mulighed for kollegial sparring i forhold til handicaphjælperarbejdet. Gør denne manglende sociale kontakt til kolleger det vanskeligere at håndtere udfordringer i arbejdet? Hvordan kvalificerer handicaphjælperen sin opgaveløsning, når vedkommende ikke i det daglige arbejde har andres erfaringer at støtte sig til og trække på?

I et forsøg på at besvare disse spørgsmål anlægges i specialet en psykologisk vinkel på handicaphjælperarbejdet.

1.3 Læsevejledning

Som nævnt i afsnit *1.1 Problemformulering* består indeværende speciale af to aktiviteter. Den første aktivitet er en skitsering af omsorgsarbejdet, hvor psykologiske udfordringer og håndtering heraf bliver behandlet. Dette skal anses som inspiration til belysning af specialets problemformulering. Den anden aktivitet er en eksplorativ interviewundersøgelse af handicaphjælperarbejdet med fokus på psykologiske udfordringer og håndtering heraf. Specialet består af i alt ni kapitler, som tjener hver deres formål, men som samtidig skal betragtes i en sammenhæng.

Kapitel 1 – Indledning

Dette kapitel har et introducerende formål og har til hensigt at give læseren et indblik i samt overblik over specialet og dets hovedanliggende.

Kapitel 2 – Specialets teoretiske fundament

Dette kapitel har til formål at præsentere specialets teoretiske fundament, herunder specialets forfatteres forståelse af den verden, som mennesket befinder sig i. Her præsenteres en forståelse af de magtstrukturer, diskurser og magtasymmetrier, som mennesket er indlejret i og påvirkes af.

Kapitel 3 – Omsorgsarbejdet som inspiration

Dette kapitel behandler psykologiske udfordringer samt håndtering heraf i omsorgsarbejdet ud fra et teoretisk perspektiv. Teoretisk tages der udgangspunkt i omsorgsarbejdet, da litteraturen indenfor handicaphjælperarbejdet er begrænset.

⁶ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11.

Specialets forfattere har derfor søgt inspiration indenfor dette område, da det kan argumenteres, at handicaphjælperarbejde kan karakteriseres som omsorgsarbejde.

Kapitel 4 – Introduktion til handicaphjælperarbejdet

Dette kapitel introducerer rammerne for arbejdet som handicaphjælper. Her vil historik, officielle regler og formelle vilkår samt overenskomst i forbindelse med handicaphjælperarbejdet blive præsenteret, således at læseren kan opnå indsigt i og forståelse af denne form for arbejde. Samtidig præsenteres indeværende speciales handicapforståelse samt relevante begreber i forbindelse hermed.

Kapitel 5 – Metode

Dette kapitel omhandler specialets eksplorative interviewundersøgelses metode, herunder baggrund for valg af metode, videnskabsteoretiske afsæt, fremgangsmåde og interviewundersøgelsens videnskabelighed. Herved bliver det muligt for læseren at opnå et indblik i, hvorledes specialets forfattere er gået til værks i indsamlingen af empiri.

Kapitel 6 – Analyse

Dette kapitel indeholder en analyse af specialets interviewmateriale med handicaphjælpere. Analysen har fokus på psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet og handicaphjælperens håndtering heraf. Analysen er opdelt i fem afsnit efter en model, som præsenteres indledningsvist i analysen. Disse afsnit er: 1) diskurser i handicaphjælperarbejdet, 2) handicaphjælperarbejdets organisering, 3) relation mellem handicaphjælper og bruger, 4) handicaphjælperens rolle og 5) håndtering i handicaphjælperarbejdet.

Kapitel 7 – Diskussion

Dette kapitel har til formål at diskutere specialets fund og den anvendte teori i indeværende speciale i forhold til hinanden. På baggrund heraf præsenteres en skitsering til en ny forståelsesramme samt anbefalinger i forhold til det fremtidige handicaphjælperarbejde.

Kapitel 8 – Konklusion

Dette kapitel har et opsummerende formål, hvor specialets centrale pointer tydeliggøres. Specialets problemformulering vil endvidere blive besvaret.

Kapitel 9 – Perspektivering

Dette kapitel er specialets afsluttende kapitel. Ud fra de identificerede udfordringer i handicaphjælperarbejdet belyses specialets muligheder og begrænsninger i forhold til den anvendte metode.

Kapitel 2: Specialets teoretiske fundament

Dette kapitel har til formål at præsentere specialets teoretiske fundament.

Idet det antages, at en relation mellem to mennesker per definition er en magtrelation (Smail, 2005, Lindgren, 2007, p. 335), har indeværende kapitel til formål at sætte fokus på magtstrukturer, diskurser og magtasymmetri. Et sådant perspektiv findes relevant at inddrage i forhold til specialets fokus på handicaphjælperarbejdet. Handicaphjælperarbejdet er karakteriseret ved både at være en relation mellem hjælper og hjælpeløs, mellem normal og anormal, mellem majoritet og minoritet samt en relation mellem arbejdsleder og arbejdstager. Det er således en relation, der er karakteriseret ved forskellige roller, der hver rummer forskellige forpligtelser og rettigheder, som hver især kan være svære at honorere, og som indbyrdes kan være uforenelige.

Indledningsvist i kapitlet præsenteres et foucauldiansk magtperspektiv, som sætter fokus på den magt, der manifesteres i samfundet gennem diskurser samt på, hvilken betydning denne magt har for det enkelte menneske. Specialets forfattere er opmærksomme på, at Foucaults (1994; 2002) arbejde er omfattende og indeholder langt flere omdrejningspunkter end, hvad der præsenteres i indeværende kapitel. I forlængelse heraf har specialets forfattere valgt kun at inddrage de dele af Foucaults (ibid.) arbejde, som har relevans i forhold til specialets emne, da en fremlægning af Foucaults (ibid.) samlede arbejde vil være omfangsrigt og irrelevant i forhold til belysningen af handicaphjælperarbejdet. Foucault (ibid.) inddrages som en del af specialets teoretiske fundament for at sætte fokus på, hvorledes handicaphjælperarbejdet, herunder handicaphjælperen, er indlejret i og påvirket af samfundsmæssige magtstrukturer, og herunder hvorledes diskurser er et udtryk for magtudfoldelse. Herefter introduceres, med udgangspunkt i David Smail (2005), et bredere mere håndgribeligt magtbegreb. Der argumenteres, hvorledes en fjern magt har betydning for magtrelationen mellem to aktører. Samtidig argumenteres der, hvorledes mennesket har vanskeligt ved at gennemskue den fjerne magts betydning, og at denne i stedet tilskrives den nære magt, som er synlig for mennesket. Uafhængigt af hvilket magtperspektiv der anlægges, tydeliggøres det, hvordan den nære relation mellem aktører nødvendigvis må ses i en større sammenhæng, idet den er indlejret heri og ikke kan ses afskåret herfra. Således udgør den nedenstående præsentation af magtperspektivet specialets teoretiske fundament.

2.1 Diskursers betydning for magtudfoldelse

Indeværende afsnit har til formål at sætte fokus på den magt, der manifesteres i samfundet, og hvorledes denne magt påvirker det enkelte menneske. Dette vil gøres ud fra et foucauldiansk magtperspektiv, som fremhæver diskursers betydning for magtudfoldelse og opretholdelsen af magtasymmetri i samfundet.

Clegg (2000, p. 32) beskriver, hvorledes et klassisk perspektiv på magt omhandler suverænitet, altså at A kan få B til at gøre noget, som B ellers ikke ville have gjort. Fra et sådant perspektiv tænkes magt som det at have magt over noget. Det er et menneskes eller en gruppes magt over et andet menneske eller en anden gruppe (Parker, 1941, p. 101). Dette betyder ligeledes at ”...*something has to be seen to have been done in order to say that power has been exercised*” (Clegg, 2000, p. 33). I det følgende vil Foucault (1994; 2002) anvendes for at belyse den magt, der manifesteres i samfundet gennem diskurser. Der kan anvendes mange termer om Foucault, af uddannelse var han filosof, men beskrives også som videnskabs-, litteratur- og kulturteoretiker samt sociolog. Gennem sin tid har Foucault skiftet temaer, empiriske felter og metoder. Det har således ikke på noget tidspunkt været hans hensigt at udvikle generelle teorier om mennesket og samfundet. Tværtimod synes Foucault igen og igen at argumentere for ulemperne og svaghederne ved universelle teorier. Gennem sit arbejde har Foucault ligeledes gjort modstand mod at lade sig placere inden for én bestemt retning eller isme (Lindgren, 2007, p. 326).

Magtbegrebet som Foucault (1994; 2002) præsenterer skal ikke forstås i den klassiske forstand, som det er beskrevet ovenfor. Der er ikke tale om en magt, hvor et menneske eller en institution intentionelt erhverver sig magt over andre. Magten afspejler altså ikke en bevidst effekt forårsaget af en given vilje (Foucault, 1994, pp. 8-9, 98-102; Lindgren, 2007, pp. 334-335). I Foucaults (1994) optik er magten derimod ikke personlig, idet den ikke repræsenteres af nogen. Magten udøves fra utallige steder og betragtes som en kraft, der findes i enhver social relation, og mellem utallige forhold uden at den per definition er negativ eller destruktiv. Magten beskrives som en usynlig evne til at påvirke og skabe forandring (Foucault, 1994, pp. 8-9, 99; Foucault, 2002; Layder, 2006, pp. 125-126, Lindgren, 2007, pp. 334-335).

Ifølge Foucault (1994, p. 107) manifesterer magten sig i diskurserne. Disse udgør et magtredskab, hvorfor magtudfoldelse her overordnet handler om, hvordan der tales om virkeligheden, og hvorledes diskurserne bliver definerende for det enkelte

menneskes handlemuligheder og begrænsninger (Foucault, 1994, pp. 14, 24, 32-33, 106; Lindgren, 2007, p. 335; Willig, 2009, p. 47-53). Ifølge Foucault (1994, p. 107) er diskurserne dog samtidig med til at underminere, blotte og skrøbeliggøre magten, hvilket muliggør en indespærring af magten, da diskursen netop kan være udgangspunkt for en modstrategi.

En diskurs kan defineres som ”... *a set of statements – words and phrases – that construct objects, that give shape to things outside language so those things become real to us*” (Parker, 1998, p. 66). Diskurser refererer således til et system af måder at tænke, tale og skrive på, hvorfor sproget nødvendigvis spiller en afgørende rolle. Sproget skal derfor her ikke betragtes et neutralt medium til at udtrykke sig med (Layder, 2006, p. 119). Diskurserne i samfundet skal ses som udtryk for magtstrukturer, det vil sige, at i det øjeblik sprog formes inden for en given diskurs, formes det således, at der gives plads til, at visse ting kan italesættes af bestemte mennesker, at visse subjektpositioner er legitimeres, mens andre illegitimeres, samt at visse udsagn betragtes som sande og andre som falske (Cheek & Rudge, 1994, p. 584; Layder, 2006, p. 119; Parker, 2009). Det betyder, at bestemte verdenssyn, identiteter og relationer forsøges opretholdt gennem sproget, hvorfor det bliver medium for virkelighedsindstiftelse og magtudfoldelse, idet magthavernes interesser aktiveres, udfoldes og opretholdes gennem diskurser (Cheek & Rudge, 1994; Cromby & Nightingale, 2009; Foucault, 1994, p. 107; Parker, 2002).

Jf. ovenstående er diskurser i samfundet medvirkende til at diktere både, hvordan det enkelte menneske forstår sig selv og omverden samt relationen mellem aktører i samfundet. Diskurserne har således altså en afgørende betydning for det enkelte menneskes handlemuligheder og begrænsninger. I forlængelse heraf vil det følgende afsnit centrere sig omkring den nære magt(asymmetri), som manifesterer sig i relationen mellem mennesker.

2.2 Magtens uigennemskuelighed

Modsat Foucault (1994; 2002) anvender Smail (2005) magtbegrebet i en bredere og mere håndgribelig forstand. I sit arbejde som klinisk psykolog arbejder Smail (ibid.) ud fra antagelsen om, at menneskets adfærd er styret af den magt, både nær og fjern, som det udsættes for i dets omgivelser (ibid.).

Med Smail (2005) argumenteres der for, hvorledes en fjern magt har indflydelse

på det enkelte menneske, dog uden at der her eksplicit tillægges diskurser en særlig betydning. Ifølge Smail (ibid., pp. 9-14) genereres magt indenfor og gennem sociale institutioner som bl.a. sociale, økonomiske og politiske systemer. Som det fremgår af *Figur 1*, påvirker disse magtsystemer uafhængigt og fra forskellige distancer det enkelte menneske. Nedenstående er således en forsimplet model over den struktur, hvorigennem magt udfoldes:

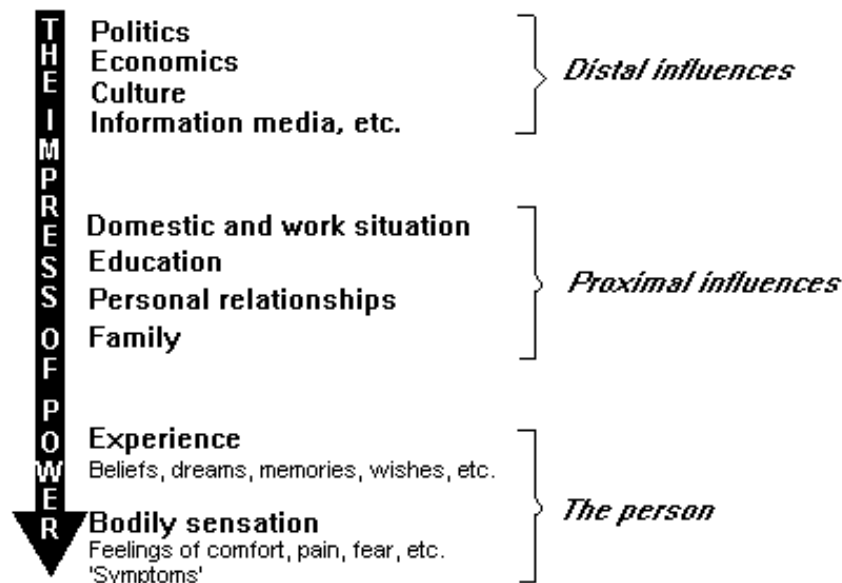


Fig 1. The impress of power

Figur 1: Model over magtens påvirkning af mennesket fra forskellige distancer (Smail, 2005, p. 10).

Jo længere væk den pågældende sociale institution er fra det enkelte menneske, desto mere magtfuld er den og vil dermed påvirke flere mennesker. Fx har en institution som kapitalismen stor effekt i hele verden uden, at det er umiddelbart synligt for det enkelte menneske. Det synes derfor paradoksalt, at institutionen tættest på det enkelte menneske, som jf. Smail (2005) er den mindst magtfulde, vil opleves som mest magtfuld, fx vil medarbejdere i en organisation ofte tillægge de mennesker, som træffer beslutninger, der synes at påvirke den enkelte mest, en betydelig magt (ibid., p. 10). Ifølge Smail (ibid.) sker det dog sjældent, at en leders beslutning sker spontant. Beslutningerne træffes derimod afhængigt af økonomiske begivenheder, som opererer langt fra det enkelte menneske. Med baggrund i Smail (ibid.) kan der argumenteres, at mennesket konkluderer på det, der er tydelig i situationen, på det der er tættest på, og som er synligt, den nære magt (ibid., p. 8). Mennesket er tilbøjelige til at foretage fænomenologiske fejlslutninger om kausaliteter mellem det,

der er umiddelbart iagtageligt. Dette skyldes magtens uigennemskuelighed. Reelt ligger der som netop beskrevet mere bag den magtasymmetri, som findes i relationen jf. *Figur 1*. For at forstå magtrelationen mellem to aktører må denne ses som indlejret i en større helhed. Magt er ikke blot noget, som udfolder sig eksplicit i relationen.

Magtens uigennemskuelighed skyldes ifølge Smail (2005, p. 11), at mennesket hver især er omgivet af en spatio-temporal magthorisont, som det ikke er muligt at se hinsides. Radius for denne horisont vil være forskellige fra menneske til menneske afhængigt af magttilgængeligheden for det enkelte menneske. Dette betyder endvidere, at i det omfang mennesket kan siges at "have" magt, afhænger dette af den magt, som er tilgængelig for mennesket i det system, hvori det befinder sig. Magten erhverves således gennem den sociale kontekst (Cromby & Nightingsale, 2009; Smail, 2005, p. 13).

Indeværende kapitel har præsenteret specialets teoretiske fundament. Dette fundament har til formål at sætte fokus på de magtstrukturer, diskurser samt magtasymmetrier, som handicaphjælperarbejdet, og derfor også handicaphjælperen, er indlejret i samt på magtens uigennemskuelighed for denne.

Kapitel 3: Omsorgsarbejdet som inspiration

Indeværende kapitel omhandler psykologiske udfordringer i omsorgsarbejdet, samt hvorledes disse kan håndteres af omsorgsarbejderen. Handicaphjælperarbejdet, som er udgangspunktet for indeværende speciale, er et felt, som hverken teoretisk eller empirisk har fået særlig stor opmærksomhed i forhold til psykologiske udfordringer og håndtering heraf. Derfor vil indeværende kapitel søge inspiration i litteratur vedrørende omsorgsarbejdet, som teoretisk og empirisk er langt mere udfoldet. Kapitlets formål er først at indramme omsorgsarbejdet som en praksis samt at definere, hvad der i indeværende speciale menes, når der refereres til omsorgsarbejde. Derefter skitseres vilkår for omsorgsarbejdet, hvilket sker ved en historisk gennemgang af omsorgsarbejdet, som munder ud i en skitsering af omsorgsarbejdets vilkår i dag, således at der foreligger et grundlag for at diskutere psykologiske udfordringer samt håndtering heraf i omsorgsarbejdet. Dette vil blive gjort på to niveauer. Det første niveau omhandler de psykologiske udfordringer samt håndtering heraf, som kan opstå i forbindelse med den magt, som udspiller sig på et samfundsmæssigt niveau, det vil sige den fjerne magt jf. Smail (2005), hvilket er blevet beskrevet i foregående afsnit 2.2 *Magtens uigennemskuelighed*. På dette niveau vil der særligt være fokus på psykologiske udfordringer samt håndtering i forbindelse med ydrestyring. Derfor tages der udgangspunkt i Nadja U. Prætorius (2004; 2008), da hun sætter fokus på dobbeltbindende situationer mellem indre og ydre krav, hvilke er et udtryk for en stigende politisk indblanding i omsorgsarbejderens arbejde. Det andet niveau omhandler psykologiske udfordringer samt håndtering heraf i forbindelse med den magt og de udfordringer, som udspiller sig i relationen mellem bruger og omsorgsarbejder. Det vil sige den magtasymmetri og de udfordringer, som findes i relationen. Her vil der særligt være fokus på den angst og usikkerhed, som kan udspringe af denne relation, og som påvirker omsorgsarbejderen i sit arbejde. I belysningen heraf tages der udgangspunkt i Isabel E. P. Menzies (1960) og Robert D. Hinshelwood (2001), som begge anvender en psykodynamisk optik, og som beskriver omsorgsarbejdet som ”angstarbejde” qua relationen til brugerne. Med ”angstarbejde” refereres der til, at arbejdet indeholder angstgenerende forhold, som kan medføre dysfunktionelle håndteringsstrategier. Som det vil fremgå af kapitlet, er de håndteringsstrategier, som behandles af Prætorius (2004; 2008) håndteringsstrategier af individuel karakter, som udspringer

af arbejdets organisering, hvorimod de håndteringsstrategier, Menzies (1960) behandler, er af kollektiv karakter og udspringer af arbejdets indhold. Det findes yderligere relevant at inddrage håndteringsstrategier af individuel karakter, som ikke udspringer hverken af arbejdets organisering eller indhold. Dette vil ske med udgangspunkt i Richard Lazarus (2006). Da Lazarus (ibid.) ikke specifikt beskæftiger sig med omsorgsarbejde og udfordringer i forbindelse hermed, er dette afsnit anderledes opbygget end de to foregående, da det udelukkende har udgangspunkt i håndteringsstrategier. På denne måde opnås en bred forståelse af menneskets håndteringsstrategier.

3.1 Skitsering af omsorgsarbejdet

Omsorgsarbejde er en bred betegnelse for arbejde, primært i social- og sundhedssektoren, som indeholder en social, plejemæssig og behandlingsmæssig dimension. Begrebet omsorgsarbejde blev i 1970'erne og 1980'erne anvendt som protest mod, at social- og sundhedssektoren blev stadig mere teknisk, administrativ og økonomisk. Betegnelsen omsorgsarbejde havde til formål at understrege det medmenneskelige engagement i arbejdet, selve omsorgen (Egidius, 2005, p. 403). Med denne brede betegnelse bliver det definerende element i forhold til, hvorvidt noget er omsorgsarbejde eller ej, det medmenneskelige engagement. Ved at betegne et arbejde som omsorgsarbejde, sættes der fokus på det at yde omsorg for andre mennesker som den primære funktion i arbejdet. Omsorgsbegrebet synes yderligere at udtrykke et implicit afhængigheds- og magtforhold mellem de involverede i omsorgsrelationen, fx mellem sygeplejerske og patient eller mellem handicaphjælper og bruger. Den ene part yder omsorgen, som den anden part er afhængig af. I indeværende speciale vil betegnelsen omsorgsarbejde henvise til arbejde, som fx sygeplejersker, SOSU hjælpere/assistenter og handicaphjælpere, hvor omsorgen synes at være af plejemæssig, social og emotionel karakter. I det efterfølgende vil omsorgsarbejdets historie blive belyst.

3.2 Omsorgsarbejdets historik

Historisk set var det familien, der havde ansvaret for og pligten til at tage sig af de borgere, der havde behov for omsorg. Siden er ansvaret for og pligten til omsorg fordelt mellem familien og det offentlige (Martinsen & Wærness, 1991, pp. 8-10,

111-127). I dag kan der dog argumenteres for, at ansvaret for og pligten til at tage sig af dem, som kræver omsorg, stort set er overtaget af det offentlige. Fx har kommunerne ansvar for at ældre får den hjælp, de behøver via fx hjemmeplejen eller plejehjem. I starten af 1700-tallet erkendte Fattigforordningen, at det ikke blot var familien, som havde ansvaret og pligten til at tage sig af de fattige og syge, men at de statslige magthavere ligeledes måtte påtage sig et ansvar i denne sammenhæng (Bonfils, 2003, p. 15; Danbjørg, 2003, p. 81). Plejen af de syge indenfor det offentlige, omsorgsarbejdet, blev dog ikke tilskrevet den samme værdi og status i samfundet, som plejen i familien havde haft op igennem 1700-tallet og første del af 1800-tallet. Den sidste del af 1800-tallet var præget af en række samfundsmæssige ændringer, som påvirkede omsorgsarbejdet og dets vilkår. Disse var bl.a. industrialiseringen, institutionalisering, professionalisering samt debat om ligestilling (Danbjørg, 2003, p. 81, 83). Samtidig opstod der et behov for kvalificeret plejepersonale på hospitaler m.m., og kvinderne havde i samme forbindelse viljen til uddannelse og uafhængighed fra det mandsdominerede samfund. Derfor blev der i 1863 etableret den første uddannelse for sygepleje i Danmark på Frederiksberg. Etableringen af denne uddannelse var medvirkende til vise vigtigheden af, at omsorgsopgaver blev varetaget af uddannet personale både i det private hjem og på hospitaler (ibid., p. 81, 84-86, 89).

Efter 2. verdenskrig forstærkedes det offentliges rolle yderligere i forbindelse med omsorgsarbejdet, hvilket bl.a. skyldtes kvindernes indtræden på arbejdsmarkedet. Hvor pleje tidligere blev varetaget af kvinderne i hjemmet, blev det med kvindernes indtræden på arbejdsmarkedet nødvendigt at finde andre måder, hvorpå omsorgsopgaverne kunne løses, fx med plejehjem, hjemmehjælp og andre institutioner. Herved professionaliseres en del af de omsorgsopgaver, som tidligere blev varetaget ulønnet af familiens kvinder (Martinsen & Wærness, 1991, pp. 8-10, 111-127). At arbejdet professionaliseredes betød, at den omsorg, som før var en naturlig og selvfølgelig del af familielivet, blev til et erhverv, hvor andre udenfor familien blev betalt for at påtage sig opgaven. Herved syntes også motivationen for omsorgen at forandres. Hvor omsorg tidligere syntes at være motiveret af en blanding af samfundsmæssig forventning, familiær bekymring for og interesse i sine nærmeste samt af nødvendighed, kan det argumenteres, at motivation for omsorg i dag i højere grad forbindes til værdier forbundet til arbejdslivet som fx faglig og personlig udvikling samt indkomst (Danbjørg, 2003, p. 93). At omsorgsopgaverne

overførtes fra familien til det offentlige betød, at omsorgen blev underlagt et andet værdisystem (Martinsen & Wærness, 1991, pp. 8-10, 111-127). Indenfor social- og sundhedssektoren blev den vigtige målsætning derfor behandling, hvilket i praksis betød fokus på indgreb i forhold til brugerens krop og personlighed, så behovet for omsorg snarest muligt kunne ophøre eller begrænses til et minimum. Omsorg blev hermed en vare, som kunne produceres og sælges på lige fod med alt andet.

I dag er flertallet i social- og sundhedssektoren, og derfor også i omsorgsarbejdet, stadig kvinder, og omsorgsarbejdet er i høj grad præget af rationalisering, effektivisering, øget produktivitet og besparelser, hvilket kommer til udtryk i hverdagen for omsorgsarbejderne, og det foreskrives, at en alvorlig udfordring indenfor sundhedsvæsenet er fastholdelse og rekruttering (Danbjørg, 2003, pp. 14, 55f; Martinsen & Wærness, 1991, pp. 8, 112).

Omsorgsarbejdet har, som det fremgår af ovenstående, ændret sig fra være en opgave, som man påtog sig i de private hjem til senere at blive en profession, hvor omsorgen qua den samfundsmæssige udvikling bliver en vare, som sælges på lige fod med andre produkter. Dette medfører yderligere, at omsorg er gået fra at være en opgave, som er blevet varetaget af pårørende og nære familiemedlemmer til at være noget, som varetages af fremmede og ukendte mennesker.

Efter en skitsering af omsorgsarbejdet og dets historik vil specialets forfattere nu vende blikket mod specialets hovedanliggende. Udfordringer samt håndtering vil i det efterfølgende blive behandlet i forhold til omsorgsarbejdet, da dette arbejde er inspiration til forståelse af udfordringer i handicaphjælperarbejdet og håndtering heraf.

3.3 Ydrestyringens konsekvenser for omsorgsarbejdet

Dette afsnit har til formål at afdække psykologiske udfordringer samt håndtering heraf i forbindelse med den magt, som udspiller sig på et samfundsmæssigt niveau, hvilket er beskrevet i afsnit 2.2 *Magtens uigennemskuelighed*. Her vil det via Prætorius (2004; 2008) blive illustreret, hvorledes denne fjerne magt har betydning for de vilkår, som omsorgsarbejdet er indlejret, og som derfor påvirker omsorgsarbejderen.

Prætorius (2008, p. 1) er uddannet mag.art i psykologi og arbejder både som

praktiserende psykolog og underviser. I den forbindelse beskæftiger hun sig med de vilkår, som omsorgsarbejdet virker under, vilkår som både kan understøtte og hæmme det gode omsorgsarbejde. Prætorius (2004, pp. 10f, 13) tager udgangspunkt i egne kliniske erfaringer og arbejds erfaringer fra bl.a. socialforvaltninger og institutioner, hvor hun har beskæftiget sig med omsorgsarbejde. Prætorius (2004; 2008) interesserer sig særligt for, hvorledes der, som omtalt i ovenstående afsnit, er sket en effektivisering indenfor social- og sundhedssektoren, samt hvorledes der er sket et skifte fra fokus på kvalitet i omsorgsarbejdet til et fokus på kvantitet. Endvidere interesserer Prætorius (ibid.) sig for, hvorledes det politiske og samfundsøkonomiske domæne kan få, og i højere grad får, indflydelse på menneskets både psykiske og fysiske helbred, særligt i henhold til udviklingen af stress (Prætorius, 2008).

Prætorius (2008, p. 13) beskriver et samfund med styring, kontrol, manualisering, selvrapportering og evaluering samt umulige arbejdsbetingelser, hvor omsorgsarbejdet ikke kan udføres kvalificeret. Omsorgsarbejderen stilles endvidere til ansvar for eventuelle fejl og mangler i det udførte arbejde – fejl og mangler, der er en konsekvens af ovenstående vilkår. Disse faktorer tilsammen medfører, at det er vanskeligt at leve op til de krav, som stilles, hvorfor omsorgsarbejderen bliver sat i stressende, uudholdelige og dobbeltbindende situationer (ibid., pp. 32, 34, 50). Omsorgsarbejderen forsøger at opfylde arbejdet i overensstemmelse med de holdninger til kvalitet, som denne har udviklet både gennem uddannelse og egen praksiserfaring, selvom denne i høj grad er overbebyrdet pga. nedskæringer, strukturændringer, nye arbejdsfunktioner og arbejdsområder (Prætorius, 2004, p. 11). Dette kan medføre, at omsorgsarbejderen tvinges til at slække på kvaliteten i sit arbejde, hvilket ironisk nok medfører, at omsorgen bliver fjernet fra omsorgsarbejdet. Disse situationer kan være vanskelige for omsorgsarbejderen at befinde sig i, og medfører store belastninger. Omsorgsarbejderen står således i vanskelige situationer og må udvikle strategier for at håndtere disse (Prætorius, 2008, pp. 32, 34, 50).

Prætorius (2004, p. 3; 2008, p. 61) anvender i tilknytning til ovenstående termen overlevelsestrategi, hvilket beskrives, som de strategier omsorgsarbejderen anvender, når dobbeltbindende situationer forsøges håndteret. Hun beskriver

overlevelsesstrategier som ”... *en overlevelsesstrategi (...) baserer sig altså på oplevelsen af at være truet på sit liv og eksistens og er et forsøg på at undslippe katastrofen*” (Prætorius, 2008, p. 61). Det vil sige, at der ifølge Prætorius (2004; 2008) er tale om en måde, hvorpå mennesket forsøger at håndtere stressende situationer. Hun skriver i tilknytning til ovenstående citat, at mennesket ikke nødvendigvis behøver at befinde sig i situationer, hvor det føler sig direkte truet på livet, men at overlevelsesstrategier i ligeså høj grad aktiveres, når mennesket forsøger at undgå udstødelse, isolering og opnå accept, som hun betegner som livsnødvendige vilkår for mennesket. Menneskets overlevelsesstrategier kan dog på længere sigt forårsage stress af forskellige belastningsgrader, da de dobbeltbindende situationer ikke nødvendigvis forsvinder, selvom overlevelsesstrategierne aktiveres. Særligt to overlevelsesstrategier fremhæves af Prætorius (2008, p. 185): 1) overarbejde og 2) fortrængning.

Med hensyn til den først nævnte overlevelsesstrategi, overarbejde, beskriver Prætorius (2008, p. 180), hvorledes omsorgsarbejderen forsøger at overhøre de advarselssignaler, som kan opstå på sigt af de mange krav, der kommer både ude fra og inde fra. Det vil sige, at omsorgsarbejderen i første omgang forsøger at håndtere de dobbeltbindende situationer mellem ydre og indre krav ved at forsøge at opfylde begge. Der lægges flere kræfter i arbejdet, og omsorgsarbejderen strammer sig an for at kunne klare alle sine arbejdsopgaver og leve op til både indre og ydre krav. Dette kan dog resultere i en nærmest umulig arbejdsbyrde (ibid.). Det betyder endvidere, at omsorgsarbejderen forsøger at håndtere de dobbeltbindende situationer ved at overtage arbejdets prioriteringer, i den forstand at der bruges mere tid på arbejdet og privatlivet nedprioriteres. Der sker derfor en opløsning af grænsen mellem arbejdsliv og privatliv (ibid., pp. 21, 185). Dette beskrives ikke som værende hensigtsmæssigt på lang sigt, da omsorgsarbejderen herved overstiger sin kapacitet i endnu højere grad, hvilket kan føre til stressbelastning af forskellige grader.

Den anden overlevelsesstrategi i omsorgsarbejdet som Prætorius (2004; 2008) behandler, er fortrængning, hvor omsorgsarbejderen fortrænger de emotioner og symptomer, som denne føler og oplever i stressende, uudholdelige og dobbeltbindende situationer. Det vil sige, at omsorgsarbejderen udvikler et forsvar mod at opleve situationen, som den i virkeligheden er, ved at fortrænge det som føles og opleves, således belastende vilkår kan udholdes. Der er dog ikke udelukkende tale om fortrængning af de emotioner og symptomer, som føles og opleves, men også om

en fortrængning af omsorgsarbejderens personlige værdier og faglige kunnen. Ved at fortrænge personlige værdier og faglig kunnen, ophører de indre krav med at eksistere, og omsorgsarbejderen frigøres fra de dobbeltbindende situationer (Prætorius, 2004, p. 18; 2008, p. 185). Dette kan på længere sigt føre til fremmedgørelse og stress, da omsorgsarbejderen ikke længere arbejder ud fra egne værdier, holdninger og erfaringer med, hvordan arbejdet skal udføres, men blot udfører arbejdet i overensstemmelse med ydre krav. Omsorgsarbejderen underkaster sig således systemet for at undgå at føle sig utilstrækkelig og magtesløs overfor omsorgsarbejdets uforenelige indre og ydre krav. Ved at fortrænge egne værdier, holdninger og erfaringer i arbejdet risikerer omsorgsarbejderen at blive fremmedgjort. Dernæst risikerer menneskelige og faglige faktorer i arbejdet at blive deponeret, og omsorgsarbejderen kan på baggrund heraf miste sin følelsesmæssige involvering i arbejdet (Prætorius, 2004, pp. 14, 18; 2008, pp. 184f). Ved at fortrænge den menneskelige faktor i omsorgsarbejdet risikerer omsorgsarbejderen at blive ligeglad og udvise en form for kynisme og depersonalisering, hvilket fx kan komme til udtryk i den måde, der tales på. Ved depersonalisering kan omsorgsarbejderen forsøge at forholde sig objektivt til brugerne. Dette kan gøres ved opretholdelse af professionalisme, intellektualisering og fysisk tilbagetrækning eller undgåelse. Herudover kan det medføre, at der udvikles en mekanisk eller instrumentel adfærd overfor brugeren af omsorgen (Schaufeli & Enzmann, 1998, pp. 26, 28f, 35, 116f). Omsorgen bliver taget ud af omsorgsarbejdet, og det der er af vigtighed i omsorgsarbejdet, trækkes ud af arbejdet, for at omsorgsarbejderen kan håndtere at befinde sig i sit arbejde. Det vil sige, at i stedet for at føle sig magtesløs i dobbeltbindende situationer, udviser omsorgsarbejderen i stedet en form for indifferens (Prætorius, 2008, 176f).

Prætorius (2004; 2008) beskriver som nævnt to overordnede overlevelsestrategier, overarbejde og fortrængning, som omsorgsarbejderen kan udvikle i dobbeltbindende situationer mellem indre og ydre krav. Fælles for begge overlevelsestrategier er, at der er et element af manglende "klarsyn". I den førstnævnte overlevelsestrategi, overarbejde, fortrænger omsorgsarbejderen kroppens og andre advarselssignaler i forbindelse med en umulig arbejds mængde. I den anden nævnte overlevelsestrategi, fortrængning, fortrænger omsorgsarbejderen egne emotioner, værdier og holdninger i forbindelse med omsorgsarbejdet. Prætorius' (ibid.) nævnte overlevelsestrategier er således ikke hensigtsmæssige, idet

disse på længere sigt kan udvikle sig til stress af forskellige belastningsgrader (Prætorius, 2008, p. 179). Selvom disse overlevelsesstrategier kan give en umiddelbar og kortsigtet fornemmelse af at kunne håndtere dobbeltbindende situationer, som omsorgsarbejderen befinder sig i, kan de på længere sigt ikke sænke omsorgsarbejderens stressniveau. Det vil derfor kun være på kort sigt, at omsorgsarbejderen kan få en oplevelse af, at de ellers utålelige dobbeltbindende situationer gøres tålelige.

3.4 Den relationelle byrde

Dette afsnit har til formål at afdække psykologiske udfordringer og håndtering heraf i relationen mellem omsorgsarbejderen og brugeren, samt den magt og de udfordringer, som kan udspilles herimellem. Her vil det via Menzies (1960) og Hinshelwood (2001) blive illustreret, hvorledes denne nære relation kan give udslag i emotioner som angst og usikkerhed hos omsorgsarbejderen, og hvorledes dette forsøges håndteret i form af et socialt forsvarssystem. Menzies (1960) og Hinshelwood (2001) er psykodynamiske i deres tilgang og har altså deres udgangspunkt i den psykodynamiske tradition, stiftet og udviklet af Sigmund Freuds. Freud var i sin ungdom særligt tilhænger af Charles Darwins evolutionsteori og Wilhelm Wundts positivisme. Psykoanalysen er dog ikke en eksperimentel psykologi, men en psykologi som trækker på terapeutisk erfaring. Psykoanalysen har det ubevidste og den infantile seksualitet som genstandsfelt, hvor særligt førstnævnte er relevant i denne forbindelse. Grundlaget for psykoanalysen var helbredelse af psykiske forstyrrelser, hvor der via tale skulle findes frem til årsagen til eller traumet bag den psykiske forstyrrelse i det ubevidste. Således tildeles det ubevidste central betydning indenfor den psykodynamiske tradition, men også forsvarsmekanismer tilskrives en stor værdi, da det menes, at mennesket ubevidst ”gemmer” utålelige og forbudte emotioner, tanker, situationer m.m. i et forsøg på at beskytte sig selv (Christensen, 2005, pp. 55-57; Ewen, 2003, pp. 1, 7, 11).

3.4.1 Angstens ansigt

I sin artikel fra 1960 beskriver Menzies sit eget studie af en gruppe hospitaler. Studiets formål var at undersøge den angst, som generelt synes at udspille sig på

hospitaller, særligt dens årsager og dens effekt. Blandt sygeplejerskerne på de undersøgte hospitaller var der et højt niveau af spænding, lidelse og angst, som primært synes at skyldes sygeplejerskernes brugerkontakt og den omsorg, som de forventedes at give til brugerne (Menzies, 1960, pp. 95, 97, 119). Omsorgen beskrives af Menzies (1960) som central i sygeplejerskernes arbejde, men synes dog samtidigt at være forbundet med en række udfordrende og stressende faktorer. Sygeplejerskerne er dagligt i kontakt med sygdom, lidelse og død og bliver derfor konstant konfronteret med de emotioner, som forbindes hermed, både fra sig selv, brugere og pårørende. Dette kan ifølge Menzies (ibid., pp. 97f) give anledning til emotioner som medlidenhed, medfølelse, kærlighed, skyld, angst, usikkerhed, vrede og had. Den primære grund til, at sygeplejerskerne oplever angst, findes således i relationen til brugeren, og jo tættere relationen med denne er, jo større kan angsten opleves (ibid., p. 101). Menzies (ibid., pp. 104f) skriver i forlængelse heraf, at sygeplejerskernes rolle er forbundet med en høj grad af ansvar overfor brugerne, da disses "overlevelse" er afhængig af det arbejde sygeplejerskerne udfører. Således har sygeplejerskerne en form for magt over brugerne, som de ikke nødvendigvis er interesserede i, da ansvaret i arbejdet gør sygeplejerskerne usikre, hvilket kan skabe angst. Derfor oplever sygeplejerskerne ligeledes en udfordring i forhold til deres rolle som sygeplejersker, da denne, og det medfølgende ansvar, kan skabe usikkerhed og angst. Således er omsorgsarbejdet qua relationen til brugeren og den magt, som udspiller sig mellem disse, fyldt med ubehagelige og empatisk bestemte emotioner.

Den psykodynamiske tradition beskæftiger sig, som nævnt indledningsvist, med forsvarsmekanismer, som menneskets forsøg på at håndtere angst og usikkerhed. Forsvarsmekanismer omhandler ubevidst håndtering af uacceptable emotioner, tanker og situationer (Egidius, 2005, pp. 175f). Forsvarsmekanismer dækker over håndtering af situationer m.m., som kan være uudholdelige for mennesket at befinde sig i. Disse må håndteres, på en måde så de bliver udholdelige at befinde sig i (Menzies, 1960, pp. 95-100, 109f). Menzies (1960) beskriver, hvorledes der udvikles et socialt forsvarssystem på hospitalerne, således at sygeplejerskerne kan udholde den angst, som er forbundet med deres arbejde. Forskellige forsvarsmekanismer interagerer med hinanden og danner dette sociale forsvarssystem som ofte udvikles ubevidst (Hirschhorn, 1999, pp. 67, 69; Menzies, 1960, p. 101). Således etableres et

socialt forsvarssystem, som bl.a. har til formål at undslippe asymmetriske magtrelationer samt det ansvar og de emotionelle krav, som findes i relationen mellem sygeplejerskerne og brugerne. Det sociale forsvarssystem kommer til udtryk i hospitalernes struktur, kultur og måde at fungere på, hvorfor dette på sigt virker som en naturlig del af hospitalerne, hvor irrationel adfærd går hen og bliver rationel.

Menzies (1960, pp. 101-108) skitserer en række forsvarsmekanismer, som er en del af hospitalernes sociale forsvarssystem. Disse udspringer, som nævnt, primært af angst i forbindelse med brugeromsorg men også af ansvarsfølelse overfor brugerne. Førstnævnte håndteres bl.a. ved at dele sygeplejerskernes arbejdstid op, således sygeplejerskerne ikke tilbringer meget af arbejdstiden hos én bruger, men i stedet har mindre kontakt til flere brugere. Således bliver relationen mellem sygeplejerske og bruger ikke tæt og intim, idet sygeplejerskerne i stedet har en større berøringsflade (ibid., p. 101). Dernæst forsøges det gennem det sociale forsvarssystem at kontrollere angsten ved at depersonalisere brugerne. Dette gøres bl.a. ved ikke at omtale brugeren ved navn, men i stedet som sengenummer eller brugerens lidelse. Ligeledes forsøges det også at depersonalisere sygeplejerskerne ved fx iklædning af uniformer, således er det uniformen og ikke personligheden, som er vigtig i arbejdet (Hirschhorn, 1999, p. 67; Menzies, 1960, pp. 101f). I tilknytning til angsten, som kan opstå i relationen med brugeren, kan sygeplejerskerne ligeledes forsøge at håndtere dette ved at opretholde en professionel distance til brugeren. I forlængelse heraf fortrænges de emotioner, som kan opleves både i forhold til relationen mellem sygeplejerske og bruger, i forhold til brugerens pårørende samt i forhold til sygeplejersken selv (Menzies, 1960, pp. 102f).

Som nævnt opstår der ikke kun emotioner som angst i forbindelse med den direkte relation til brugeren, men også i forbindelse med det ansvar som følger med omsorgarbejdet, da sygeplejerskernes arbejde er afgørende for brugeren og denne pårørende. Brugeren er derfor afhængig af sygeplejerskerne. Denne magt, som sygeplejerskerne tilskrives qua brugerens afhængighed, kan skabe stor usikkerhed og angst hos sygeplejersker, fordi de skal træffe beslutninger, som påvirker brugeren og dennes pårørende, som sygeplejerskerne ikke på forhånd kender konsekvenserne af. Derfor forsøges antallet af beslutninger, der skal træffes af sygeplejerskerne på hospitalerne, minimeret ved at udføre de forskellige opgaver på samme måde hver gang af alle sygeplejersker efter præcis instruktion, selvom der måske ville være en mere hensigtsmæssig måde at udføre opgaverne på (Menzies, 1960, pp. 103f).

Dernæst forsøges angst og usikkerhed i forbindelse med beslutningstagning endvidere håndteret ved igen og igen at forsøge at forudsige udfaldet af en beslutning, såfremt der i forvejen ikke foreligger en konkret instruktion. Herudover bliver opgaver, som er for angstfyldte, delegeret op i hierarkiet på hospitalerne, således at andre må udføre disse (Menzies, 1960, pp. 104, 106). En anden måde, hvorpå sygeplejerskerne forsøger at håndtere angsten, er ved at idealisere deres arbejde og fag og i den forbindelse lægge vægt på, hvor kompetente og ansvarsbevidste de er. Dette kan give sygeplejerskerne en tryghedsfølelse, som reducerer angsten og usikkerheden i arbejdet (ibid., p. 107).

Som der fremgår af ovenstående søges situationer der frembringer angst, usikkerhed, skyld, skam osv., kontrolleret ved at eliminere, opgaver, aktiviteter og andre forhold, som kan frembringe ovennævnte emotioner i arbejdet. Som konsekvens heraf konfronteres sygeplejerskerne ikke konstruktivt med de emotioner, som tilhører deres arbejde, således at disse emotioner kan håndteres. Det vil sige, at det sociale forsvarssystem ikke fungerer optimalt, idet angsten ikke reduceres, men blot omgås (Hirschhorn, 1999, p. 67; Menzies, 1960, pp. 109, 110, 117). Menzies (1960) studie er et studie af de dysfunktionaliteter, som kan opstå i et emotionskrævende arbejde, hvor sygeplejerskerne udvikler sociale forsvarsmekanismer til håndtering og inddæmning af den oplevede angst, hvilket medfører, at deres arbejde udvikler sig til et arbejde, hvor omsorg afløses af kontrol.

3.4.2 Det glemte samfund

Menzies (1960) beskæftiger sig, jf. ovenstående, med relationen mellem bruger og sygeplejersker, men uden at adressere magt eksplicit. Det fremgår dog mellem linierne, hvorledes der er tale om et asymmetrisk magtforhold mellem bruger og sygeplejersker, da forholdet bl.a. beskrives, som et afhængighedsforhold, hvor sygeplejerskerne har et stort ansvar overfor brugerne. Generelt kritiseres den psykodynamiske tradition for ikke at tage højde for samfundsmæssige magtstruktureres påvirkning af mennesket. Traditionen anklages i stedet for en psykologisering af mennesket, hvor mennesket gøres ansvarlig for sin egen ulykke (Kersten, 2001, p. 453). Hinshelwood (2001) tager højde for disse samfundsmæssige magtstrukturer, og for hvordan de påvirker mennesket, selvom han også er at finde

under den psykodynamisk tradition. Herved undgår han den kritik, der normalvis rettes herimod. Hinshelwoods (ibid.) medtænkning af samfundsmæssige magtstrukturer kommer til udtryk ved den negative diskurs, som foreligger omkring psykisk syge. Denne diskurs medfører, at arbejdet med psykisk syge bliver til ”angstarbejde”, da de skal tage sig af mennesker, som samfundet ikke ønsker at have noget med at gøre.

Hinshelwood (2001, pp. 42f, 45,) tager udgangspunkt i arbejdet på psykiatriske hospitaler og beskriver, hvorledes arbejdet her kan betragtes som ”angstarbejde”, da der i arbejdet med brugerne, ligesom på hospitalerne i Menzies (1960) studie, udspringer emotioner som angst, hvilke kan være svære at håndtere. Hinshelwood (2001) lægger ligeledes vægt på, hvorledes der, qua den angst som opstår i arbejdet med brugerne på psykiatriske hospitaler, opstår et socialt forsvarssystem, som kommer til udtryk i institutionens kultur og struktur. Hinshelwood (ibid., pp. 27, 45) har dog, som nævnt, en samfundsmæssig dimension med, som Menzies (1960) ikke eksplicit udtrykker. Selvom det beskrives, hvorledes angsten udspringer af relationen med brugerne, har samfundet, hos Hinshelwood (2001), også en betydning i den forstand, at omsorgsarbejderne på de psykiatriske hospitaler skal rumme og tolerere brugere, som samfundet ikke selv kan tolerere og håndtere, hvilket kan medføre en høj grad af angst i arbejdet. Hinshelwood (ibid.) anerkender hermed, at der eksisterer samfundsdiskurser, som påvirker omsorgsarbejderens oplevelse af angst på psykiatriske hospitaler og får betydning for de konflikter som foregår her, jf. afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtudfoldelse*. En konkret forsvarsmekanisme, som Hinshelwood (ibid., pp. 45, 51) fremhæver i det sociale forsvarssystem, er, hvorledes omsorgsarbejderne projicerer deres svage sider over i brugerne, hvorefter brugerne introjicerer disse. Samtidig projicerer brugerne deres stærke side over i omsorgsarbejderne, som introjicerer disse. Herved sker og opretholdelsen rollefordeling som henholdsvis ”de hjælpsomme” og ”de hjælpeløse”, som kan være med til at kontrollere angsten for omsorgsarbejderne på de psykiatriske hospitaler.

Menzies (1960) og Hinshelwood (2001) har en meget lig forståelse af psykologiske udfordringer i omsorgsarbejdet samt håndtering heraf, idet det beskrives, hvorledes arbejdet er præget af stor grad af angst. Både Menzies (1960) og Hinshelwood (2001) beskriver desuden, hvorledes der på institutionerne dannes et

socialt forsvarssystem, hvor forskellige forsvarsmekanismer interagerer med hinanden, dog tilføjer Hinshelwood (ibid.) som nævnt explicit en samfundsmæssig dimension, som ikke findes hos Menzies (1960).

3.5 Lazarus som supplement

Afslutningsvis i dette kapitel fokuseres på individuelle håndteringsstrategier. Afsnittet afviger fra de to foregående afsnit, idet der ikke fokuseres specifikt på omsorgsarbejdet og de psykologiske udfordringer, som forefindes her. Ud fra ovenstående afsnit kan der skelnes mellem individuelle håndteringsstrategier som udspringer af omsorgsarbejdets organisatoriske rammer illustreret ved Prætorius (2004; 2008) og kollektive håndteringsstrategier illustreret ved Menzies (1960) og Hinshelwood (2001). I det efterfølgende præsenteres individuelle håndteringsstrategier, der som udgangspunkt ikke udspringer af omsorgsarbejdets organisatoriske rammer. Disse illustreres ved Lazarus (2006).

Lazarus (2006) placerer sig indenfor kognitionspsykologien (Egidius, 2005, pp. 294f; Matlin, 2005, p. 2). Kognitionspsykologien beskæftiger sig med indre mentale processer, som fx viden, informationsbearbejdning, sansning, hukommelse, planlægning, problemløsning, tænkning og med, hvordan mennesket bevidst og rationelt, modsat psykoanalysen, opnår, opbevarer, transformerer og anvender viden (Christensen, 2005, p. 111; Egidius, 2005, pp. 294f; Matlin, 2005, p. 2).

Kognitionspsykologien kan spores tilbage til Wundt og hans udvikling af introspektion, som bliver betragtet som noget af det første forskning, der fokuserede på menneskets mentale processer (Matlin, 2005, pp. 2, 4). Kognitionspsykologien blev populær omkring 1960'erne bl.a. pga. sit oprør med behaviorismens fokus på synlig, objektiv adfærd og samtidige negligerende af mentale processer. Samtidig med denne kritik af behaviorismen udvikledes en interesse for sprog, hukommelse og informationsbearbejdning, hvilket ligger til grund for den kognitive psykologis dannelse. Således sættes der i kognitionspsykologien fokus på bevidste tankeprocesser modsat den psykodynamiske tradition, som har fokus på ubevidste processer (Egidius, 2005, pp. 294f; Matlin, 2005, pp. 2, 4, 8, 12).

Lazarus (2006) har særligt interesse for stress, emotioner og coping. Lazarus (ibid., p. 130) anvender således termen coping i stedet for håndteringsstrategi. Coping

defineres som “...*constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person*” (Lazarus & Folkman, 1985, p. 141). Coping er en proces, som omfatter håndtering af krav, som kan virke stressende for mennesket, idet disse vurderes at overstige menneskets ressourcer (Lazarus, 2006, p. 141). Det er først, når mennesket bevidst vurderer noget som værende stressende, at det rent faktisk kan give anledning til stress, og det derfor er nødvendigt bevidst at aktivere copingstrategier (Lazarus & Folkman, 1985). Coping beskrives yderligere som værende en varierende proces i den forstand, at den kan være kort eller lang, den kan være forskellig på forskellige tidspunkter samt i forskellige situationer. Coping kan derfor heller ikke klassificeres som udelukkende god coping eller udelukkende dårlig coping. Det, der måske kan betragtes som god coping for et bestemt menneske, på et bestemt tidspunkt i en bestemt situation, er måske ikke god coping for et andet menneske på det samme tidspunkt og i samme situation. Det er således nødvendigt at se på konteksten, når en copingstrategi skal vurderes, hvorfor copingstrategier ikke kan betragtes som universelle og fastlåste måder at håndtere stressende situationer på (Lazarus & Folkman, 1985, pp. 130, 138, 143, 149; Lazarus, 2006, pp. 129, 139; Netterstrøm, 2002, p. 48). Dernæst er det ikke alle kilder til stress i samfundet, som mennesket kan cope med (Lazarus & Folkman, 1985, p. 138). Det vil sige, at det ikke er alle kilder til stress i samfundet, mennesket selv har mulighed for at gøre noget aktivt ved. Som eksempel kan nævnes Prætorius (2004; 2008), som netop beskriver, hvorledes mennesket er tvunget til at arbejde under krav, som er fremsat af samfundet, og som det ikke er muligt for den enkelte at gøre noget ved.

Copingstrategier kan deles op i to forskellige kategorier. Disse er problemfokuseret coping og emotionsfokuseret coping (Lazarus & Folkman, 1985, pp. 150-153). Problemfokuseret coping er rettet mod at styre eller ændre det problem eller den årsag, som forårsager stress, hvorimod emotionsfokuseret coping er rettet mod at regulere eller ændre den emotionelle reaktion på det problem eller den årsag, som forårsager stress. Emotionsfokuserede copingstrategier anvendes ofte, når mennesket har vurderet, at problemet eller årsagen til stress ikke står til at ændre, hvorimod problemfokuserede copingstrategier anvendes, når det er vurderet, at der netop kan ændres ved problemet eller årsagen til stress (ibid., pp. 150, 152). De emotionsfokuserede copingstrategier anvendes, når mennesket har brug for at bevare

håbet og optimismen, benægte fakta og implikationer, benægte en erkendelse af det værste samt opføre sig, som ingenting var sket (ibid., p. 151). Problemfokuserede copingstrategier anvendes, når mennesket definerer et problem, genererer alternative løsninger, vægter alternativerne mod hinanden og vælger mellem dem (ibid., p. 152).

Lazarus (2006, p. 143) nævner otte generelle copingstrategier, som anvendes i alle typer af beskæftigelser. Disse er; konfronterende håndtering, distancering, selvkontrol, opsøgning af social støtte, accept af ansvar, flugt-undgåelse, planlagt problemløsning og positiv revurdering. Af disse copingstrategier fremhæves nedenstående særligt i litteraturen, hvor de beskrives, som de mest anvendte. Disse er opsøgning af social støtte, hvor mennesket forsøger at håndtere stressende og udfordrende situationer ved at opsøge støtte fra kolleger, familie, venner osv. (González-Morales, 2010, pp. 30, 32; Shin et al., 1985, pp. 866, 871). Herudover fremhæves det, at mennesket kan tage ferier eller pauser. Ligeledes kan mennesket konfrontere sine ledere eller kolleger, alt efter hvilke, der er involveret i de situationer, som mennesket befinder sig i (Shin et al., 1984, pp. 868f; Elliott et al., 1996, p. 275; Jenaro et al., 2007, p. 82; González-Morales, 2010, p. 34).

3.6 Afrunding

Som nævnt indledningsvist i indeværende kapitel, tages der udgangspunkt i generelt omsorgsarbejde, selvom det er handicaphjælperarbejdet, der er udgangspunktet for dette speciale. Dette skyldes, at der foreligger begrænset empiri og teori om handicaphjælperarbejdet vedrørende de psykologiske udfordringer samt håndtering heraf, hvorfor specialets forfattere har søgt inspiration i litteraturen vedrørende omsorgsarbejde. Det er blevet skitseret, hvorledes der i omsorgsarbejde findes en række udfordringer. Hos Prætorius (2004; 2008) fokuseres på dobbeltbindende situationer mellem indre og ydre krav. I forlængelse heraf lægges der vægt på de to overlevelsestrategier overarbejde og fortrængning. Hos Menzies (1960) fokuseres på angst og usikkerhed grundet relationen til brugerne, særligt i forhold til den omsorg, som omsorgsarbejderen skal yde samt det ansvar, som findes i denne relation. I forsøget på at håndtere denne angst og usikkerhed kan der etableres et socialt forsvarssystem, som består af en række forsvarsmekanismer, som interagerer med hinanden. På et overordnet plan kan der således skelnes mellem bevidste og ubevidste samt sociale og individuelle måder at håndtere psykologiske udfordringer

på i omsorgsarbejdet. Selvom specialets forfattere arbejder ud fra den antagelse, at der i handicaphjælperarbejdet findes samme element af et medmenneskeligt engagement, som kendetegner omsorgsarbejdet, kan det dog ikke antages, at de psykologiske udfordringer og håndtering heraf er af samme karakter indenfor handicaphjælperarbejdet som i omsorgsarbejdet. Derfor findes det relevant i det næste kapitel at beskæftige sig specifikt med handicaphjælperarbejdet.

Kapitel 4: Introduktion til handicaphjælperarbejdet

Indeværende kapitel har til formål at indramme handicaphjælperarbejdet. Som nævnt beskæftiger indeværende speciale sig med de handicaphjælpere, som er ansat af en bruger, der har fået bevilliget en BPA-ordning. Først præsenteres de formelle beskrivelser, der findes af handicaphjælperarbejdet i form af historik, lovgivning og overenskomst med henblik på at illustrere de konkrete rammer, indenfor hvilke arbejdet udføres. Efter en række præsenterede handicapforståelser, vil specialets forståelse af handicapbegrebet blive defineret. Der argumenteres for anvendelsen af en dialektisk handicapforståelse inspireret af Louise Bøttcher og Jesper Dammeyer (2010) i indeværende speciale. Styrken ved denne handicapforståelse er, at der her, modsat andre handicapforståelser, medtænkes et udviklingsmæssigt aspekt. Efterfølgende defineres begreberne identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering. Begreberne er inddraget ud fra en antagelse om, at betydningen af disse begreber bl.a. er rammesættende for udførelsen af handicaphjælperens arbejde. Indledningsvist i dette kapitel gøres opmærksom på, at handicap, i indeværende speciale, ikke forstås som noget et menneske er, men som noget et menneske har. Det vil sige, at der i indeværende speciale vil blive omtalt mennesker med handicap og ikke handicappede mennesker.

4.1 Handicaphjælperarbejdets formelle vilkår

Indeværende afsnit vil beskrive handicaphjælperarbejdets formelle vilkår. Dette vil ske med en kort gennemgang af udviklingen af BPA-ordningen og den lovgivning, der ligger til grund herfor samt med en gennemgang af handicaphjælpernes overenskomst fra 2010.⁷ Det er dog karakteristisk for handicaphjælperarbejdet, at der ikke foreligger formelle lovmæssige beskrivelse af handicaphjælperarbejdets konkrete indhold, hvorfor en nærmere beskrivelse heraf ikke er mulig.

4.1.1 Handicaphjælperarbejdets lovgivning og historisk

BPA-ordningens tilblivelse har sin rod i 1970'ernes ungdomsoprør og udviklingen af BPA-ordningen foregik primært i Århus Kommune. Ifølge Madsen (2006) blev ordningen til som resultat af en lille gruppes ihærdige og vedholdende kamp for og

⁷ <http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

interesse i at udvikle og opnå mulighed for en selvstændig og uafhængig tilværelse for mennesker med forskellige typer af handicaps. Mennesker med handicap var tidligere blevet anbragt på forskellige institutioner. *“De unge ville bo for sig selv, de ville leve deres eget liv, de ville ikke være tvunget ind i institutionslivets rammer”* (Madsen, 2006, p. 15).

Før BPA-ordningen betalte mange brugere selv for privat hjælp i eget hjem, eller fik pårørende til at hjælpe sig. Efterhånden som gruppen voksede, fik den tilkæmpet sig mulighed for at anvende den almindelige hjemmehjælp til at dække en del af hjælpebehovet. Det blev desuden muligt for brugerne selv at vælge deres hjemmehjælpere (Madsen, 2006, p. 15). Det var Århus' Kommunes indstilling, at tilbuddet ikke måtte blive dyrere, end svarende til 40 timers hjemmehjælp ugentligt, samt at tilbuddet kun skulle gælde en mindre gruppe. Dette betød bl.a., at de fleste handicaphjælpere blev betalt sort, for, at brugeren kunne få flest mulige timer ud af de penge, som kommunen tilbød den enkelte bruger. Efter bistandslovens indførelse i 1976 hævedes bevillingen, ud fra en beregning af prisen på en institutionsplads, så den nu svarede til 80 timer ugentligt. I begyndelsen af 1980'erne blev loftet på 80 timer ugentligt ophævet. I stedet bevilliges BPA-ordningen dengang som nu 24, 16 eller færre timer i døgnet, alt efter brugerens behov (ibid., p. 17).

BPA-ordningen blev som nævnt udviklet i Århus, og i 1985 bredte den sig også til København. I 1987 blev BPA-ordningen til et reelt retskrav, og i 1998 blev den endelig indskrevet i Serviceloven med sin egen paragraf (Larsen, 1995, pp. 40-49).

Stiftelsen af BPA-ordningen er således en udvikling væk fra institutionalisering mod en privatorganiseret og privatstyret døgn-ordning. Der er hermed gennem handicaphjælperarbejdets historie sket en afinstitutionalisering. I nedenstående afsnit vil de formelle rammer omkring BPA-ordningen i form af overenskomsten for handicaphjælpere blive gennemgået.

4.1.2 Overenskomst

Den 1. marts 2010 fik handicaphjælpere for første gang en overenskomst.

Overenskomsten er indgået imellem DI (Dansk Industri), SBA (ServiceBranchens Arbejdsgiverforening), FOA (Fag Og Arbejde) og 3F (Privat Service, Hotel og

Restauration) og gælder frem til marts 2012.⁸ Hermed foreligger der for første gang formelle retningslinjer i forhold til arbejdet som handicaphjælper. I dette afsnit vil de gennemgående retningslinjer i overenskomsten præsenteres med henblik på at tydeliggøre de formelle rammer omkring handicaphjælperarbejdet. Det skal understreges, at overenskomst ikke er gældende ved lov, hvorfor retningslinjerne kun er vejledende.

Handicaphjælperarbejdet er en privat ansættelse i den forstand, 1) at arbejdet foregår i brugerens private hjem, hvilket bl.a. betyder at handicaphjælperen ikke omfattes af arbejdsmiljølovgivningen i samme grad som offentlige ansatte (Madsen 2007, p. 9), og 2) at brugeren er arbejdsleder og bestemmer handicaphjælperens arbejdsopgaver. Har brugeren ikke lyst til eller er ude af stand til at varetage administrative opgaver, kan opgaverne varetages af en nærtstående eller en organisation.⁹

Handicaphjælperens løn betales via en bevilling fra kommunen ud fra en vurdering af, hvor meget hjælp den pågældende bruger har behov for. Handicaphjælperen er timelønnet for at sikre maksimal fleksibilitet i BPA-ordningen, og retten til at ansætte og afskedige ligger som nævnt hos brugeren. Opsigelsesvarslerne er relativt korte sammenlignet med andre indenfor samme faggruppe, op til to måneder afhængig af handicaphjælperens anciennitet, med henblik på igen at sikre fleksibilitet i BPA-ordningen.

Fleksibelt timelønsarbejde indebærer, at handicaphjælperen betales efter, hvor mange timer denne arbejder. Ifølge overenskomstens § 5, stk. 2¹⁰ er det op til handicaphjælperne selv at sammensætte vagtskemaet. Varetages administrative opgaver af en organisation, skal vagtskemaet foreligge mindst tre uger i forvejen. Varetages administrative opgaver af en privatperson, det vil sige brugeren selv eller en nærtstående, er der ikke fastlagt nogen tidsfrist. I samme paragraf beskrives det, at vagtskemaet kan ændres med et varsel på 24 timer ved sygdom og andre uforudsete begivenheder, uden at det udløser økonomisk kompensation for handicaphjælperen.

Det er ifølge overenskomsten en mulighed for handicaphjælperen ansat i en organisation, som servicerer seks eller flere brugere, at vælge en tillidsrepræsentant. Handicaphjælperen, som er ansat i en mindre organisation eller direkte hos brugeren,

⁸ <http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

⁹ <http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

¹⁰ <http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

må selv varetage forhandlinger og uenigheder i arbejdsrelationen.

Modsat hjemmeplejen, hvor formelle begrænsninger er skrevet ind i overenskomsten, fx kan brugeren ikke kræve, at der udføres havearbejde eller vinduespudsning, foreligger der i handicaphjælpernes overenskomst ingen beskrivelser af eller begrænsninger i forhold til, hvilke opgaver handicaphjælperen skal og må udføre. Arbejdsopgaverne bestemmes og tilrettelægges af arbejdslederen (Madsen, 2006, p. 17).

4.2 Brugerens psykologiske prægning

Dette afsnit er inddraget som et forsøg på at indkredse, hvad det vil sige at have et handicap, og hvordan dette påvirker identitetsdannelse og selvbevidsthed. Fælles for alle handicaphjælpere er at arbejdet centrerer sig om mennesker med handicap, samt at handicaphjælperarbejdet foregår i en én-til-én relation, handicaphjælper og bruger imellem. Som det vil fremgå, er det specialets antagelse, at mennesker med handicap udvikler en særlig psykologisk prægning, qua de særlige udfordringer det giver at leve med et handicap. Denne psykologiske prægning antages videre at have betydning for relationen mellem handicaphjælper og bruger. Specialets forfattere finder det derfor relevant at inddrage begreberne handicapforståelse, handicapbevidsthed, identitet og stigmatisering.

4.2.1 Skitsering af handicapbegrebet

Inspireret af Bøttcher og Dammeyer (2010, pp. 33-38) tager indeværende speciale udgangspunkt i en dialektisk forståelse af handicap. Før denne forståelse kan præsenteres, findes det relevant at beskrive og definere alternative handicapforståelser, da disse tilbyder forskellige måder at forstå mennesker med handicap på.

4.2.1.1 Den biologiske handicapforståelse

Denne forståelse fokuserer på den konkrete biologiske defekt hos brugeren samt effekten heraf. Handicappet forstås her som udtryk for størrelsen og karakteren af den biologiske defekt (Bøttcher & Dammeyer, 2010, pp. 24-26). Det vil sige, at hvis

den biologiske defekt er lokalt placeret, som fx en skæv fod eller en manglende hånd, er effekten og dermed handicappet mindre, end hvis den biologiske defekt er fx en kromosom fejl, som vil have effekt på hele brugerens organisme. ”*Den gennemgående tanke er altså, at den anderledes biologiske basis påvirker en eller flere centrale psykologiske funktioner, som bl.a. perception, kognition, emotion og motorik*” (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 25). En skæv fod eller manglende hånd vil således kun påvirke den motoriske funktion og kun i begrænset omfang, mens en kromosomfejl formentlig vil påvirke de fleste funktioner i mærkbart omfang. Risikoen ved denne biologiske handicapforståelse er, at handicappet hermed bliver en iboende fejl hos det enkelte menneske, og at et handicap således, på godt og ondt, kun anerkendes for så vidt, at der kan påvises en konkret biologisk defekt.

4.2.1.2 Den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse

WHO (World Health Organization) og Dansk Handicap Forbunds definition af den relationelle handicapforståelse ligner i høj grad den forståelse Böttcher og Dammeyer (2010, pp. 26-30) samt FN (Forenede Nationer) kalder den funktionalistiske handicapforståelse (Bonfils, 2003, p. 25). Med denne forståelse beskrives handicap som ”... *tab eller begrænsning af muligheder for at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.*” (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 27). I denne definition af den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse, er det relationen mellem det enkelte menneske og dets omgivelser, der bestemmer handicappet. Målet med denne forståelse, hvad end den betegnes relationel eller funktionalistisk, er at sætte fokus på mangler ved omgivelserne såvel som sociale praksisser, der forhindrer mennesker med handicap i at deltage på lige vilkår med andre. Den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse lægger vægt på, at handicap ikke er en egenskab, der tilskrives den enkelte, men derimod er en samfundsskabt barriere (Bengtsson, 2003, p. 44).¹¹ Det centrale ved denne relationelle-funktionalistiske forståelse er, at handicap er en konstruktion som resultat af et misforhold mellem det enkelte menneske og det samfund, der omgiver det. Som eksempel nævner Dansk Handicap Forbund bl.a. det at sidde i kørestol. At sidde i kørestol er med denne forståelse kun et handicap i et samfund med kantstene, trapper og lignende. Var samfundet indrettet, så ikke der var den slags forhindringer, ville det at sidde i kørestol ikke

¹¹ <http://danskhandicapforbund.dk/fakta/bevaegelseshandicap>, hentet d. 17.02.11

anses for et handicap. Handicappet opstår således kun, fordi der er et misforhold mellem den enkeltes praktiske formåen, og den måde hvorpå samfundet er indrettet.

Styrken ved denne forståelse er, at fokus og ansvar, modsat fx den biologiske handicapforståelse, flyttes fra mennesket til samfundet (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 29). Det problematiske ved denne forståelse er imidlertid, at det enkelte menneske reduceres til en række samfundsmæssige funktioner uden hensynstagen til evt. bagvedliggende psykologiske årsager. Der er således en risiko for, at et menneske med handicap bliver anset som et stykke mekanik, der kan ”repareres” med forskellige kompenserende tiltag (ibid.). Yderligere er det med denne forståelse problematisk, at samfundets funktioner fremstilles som en fast norm, alle har ret til. Det problematiske består i, at en sådan norm fastsættes af flertallets livsstil, hvorfor personer med handicap altså ikke får hverken ret eller mulighed for at leve på en måde, der fraviger fra flertallets livsstil eller er samfundsnedbrydende eller -omvæltende (ibid.).

4.2.1.3 Den humanistisk-eksistentielle handicapforståelse

Denne forståelse omhandler, hvordan og hvor meget det enkelte menneske opfatter sig selv som havende et handicap. Ifølge Böttcher og Dammeyer (2010) viser undersøgelser, at det er afgørende for et menneskets oplevelse af sit handicap, hvordan vedkommendes nærmeste pårørende oplever og forholder sig til handicappet. Det er ikke et spørgsmål om at vælge handicappet til eller fra, men om at komme overens med handicappet på en måde og i en grad, så det ikke hæmmer selvudvikling og selvudfoldelse (ibid., p. 30). Samfundsmæssige og kulturelle normer har også betydning i denne forbindelse, men den grundlæggende idé hos den humanistisk-eksistentielle handicapforståelse er, at det er den enkeltes opgave at opnå optimal livskvalitet – uanset hvor meget og hvordan der kompenseres for handicappet fra samfundets side.

4.2.1.4 Den kulturelle handicapforståelse

Denne forståelse anser handicap som et resultat af manglende kulturel anerkendelse af de minoritetsgrupper, som mennesker med forskellige handicap udgør. Som eksempel fremhæver Böttcher og Dammeyer (2010, p. 32) døve som en minoritetsgruppe. At være døv er et handicap, der på mange måder har stor

betydning for deltagelse i samfundsmæssige sociale praksisser. Den kulturelle handicapforståelse argumenterer, at døve qua deres fælles særlige sprog (tegnprog) samt samfundets anerkendelse heraf, opløser deres status som mennesker med handicap og i stedet opnår status som subkultur. Så længe majoritetskulturen (det hørende samfund) anerkender minoritetskulturen (de døve) og tildeler disse særrettigheder, vil gruppen fungere på lige fod med mennesker uden handicap til trods for deres handicap (ibid.). Med denne forståelse bliver det muligt at komme ud over den kritik der rettes mod de øvrige handicapforståelser. Med den kulturelle handicapforståelse ophæves betydningen af den biologiske defekt, og mennesker med handicap får med denne forståelse mulighed for at opnå en helt ny kulturel status på baggrund af en subkultur med fx særlige former for kommunikation, særlige foreninger, særlige sportsgrene.

4.2.1.5 Den dialektiske handicapforståelse

Indeværende speciale er inspireret af den dialektiske handicapforståelse. I den dialektiske handicapforståelse integreres elementer fra både den biologiske, relationelle-funktionalistiske, humanistisk-eksistentielle og kulturelle handicapforståelse (Bøttcher & Dammeyer, 2010, p. 33). Den dialektiske handicapforståelse, som den præsenteres af Bøttcher og Dammeyer (ibid., pp. 33-38), tager udgangspunkt i netop den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse som af Vygotsky beskrives som “... *et komplekst forhold mellem indre, biologiske og ydre, sociale faktorer.*” (Bøttcher & Dammeyer, 2010, p. 33). Hermed forstås handicap, i overensstemmelse med FN, WHO og Dansk Handicap Forbund, ikke som en defekt hos det enkelte menneske, men som et spørgsmål om det misforhold, der udvikles mellem dennes udvikling og de sociale praksisser, som denne deltager i (ibid., p. 34). Et handicap bliver således først et handicap, når den biologiske defekt gør et menneske ude af stand til at deltage i sociale praksisser på lige fod med andre. Dette misforhold har betydning for handicappets karakter på den måde, at misforholdet bestemmer, hvor stort handicappet opleves at være, samt hvilken betydning handicappet får, altså hvorvidt handicappet bliver en ekskluderende faktor, en stor begrænsning eller en mindre begrænsning.

Den dialektiske handicapforståelse adskiller sig fra den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse ved også at inddrage et udviklingsmæssigt

aspekt. Den dialektiske udvikling hos et menneske med handicap kan forstås som en spiralformet bevægelse mellem menneskets kognitive, sociale, motoriske færdigheder og funktionsnedsættelser og de sociale praksisser mennesket deltager i (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 35). *“Hermed bliver handicappet til en dynamisk størrelse, der kan ændre sig over tid og i forhold til sted afhængigt af de konkrete sociale og kulturelle praksisser, mennesket deltager i”* (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 36). Den dialektiske handicapforståelse er relevant, fordi den giver mulighed for at beskæftige sig med, hvordan den udvikling et menneske med handicap gennemgår, adskiller sig fra den udvikling mennesker uden handicap gennemgår, samt hvilken betydning denne udvikling har for menneskets personlige, kognitive og sociale modning og prægning.

Böttcher og Dammeyer (2010) beskæftiger sig ikke med mennesker med erhvervede handicap, altså mennesker som er vokset op uden et handicap, men som af den ene eller anden årsag, fx sygdom, ulykker, har erhvervet sig et handicap senere i livet. Specialets forfattere finder dog, at den dialektiske handicapforståelse stadig er relevant i forhold til, at forstå de misforhold mennesker med erhvervede handicap må opleve i forhold til at deltage i sociale praksisser. Praksisser som det må antages, at de tidligere har kunnet deltage i. Overføres den dialektiske forståelse til mennesker med erhvervede handicap må det antages, at dette nyopståede misforhold, som det erhvervede handicap medfører, vil præge udviklingen hos mennesker med erhvervede handicaps, afhængigt af hvor omfattende og invaliderende det erhvervede handicap er, på samme måde som hos mennesker med medfødte handicap.

4.2.2 Identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering

Identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering omhandler, hvordan mennesker med handicap tænker om sig selv. Stigmatisering defineres af Böttcher og Dammeyer (2010, p. 70) som *“... menneskers afstandtagende reaktion på noget, der er anderledes, og som de vurderer negativt.”* (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 70). Stigmatisering i forhold til mennesker med handicap betyder at den biologiske hæmning, som egentligt er en mindre del af den samlede personlighed, gøres til et bærende identitetstræk. Ifølge Böttcher og Dammeyer (ibid.) medfører stigmatiseringen en proces, hvor neutrale betegnelser tillægges en nedsættende

betydning, hvorefter de erstattes med andre ikke-nedsættende og mere politisk korrekte betegnelser, som med tiden gennemgår samme devaluering, hvorefter disse igen erstattes af nye begreber osv. Som eksempel kan nævnes betegnelser som retarderet eller krøbling, der oprindeligt blev anvendt som neutrale medicinske betegnelser, men som grundet stigmatiseringsprocessen i dag anses for stødende og uacceptable. Stigmatisering, såvel som frygten for stigmatisering, kan ifølge Bøttcher og Dammeyer (ibid.) være medvirkende til, at personer med handicap prøver at skjule deres ”anderledeshed”, når de er ude blandt andre eller helt vælger at holde sig for sig selv.

Handicapbevidsthed beskriver den oplevelse, som mennesker med handicap har af det at have et handicap (Bøttcher & Dammeyer, 2010, pp. 69-74). Identitet forstås derimod som den oplevelse mennesker med handicap har af hele sin personlighed og er altså ikke specifikt fokuseret omkring handicappet.¹² Identitet og handicapbevidsthed forstås i indeværende speciale som sammenhængende begreber idet begge udvikles hele livet igennem og påvirker hinanden gensidigt. Gennem opvæksten oplever de fleste mennesker med handicap ifølge Bøttcher og Dammeyer (ibid., p. 70) at adskille sig fra andre. *“Afhængigt af det konkrete handicap har der været ting, de ikke kunne, og aktiviteter, de ikke kunne være med til”* (Bøttcher & Dammeyer, 2010 p. 70). Ligesom hos mennesker uden handicap præges puberteten hos mennesker med handicap af overvejelser omkring personlig identitet. For mennesker med handicap indebærer det overvejelser omkring det konkrete handicap og afprøvning af muligheder og begrænsninger i forbindelse hermed (ibid., p. 70). Gennem deltagelse i forskellige sociale sammenhænge afprøver den unge, med eller uden handicap, sit tilhørsforhold til forskellige grupper og tager afstand fra andre grupper. I denne udviklingsfase får negativ social stigma særlig stor betydning for den unges identitet samt oplevelse af sig selv som havende et handicap (Vafai-Blom, 2003, p. 80).

Ifølge Bøttcher og Dammeyer (2010, pp. 30-31) er det for mennesker med handicap vigtigt, at de finder en måde at forholde sig til handicappet på. Handicapbevidsthed handler om, hvordan og hvor meget den enkelte opfatter sig selv som havende et handicap, hvilket, jf. den humanistisk-eksistentielle

¹² <http://www.netpsych.dk/Dictionary.aspx?show=I>, hentet d. 12.05.11

handicapforståelse, har afgørende betydning for, hvordan den enkelte kommer overens med det at have et handicap. *“Om man oplever sig selv som handicappet kan afhænge af ens personlighed og af holdningen hos de mennesker og det samfund, der omgiver en”* (Böttcher & Dammeyer, 2010, p. 30). Ifølge Böttcher & Dammeyer (ibid., pp. 73-74) er der tre måder, hvorpå mennesker med handicap kan integrere handicappet i deres identitet: 1) handicappet kan besejres, hvilket indebærer en oplevelse af sig selv som en, der kæmper mod sin konkrete fysisk funktionsnedsættelse og tilhørende negative sociale stigma, 2) mennesket med handicap kan distancere sig fra sit handicap, hvilket indebærer, at handicappet betragtes som noget ydre uden indflydelse på person og identitet, og 3) handicappet kan integreres i identiteten, hvilket indebærer, at handicappet kan anerkendes som en egenskab på lige fod med andre egenskaber. Det er ifølge Böttcher og Dammeyer (ibid.) almindeligt, at identitetsudviklingen hos mennesker med handicap har været præget af en bevægelse gennem de forskellige positioner.

Identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering er inddraget i indeværende kapitel, fordi de findes relevante i forhold til handicaphjælperarbejdet af to årsager. Den først årsag er, at handicaphjælperarbejdet, som tidligere nævnt, foregår i en én-til-én relation imellem handicaphjælper og bruger. Det antages at være relevant for handicaphjælperen at have en grad af forståelse for, hvilke særlige udfordringer brugeren har oplevet i forbindelse med sit handicap, positive som negative, og hvordan disse har præget brugeren, samt hvilken oplevelse mennesket med handicap har af sig selv og sit handicap. Det antages yderligere, at handicaphjælperarbejdet ikke alene handler om at forstå det konkrete handicap, og hvilke funktionelle begrænsninger det medfører, men også handler om at forstå brugerens identitet og handicapbevidsthed for bedre eller mere akkurat at kunne forstå brugerens behov. Den måde hvorpå et menneske med handicap vælger at integrere handicappet, såvel som, handicaphjælperens forståelse heraf, antages at have betydning for, hvorvidt processer i relationen mellem handicaphjælper og bruger opleves som fx krænkende eller anerkendende af henholdsvis handicaphjælper og bruger.

Den anden årsag til, at det synes relevant for handicaphjælperen at have kendskab til og forståelse af identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering hos mennesker med handicap, er det, som Böttcher og Dammeyer (2010, pp. 92-93) kalder sekundær stigmatisering. Sekundær stigmatisering beskriver den effekt, et handicap har på nære og pårørende til mennesker med handicap. Sekundær stigmatisering dækker

over negativ sociale stigma i form af fx blikke og kommentarer fra omverdenen, men også over emotioner som skyld og skam, mennesker uden handicap kan opleve i samværet med mennesker med handicap (ibid.). Idet handicaphjælperen, ligesom brugerens øvrige nære og pårørende, indgår i en relation med brugeren er denne også i risiko for at opleve sekundær stigmatisering.

4.3 Afrunding

Indeværende kapitels første del har med udgangspunkt i en kort gennemgang af historik, lovgivning og overenskomst i forbindelse med handicaphjælperarbejdet, haft til formål at beskrive handicaphjælperarbejdets oprindelse og nuværende formelle rammer. Som det fremgår af gennemgangen, er det indenfor handicaphjælperarbejdet ikke beskrevet, hvilke konkrete opgaver handicaphjælperen skal og må udføre. Idet handicaphjælperarbejdet anses for en privat ansættelse, er der kun begrænset lovgivning på området, og retningslinierne beskrevet i handicaphjælperens nyligt erhvervede overenskomst er ikke gældende ved lov, men er af vejledende karakter. Handicaphjælperarbejdet er desuden karakteriseret ved at foregå alene, og handicaphjælperen er kun tilknyttet én bruger modsat en gruppe af brugere, som det ses fx på plejehjem. Yderligere anvendes der indenfor handicaphjælperarbejdet timeløn frem for fastansættelse med henblik på øget fleksibilitet.

Kapitlets anden del har haft til formål at definere specialets forståelse af handicapbegrebet samt at præsentere begreberne identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering og deres betydning for handicaphjælperens arbejde. Specialets forfattere er inspireret af Bøttcher og Dammeyers (2010) dialektiske handicapforståelse, der gør det muligt at anse og behandle brugere af BPA-ordningen, som en gruppe med en særlig psykologisk prægning, der udvikles qua de udfordringer, som gruppen har tilfælles i kraft af deres handicap.

Identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering omhandler, hvordan den konkrete bruger oplever og forstår sig selv som et menneske med handicap. Idet handicaphjælperens arbejde foregår i en én-til-én relation med brugeren, er det specialets forfatteres antagelse, at brugerens oplevelse af sig selv som havende et handicap, samt handicaphjælperens forståelse heraf, har betydning for relationen mellem handicaphjælper og bruger.

Kapitel 5: Metode

Indeværende kapitel beskæftiger sig med specialets valg af metode. I specialet anvendes det semistrukturerede forskningsinterview som metode til indsamlingen af empiri. I forhold til at opnå indsigt i og viden om handicaphjælperens arbejde, de udfordringer dette arbejde rummer samt hvorledes disse håndteres, er det specialets forfatteres udgangspunkt, at handicaphjælperen besidder en viden som det bliver muligt at få indsigt i med semistrukturerede forskningsinterview. Med dette gives der mulighed for, at handicaphjælperen kan fortælle om det, denne finder relevant og vigtigt i forhold til det givne emne (Alvesson, 2003, p. 13). Kapitlet er struktureret således, at der først redegøres for interviewundersøgelsens videnskabsteoretiske tilgang med fokus på fænomenologien og hermeneutikken. Herefter redegøres for specialets tilgang til forskningsinterviewet med baggrund i Mats Alvessons (2003) reflektive pragmatiske forståelsesramme. Dernæst vil metodik samt etiske overvejelser i indeværende speciale blive behandlet. Afslutningsvis tages der stilling til specialets videnskabelighed gennem begreberne troværdighed, overførbarhed, transparens og konsistens.

5.1 Specialets videnskabsteori

I indeværende afsnit præsenteres de to videnskabsteoretiske tilgange fænomenologi og hermeneutik, som til sammen udgør specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt.

5.1.1 Fænomenologien som udgangspunkt

Fænomenologi kan defineres som lære eller teori om verden, som den fremtræder for den, der oplever og opfatter den (Egidius, 2005, pp. 185f). Historisk set tager fænomenologi udgangspunkt i arbejde af den tyske filosof Edward Husserl (Rendtorff, 2004, p. 278). Husserls fænomenologibegreb omhandler et krav om og et behov for, som han selv udtrykte det, at komme til "sagen selv". Med denne formulering mener Husserl, at filosofi og videnskab skal forholde sig til menneskets konkrete erfaringer med verden, sagen selv, som de fremstår i menneskets bevidsthed og ikke med abstrakt teoretiseringen om en verden utilgængelig for mennesket, hypoteser og antagelser om sagen (ibid., pp. 279-281). Op gennem det

20. århundrede har en række forskellige filosoffer (i Tyskland M. Heidegger, i Frankrig M. Merleau-Ponty, E. Lévinas og J. Sartre, i Danmark K.E. Løgstrup) bidraget til fænomenologiens udvikling og udbredelse. Fælles for de mange forgreninger inden for fænomenologien ligger Husserls tanke om at gå direkte til sagen selv uanset, hvilke teorier og metoder der ellers anvendes (ibid., p. 285).

For fænomenologien er den verden, som fremtræder for mennesket den eneste virkelige verden. Husserl argumenterer, at mennesket skal sætte parentes om omverdenens eksistens og i stedet beskæftige sig med fænomenerne, som de fremtræder for menneskets bevidsthed (Rendtorff, 2004, p. 280). Med denne formulering mener Husserl, at diskussion om, hvorvidt og i hvilken grad der eksisterer en objektiv ”virkelig” verden, er irrelevant, idet mennesket aldrig vil kunne sige sig fri for egen subjektivitet og perspektiv på verden. For Husserl og fænomenologien er det interessante ikke, hvorvidt verden er til eller ej, men hvordan verden, virkelig eller ej, fremtræder i menneskets bevidsthed, altså menneskets erfaringsbaserede bevidsthed om og oplevelse af verden. Hermed synes psyken og psykiske processer at reduceres til bevidstheden eller meningsdannelse. I fænomenologien anvendes grundbegrebet livsverden, som udtrykker den før-objektive og før-videnskabelige verden, som mennesket lever i (ibid., p. 576). Livsverdenen beskrives således som den verden, mennesket kan erfare og opleve modsat den objektive, målbare verden, som positivistiskorienterede videnskaber hævder.

Fænomenologien går først og fremmest ud på at bryde med den objektive forestilling om verden, idet mennesket altid vil opleve verden gennem sig selv, som det subjekt det er (Rendtorff, 2004, pp. 297-300). Ifølge fænomenologien er det således ikke muligt for forskeren at betragte interviewet udefra og objektivt. Forskeren må derimod være opmærksom på den gensidige implikation mellem sig selv og forskningsgenstanden. Hermed opløses den skarpe adskillelse mellem forskeren og hans forskningsgenstand (ibid., p. 299).

5.1.2 Hermeneutikken og de dybere lag

Hermeneutik kommer fra græsk og betyder fortolknings- eller forklaringskunst.

"Hermeneutikken består i moderne varianter af forsøg på både at fremstille en metodelære for fortolkning af meningsfulde fænomener og at beskrive betingelserne for, at forståelse af mening kan være mulig" (Gilje og Grimen, 2002, p. 166).

Med hermeneutikken søges det at bringe forskeren så tæt som muligt på forskningsgenstanden gennem en fortsat fortolkende bevægelse mellem helhed og dele og tilbage igen. Helheden kan kun forstås i kraft af delene og delene kun i kraft af helheden. Det er således gennem relationen dele og helhed imellem, at forskeren kan fortolke og forstå sin forskningsgenstand. Det er sammenhængen, der skaber mening. Denne bevægelse mellem dele og helhed kaldes den hermeneutiske cirkel (Højbjerg, 2004, p. 312). Den hermeneutiske cirkel skaber ikke bare en bevægelse mellem dele og helhed, men også mellem forskningsgenstand og kontekst samt mellem forskningsgenstand og for-forståelse. *"For-forståelse betyder, at der altid går en tidligere forståelse forud for vores nuværende forståelse"* (Højbjerg, 2004, p. 322). For-forståelsen er de forståelsesforudsætninger, forskeren har, for at kunne begribe et givet fænomen og er forskerens allerede givne forståelse af verden (ibid., p. 322). Ved at lægge vægt på for-forståelsens betydning for menneskets forståelse af verden lægges der afstand til det positivistiske videnskabsideal om objektiv, værdifri viden (ibid., p. 322). For-forståelsen er endvidere ikke nødvendigvis er bevidste, og desuden gælder det, at for-forståelsen er reviderbare i forhold til nye erfaringer (Gilje & Grimen, 2002, p. 175-176).

På samme måde som for-forståelse er en del af den hermeneutiske cirkels bevægelse, spiller også kontekst en grundlæggende rolle hos hermeneutikken. *"En hermeneutisk tolkning giver os en forklaring ved at sætte et fænomen ind i dets menneskelige, historiske, sociale, økonomiske eller kunstneriske sammenhæng"* (Egidius, 2005, pp. 217-219). Fænomener er således kun forståelige i den kontekst, de forekommer i (Gilje & Grimen 2002, p. 176). Modsat fænomenologien, hvor menneskets "nu-og-her forståelse" af et fænomen tages som udtryk for en sandhed omkring emnet, tager hermeneutikken ikke på samme måde interviewpersonens ord for pålydende, men søger at forstå og fortolke fænomenet, fx handicaphjælperarbejdet, ud fra de menneskelige, historiske, sociale, økonomiske og/eller kunstneriske sammenhænge arbejdet er en del af.

Et andet centralt begreb hos hermeneutikken er begrebet om dobbelthermeneutik. Dobbelt hermeneutik forekommer, ifølge hermeneutikken, når forskningsgenstanden er mennesket, ikke som krop og fysik objekt, men som socialt væsen, subjekt og aktør. På den ene side må forskeren forholde sig til en verden, som allerede er fortolket af aktørerne selv. Ingen fremstilling er upåvirket af aktørens erfaring med og opfattelse af sig selv og verden. På den anden side må forskeren søge at komme ud over aktørens subjektive fortælling og selvopfattelse samt rekonstruere aktørernes fortolkninger i et videnskabeligt sprog (Gilje & Grimen, 2002, p. 169).

5.2 Forskningsinterviewet

I det følgende afsnit præsenteres kort, med udgangspunkt i Alvesson (2003), forskellige indgangsvinkler til interviewet som forskningsmetode, da denne metode anvendes i indeværende speciale. Der vil efterfølgende være særligt fokus på Alvessons (ibid.) reflektive og pragmatiske tilgang, da denne repræsenterer indgangsvinklen til interviewet i indeværende speciale.

5.2.1 Interviewet som forskningsmetode

Ifølge Alvesson (2003) kan der anlægges forskellige indgangsvinkler til interviewet som forskningsmetode. Alvesson (ibid.) fremhæver tre indgangsvinkler, som han benævner neopositivisme, romantisme og lokalisme, og beskriver dem som de tre største og mest anvendte positioner (ibid., pp. 14-15). Neopositivisterne karakteriseres ifølge Alvesson (2003) ved deres forsøg på at skabe en kontekstfri sandhed omkring virkeligheden ved at følge en forskningsprotokol og få svar i overensstemmelse hermed for at minimere interviewerens indflydelse og andre former for bias. Denne indgangsvinkel kan ifølge Alvesson (ibid.) kritiseres for sandsynligvis kun at producere overfladiske og tilbageholdende svar fra interviewpersonen, da det bl.a. ikke er muligt at afvige fra forskningsprotokollen. Den romantiske position karakteriseres derimod ved stræben efter en mere ægte menneskelig interaktion ved at skabe tillid og engagement i relationen mellem interviewperson og interviewer. Til trods for at denne indgangsvinkel fremtræder sympatisk, så garanterer den ikke sandfærdige udtalelser, som giver et realistisk billede. Derimod kan en sådan indgangsvinkel kritiseres for at medføre

interviewresultater, som er tæt forbundet med den specifikke situation og interviewer. Lokalisterne repræsenterer en stadig lille, men dog voksende indgangsvinkel til interviewforskningen. Lokalisterne bryder med både neopositivismen og romantismen, og karakteriseres i stedet ved sin betoning af, at se interviewudsagn i deres sociale kontekst. Her betragtes interviewet som en empirisk situation, der som helhed kan analyseres. Lokalisterne er således af den overbevisning, at mennesker ikke beskriver ydre begivenheder, men producerer situerede redegørelser, der trækker på kulturelle hjælpemidler for at producere moralske korrekte beretninger. Der er således hos lokalisterne en øget opmærksomhed på kompleksiteten af interviewsituationen (ibid., p. 17).

5.2.2 Interviewets mangfoldighed

Ifølge Alvesson (2003) er det i forbindelse med interviewet, som forskningsmetode, afgørende ikke at simplificere og idealisere interviewsituationen. Med baggrund i ovenstående og for at komme hinsides dette præsenterer Alvesson (ibid., p. 14) et reflektivt pragmatisk perspektiv på interviews. Perspektivet præsenteres i form af otte metaforer. Denne form skyldes, at metaforer indikerer, hvad der belyses, og hvad der skjules i forskellige perspektiver (ibid., p. 18). De dominerende metaforer for interviewet som forskningsmetode er: 1) interviewet som et instrument, der skal bruges så effektivt som muligt og 2) interviewet som et menneskeligt møde, der opmuntrer interviewpersonen til at fortælle sine autentiske oplevelser. Ifølge Alvesson (ibid.) fjerner disse metaforer fokus fra væsentlige aspekter ved interviewet, hvorfor der fremsættes otte nye metaforer, som hver indeholder et vigtigt træk ved interviewet, og i forlængelse heraf en særlig udfordring som interviewer må løse eller i det mindste overveje. Nedenfor listes Alvessons (2003, pp. 15, 18-24) otte metaforer. Disse omhandler:

- **Kontekstafhængighed:** Denne metafor sætter fokus på den sociale udfordring, det er for interviewer og interviewperson at håndtere en interpersonel relation og en kompleks interaktion i en uvant kontekst, hvor disse mødes med forskellig baggrund.
- **Meningskonstruktion:** Denne metafor sætter fokus på den kognitive udfordring, det er for interviewpersonen at finde ud af, hvad det hele

handler om, hinsides niveauet for det udtrykte.

- **Identitetsarbejde:** Denne metafor sætter fokus på den udfordring, det er for interviewer og interviewperson at finde en kontekstuel relevant selvposition. I interviewsituationen producerer og reproducerer interviewer og interviewperson forskellige identiteter, som har indflydelse på interviewet.
- **Kulturelle skemaer:** Denne metafor sætter fokus på den udfordring, det er for intervieweren, at interviewpersonen, som følge af normativt pres og kognitiv usikkerhed, tilpasser sig interviewsituationen ved at imiterer et standardudtryk eller en bestemt form for tale.
- **Idealisering og udtryksskontrol:** Denne metafor sætter fokus på den udfordring, det er for intervieweren, at interviewpersonen søger at vedholde og øge eget selvværd i situationer, der involverer eksamination eller anden form for præstation. Det vil sige, at interviewpersonen i interviewsituationen søger at legitimere og promovere sig selv og sin gruppe.
- **Politiske handlinger:** Denne metafor sætter fokus på den udfordring det er for intervieweren at interviewpersonen har en politisk interesse i eller et rationale for at deltage i interviewet.
- **Situationel meningskonstruktion:** Denne metafor sætter fokus på den udfordring, det er for intervieweren, at sproget indeholder tvetydigheder.
- **Sprogspil:** Denne metafor sætter fokus på den udfordring, det er for intervieweren, at magtfulde makrodiskurser determinerer og påvirker interviewpersonen.

Ved at anlægge Alvessons (2003) refleksive og pragmatiske perspektiv på interviewet, åbnes der via refleksiviteten op for: 1) at naiviteten forbundet med den overbevisning, at data afdækker virkeligheden, undgås og 2) anerkendelse af det potentiale, der ligger i det komplekse interviewmateriale, og der opnås flere fortolkningsmuligheder. Refleksiviteten giver mulighed for at komme tættere på fænomenet ved at udforske mere end én mulig betydning. Pragmatismens bidrag ligger i at balancere mellem på den ene side endeløs refleksion og skepsis og på den anden side en smule styring for at nå frem til et resultat (ibid., p. 14). At anvende dette perspektiv på interviewet betyder, at forskeren bevidst og konsistent forsøger at

se interviewsituationen fra forskellige synsvinkler og at undgå favorisering af ét bestemt synspunkt eller bestemte ord. Alvesson (2003) selv beskriver i nedenstående, hvorledes dette perspektiv er tiltænkt at virke:

”Reflexivity means working with multiple interpretations in order to steer clear of traps and/or to produce rich and varied results. Reflexivity may be something that the researcher is engaged in solely or mainly during analysis (before ”writing it up”), but it may more or less strongly affect textwork and be explicit in the completed text. Pragmatism here means a willingness to postpone some doubt and still use the material for the best possible purpose(s). Pragmatism builds on an awareness that time, space, and patience are limited” (Alvesson, 2003, p. 25).

At arbejde med de otte præsenterede metaforer i kombination med den metateoretiske ramme, som den reflektive og pragmatiske tilgang er, giver et ikke-teknisk teoretisk perspektiv på interviewet. Endvidere kan disse metaforer også ses som eksempler på, hvad der kan inkluderes for at udforske og forstå interviewet. Der gives altså forskellige mulige retningslinjer for måden at tænke om interviewet. Den reflektive og pragmatiske tilgang skal således ikke forstås som en definitiv teoretisk formulering (Alvesson, 2003, pp. 25-26)

5.3 Specialets metodiske tilgang

Indeværende speciale har valgt at anlægge en integreret fænomenologisk-hermeneutisk tilgang til forskningsinterviewet, ud fra en antagelse om, at de to tilgange bidrager med hvert deres værdifulde perspektiv. De to videnskabsteoretiske tilgange implicerer forskellige forståelser i forhold til, hvordan der undersøges, hvordan undersøgelsessituationen tilrettelægges og endelig, hvorledes data kan fortolkes. Specialets metodiske tilgang er integreret i den forstand, at specialets forfattere, jf. den hermeneutiske tilgang, har forholdt sig til interviewene med en for-forståelse i forhold til specialets emne – inspireret og styret af specialets udvalgte litteratur. Ud fra specialets teoretiske inspiration, præsenteret i *Kapitel 3*:

Omsorgsarbejdet som inspiration, havde specialets forfattere forud for interviewundersøgelsen formet en for-forståelse af specialets emne, som også har været styrende for interviewguiden. I overensstemmelse med en fænomenologisk tilgang, blev der under interviewet givet plads til, at interviewpersonens personlige oplevelse og erfaring kunne komme til udtryk. Samtidigt blev der under interviewet,

i overensstemmelse med den hermeneutiske tilgang, stillet uddybende og fortolkende spørgsmål med henblik på at afprøve forfatterens for-forståelse i forhold til den meningsdannelse, der udtrykkes af interviewpersonen (Kvale, 1997, p. 58).

I efterbehandlingen af interviewmaterialet har de to videnskabsteoretiske tilgange også været anvendt sideløbende. Ved at transskribere så præcist og ordret som muligt har specialets forfattere, jf. den fænomenologiske tilgang, søgt at være så tro mod interviewpersonens udtalelser, og derved dennes specifikke livsverden, som muligt. Intentionen med den fænomenologiske tilgang har været at forstå udfordringer i forbindelse med handicaphjælperarbejdet samt håndteringen heraf ud fra interviewpersonens eget perspektiv og dermed beskrive handicaphjælperarbejdet, som den opleves af interviewpersonen. Interviewene er derfor systematisk blevet gennemgået, en række gennemgående temaer er blevet udvalgt, og udtalelser og udtryk er blevet samlet i henhold til de udvalgte temaer.

Denne tilgang er ifølge specialets forfattere ikke entydigt uproblematisk, idet interviewpersonens udsagn hermed synes at tildeles sandhedslignende status i den forstand, at udsagnene tages for pålydende, hverken mere eller mindre. Det kan argumenteres, at handicaphjælperarbejdet med denne tilgang reduceres til det, interviewpersonen selv er i stand til at give udtryk for. Hermed reduceres det psykiske til meningsdannelse. Jf. Smalls (2005) begreber om fjern og nær magt, afsnit 2.2 *Magtens uigennemskuelighed*, har mennesker ofte ikke adgang til et realistisk indblik i og overblik over, hvad der påvirker og reelt foregår i den virkelighed, som de er indlejret i, idet mennesker ofte, som Small (ibid.) formulerer det, laver fejlagtige slutninger omkring årsager og sammenhænge.

Specialets forfattere har i behandlingen af interviewene, jf. *afsnit 5.1.2 Hermeneutikken og de dybere lag*, valgt at anvende den hermeneutiske cirkel med henblik på at opnå en meningsgivende forståelse. Hermed søger analysen at komme ud over udsagnetens ligefremme betydning og forstå hvilke sammenhæng og fortolkning, der ligger bag sådanne formuleringer – mener interviewpersonen det, vedkommende siger, er det i virkeligheden udtryk for noget andet, eller siges der noget mere subtil mellem linierne? Specialets forfattere har desuden i analysen ladet sig inspirere af Alvessons (2003) refleksive og pragmatiske tilgang til interviewet. Alvessons (ibid.) mangfoldige metaforer gør det muligt ikke at blive fastlåst i bestemte synsvinkler, som det synes at være tilfældet hos fænomenologien. Hvor fænomenologien tager interviewpersonens udtalelser for direkte pålydende, åbner

Alvesson (ibid.) op for, at interviewet kan og bør fortolkes fra mangfoldige perspektiver, hvilket synes at stemme bedre overens med hermeneutikkens ideal om gentagen fortolkning. Der er i indeværende speciale ikke direkte taget udgangspunkt i Alvessons (ibid.) otte metaforer. Alvesson (ibid.) har derimod bidraget til indeværende speciale med pragmatismens anvisninger om at balancere mellem endeløs refleksion, skepsis og en smule styring i arbejdet frem mod en fortolkning. Dette budskab ligner den hermeneutiske cirkels fortolkende bevægelse fra konkrete udtalelser til interviewets samlede forståelse, frem mod en dækkende og modsigelsesfri udlægning af interviewene (Højbjerg, 2004, p. 312).

Hvor den fænomenologiske tilgang giver mulighed for at få indblik i den enkelte interviewpersons individuelle og subjektive livsverden, bidrager den hermeneutiske tilgang med et fortolkningsgrundlag, i den forstand, at der gives mulighed for at se forbi de konkrete ord og formuleringer og i stedet beskæftige sig med, ifølge hermeneutikken såvel som Alvessons (2003), dybere og mangfoldige forståelser og fortolkninger af interviewmaterialet.

5.4 Interviewundersøgelsens metodik

I indeværende afsnit præsenteres fremgangsmåden i de interviews, som er blevet gennemført som en del af indeværende speciale. Formålet med dette er at indføre læseren i interviewundersøgelsens fremgangsmåde, således at hver fase i forbindelse hermed bliver tydelig. I afsnittet behandles interviewguide, rekruttering af interviewpersoner, interviewsituationen samt etiske overvejelser.

I forbindelse med specialet blev der i alt gennemført fem interviews med en gennemsnitslængde på 1 time og 38 minutter, hvoraf det korteste varede 1 time og 7 minutter, og det længste varede 2 timer og 14 minutter. I alt deltog én mand og fire kvinder, hvoraf to havde andre former for arbejde ved siden af handicaphjælperarbejdet. Gennemsnitsalderen for interviewpersonerne var 49 år, hvoraf den yngste var 39 år, og den ældste var 61 år. Interviewpersonerne blev tilbudt, at interviewene kunne foregå på Aalborg Universitet, Kroghsstræde 3, 9220

Aalborg Ø, eller i interviewpersonernes private hjem. Fire interviews foregik i interviewpersonernes private hjem, og ét interview fandt sted på Aalborg Universitet på ovennævnte adresse.

5.4.1 Interviewguidens anliggende

Interviewene foregik efter en semistruktureret interviewguide. Interviewguidens primære anliggende er at fokusere på psykologiske udfordringer og håndtering heraf i forbindelse med handicaphjælperarbejdets organisering, relationen mellem handicaphjælper og bruger, handicaphjælperens rolle samt de emotioner, som kan opstå i forbindelse hermed. Interviewguiden er semistruktureret og opbygget efter forskellige temaer, temaer der ud fra specialets indledende kapitler findes relevante. Ved hvert tema, som indgår i interviewguiden, er der opstillet en række hovedspørgsmål med tilhørende underspørgsmål. Disse underspørgsmål er tænkt således, at interviewpersonen via hovedspørgsmålet, selv har mulighed for at svare herpå, uden at spørgsmålet faktisk stilles. Underspørgsmålene har således i højere grad fungeret som huskeliste for interviewer end som egentlige spørgsmål til interviewpersonen. Se *Bilag 2: Interviewguide* for overblik over interviewguiden. Den semistrukturerede interviewguide giver specialets forfattere mulighed for at forfølge uventede spor i interviewsituationen samt at stille spørgsmål, som ikke er forberedt på forhånd, hvilket blev benyttet under gennemførelsen af interviewene, både i forhold til afklarende spørgsmål og spørgsmål til temaer, som ikke var en del af interviewguiden på forhånd, men som interviewpersonerne af sig selv berørte. Specialets forfattere fandt det relevant at anvende en semistruktureret interviewguide, da det ikke kunne udelukkes, at der i interviewene ville fremkomme nye temaer, som ikke indgik i interviewguiden, til trods for at specialets forfattere, inden interviewenes gennemførelse, havde sat sig teoretisk grundigt ind i specialets emne (Kvale, 1997, p. 119). Da handicaphjælperarbejdet endvidere, som nævnt, kun er undersøgt i begrænset omfang, syntes muligheden for fremkommelsen af nye temaer stor.

5.4.2 Rekruttering af interviewpersoner

I forhold til rekruttering af interviewpersoner udformede specialets forfattere et brev til interesserede parter. Her præsenteredes specialets formål, praktiske informationer samt profilen, som interviewpersonerne skulle matche. For nærmere information se *Bilag 3: Informationsbrev*. Der blev fremsat fire kriterier for interviewpersonerne. Først kriterium var, at interviewpersonerne skulle have arbejdet minimum tre måneder som handicaphjælper, idet specialets forfattere mener, at udfordringer i forbindelse med det at være ny i et arbejde ligger ud over specialets emne. Specialets forfattere antager hermed, at udfordringer i forbindelse med at være ny på et arbejde ikke længere vil være de mest fremtrædende, samt at håndteringsstrategier i forbindelse med arbejdet i højere grad vil være udviklede efter en opstartsperiode. Efter tre måneders ansættelse skønnes det således, at handicaphjælperen har opnået kendskab til handicaphjælperarbejdet og at udfordringerne herved i højere grad centrerer omkring det daglige arbejde. Hermed mener specialets forfattere dog ikke, at handicaphjælperen efter tre måneder i handicaphjælperarbejdet er blevet rutineret og erfaren. Andet kriterium var, at interviewpersonerne ikke måtte være familierelaterede til brugeren, selvom dette ofte forekommer, da dette ligger uden for specialets anliggende. Specialets forfattere antager, at der ved en sådan relation kan opstå andre udfordringer end ved en relation, hvor parterne ikke er beslægtede, fx befinder handicaphjælperen sig i et andet menneskes private hjem (Newinsight, 2010, p. 19). Tredje kriterium var, at interviewpersonerne gennemsnitligt skulle arbejde ca. 37 timer om ugen, således at handicaphjælperarbejdet er det primære arbejde for handicaphjælperen. Dette kriterium var nødvendigt, da flere handicaphjælpere arbejder deltid, fx fungere handicaphjælperarbejdet ofte som et studiejob (ibid.). Fjerde kriterium var, at interviewpersonernes bruger skulle fungere som arbejdsleder, da det er denne relation, jf. *Kapitel 1: Indledning*, specialets forfattere finder interessant at beskæftige sig med.

Informationsbrevet blev sendt som e-mail til formanden for KBH-Nord (Klubben for Brugere og Hjælpere i Nordjylland), der videresendte brevet til en række brugere, som derefter formidlede det til deres handicaphjælpere. Informationsbrevet blev yderligere lagt ud på KBH-Nords hjemmeside. Herudover sendte formanden for KBH-Nord informationsbrevet til formanden for Brugerklubben i Aarhus, der ligeledes formidlede det til brugerne, som derefter formidlede det videre til deres

handicaphjælpere. Dernæst tog specialets forfattere kontakt til Netværk for Handicaphjælpere Aarhus, som sendte informationsbrevet ud sammen med deres nyhedsbrev til handicaphjælperne. Igennem disse aktiviteter er interviewpersonerne i indeværende speciale blevet rekrutteret.

5.4.3 Interviewene

Inden gennemførslen af de ordinære interviews blev der foretaget et pilotinterview, hvis formål var at afprøve interviewguiden og dennes sammenhæng. Via dette blev specialets forfattere opmærksomme på, at det kunne blive svært at holde interviewguidens temaer skarpt adskilt, da det i pilotinterviewet viste sig, at grænserne mellem temaerne var mere flydende. For overblikkets skyld, blev temaerne dog fastholdt, da interviewerens herved bedre kunne bibeholde overblikket i interviewguiden under interviewene. Temaerne syntes ud fra pilotinterviewet relevante, og kun mindre rettelser blev derfor foretaget.

Før specialets forfattere begyndte gennemførelsen af interviewene, var det blevet besluttet at gennemføre omkring seks interviews, da dette blev skønnet værende et passende antal. Denne beslutning var bl.a. baseret på ressourcemæssige begrænsninger, som oftest gør sig gældende i kvalitative undersøgelser. Beslutningen om, at seks interviews ville være passende, blev yderligere truffet, da formålet med interviewene for det første ikke er at foretage generaliseringer og lave statistik, som vil kræve et stort antal interviewpersoner. Derimod vægtes dybdegående fortolkninger af interviewene, hvilket kan blive vanskeliggjort af for mange interviews (Kvale, 1997, p. 108). Det blev besluttet, at såfremt der blev ved med at dukke nye temaer og omdrejningspunkter op i interviewene, ville der blive udført mere end seks interviews. Samtidig gjaldt det også, at hvis temaerne og omdrejningspunkterne i de første interviews viste sig at være de samme, så ville det ikke være nødvendigt at gennemføre alle planlagte interviews. Det vil sige, at såfremt der blev nået et mætningspunkt i forhold nye temaer og omdrejningspunkter, ville det ikke længere være nødvendigt at udføre flere interviews (ibid., p. 109). Således var beslutningen om gennemførelsen af seks interviews blot vejledende. Der blev i alt gennemført fem interviews, et mætningspunktet på dette syntes at være nået.

Ved hvert interview deltog to af specialets forfattere, hvoraf én fungerede som

den primære interviewer, og én som observatør. Sidstnævntes rolle var både løbende og afslutningsvis at stille supplerende spørgsmål samt at holde overblik over, at hele interviewguiden blev gennemgået i interviewet. Før interviewene påbegyndtes, blev interviewpersonerne oplyst om interviewets formål og anvendelse. Dernæst blev interviewpersonerne bedt om at læse og underskrive en samtykkeerklæring. Via samtykkeerklæringen medgav interviewpersonerne samtykke til at deltage i specialet, samtykke til at blive interviewet samt tilladelse til at interviewet blev optaget på diktafon. Samtykkeerklæringen er vedlagt i *Bilag 4: Samtykkeerklæring*. Inden interviewene påbegyndtes, blev det endvidere forklaret, hvorledes at interviewpersonerne ville blive anonymiseret, samt at specialets forfatter har tavshedspligt i forhold til interviewets indhold. Efter interviewene var afholdt takkede specialets forfattere for interviewpersonernes medvirken, og de interviewpersoner, som ønskede det, blev tilbudt at få til sendt et resumé af specialets fund i august måned 2011.

For at gøre en analyse mulig er interviewene, efter de er blevet afholdt, transskriberet. Interviewene er blevet transskriberet ordret, i hele deres længde, og pauser, gentagelser, latter, suk m.m., er blevet angivet (Kvale, 1997, 170f). Transskriberingerne er medvirkende til at lette overblikket over det samlede interviewmateriale. Transskriberingerne af de foretagende interviews er vedlagt i medfølgende mappe sammen med en protokol for, hvordan interviewene skal læses.

5.4.4 Etiske overvejelser

Interaktionen i et interview mellem interviewpersonen og intervieweren kan i nogle tilfælde påvirke interviewpersonen (Kvale, 1997, p. 115). Derfor er det vigtig i forbindelse med en interviewundersøgelse at gøre sig etiske overvejelser i forbindelse hermed. Disse gennemgås i det nedenstående.

En af de etiske overvejelser, som bør gøres i forbindelse med en interviewundersøgelse, er spørgsmålet om interviewpersonernes fortrolighed og anonymitet. I den forbindelse har interviewpersonerne, som medvirker i indeværende speciale, som nævnt i foregående afsnit 5.4.3 *Interviewene*, underskrevet en samtykkeerklæring, hvor de loves fuld anonymitet. Specialets forfattere har under transskriberingen af interviewene været opmærksomme på, at interviewpersonerne

ikke skal kunne identificeres, hvorfor navne, specifikke steder og andre identificerende træk., er blevet sløret. Dernæst er lydoptagelserne af interviewene blevet opbevaret sikkert og slettet efter brug, således uvedkommende ikke får mulighed for aflytning heraf (Kvale, 1997, pp.120, 166).

Udover fortrolighed og anonymitet har det været vigtigt for specialets forfattere ikke at arbejde med en skjult agenda, men at være så transparente, som muligt, da det ikke har været ønsket at føre interviewpersonerne bag lyset. Derfor har der været fuld åbenhed overfor specialets interviewpersoner i forhold til specialets formål og design (Kvale, 1997, p. 119). Denne åbenhed er bl.a. kommet til udtryk i det brev, som er udsendt til interviewpersonerne samt i introduktionen til selve interviewet, hvor der er blevet lagt vægt på, at specialet drejer sig om psykologiske udfordringer samt håndtering heraf i forbindelse med handicaphjælperarbejdet. Dernæst er spørgsmål, som er blevet stillet af specialets interviewpersoner til specialets forfattere blevet besvaret på ærlig vis. Herudover har interviewpersonerne, som nævnt, fået mulighed for at få tilsendt et resumé af specialet herunder fortolkningen af de gennemførte interviews.

Afslutningsvis har en sidste etisk overvejelse været, hvorvidt de spørgsmål som stilles under interviewene har kunnet stresse eller skade interviewpersonerne ved at sætte tanker i gang, som de ikke har tænkt over, før interviewet blev udført. Specialets forfattere har været opmærksomme på ikke at forvolde skade i forbindelse med interviewundersøgelsen (Kvale, 1997, pp. 117, 121). Således har specialets forfattere ikke ønsket at stille spørgsmål, som kunne sætte tanker i gang hos interviewpersonerne, som ikke kunne håndteres under interviewet, og som derfor kunne få længerevarende konsekvenser for interviewpersonerne, fx ulyst til at udføre handicaphjælperarbejdet. Specialets forfattere er dog klar over, at der via interviewet uundgåeligt sættes uvilkårlige tanker og refleksion i gang hos interviewpersonerne. Specialets forfattere har i denne sammenhæng været opmærksomme på, at interviewpersonerne ikke har bedt om at få deres selvbedrag og fortrængninger antastet. Specialets forfattere har således reflekteret over denne beslutning, da der herved foretages en sådan restriktion, som muligvis kan udelukke centrale temaer i forhold til psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet. Det er dog blevet vurderet at vægte etikken i forbindelse med interviewundersøgelsen højest, således at det sikres, at interviewpersonerne ikke oplever ubehag som følge af interviewene. Selvom specialets emne primært centrerer sig omkring udfordringer, er der endvidere

både blevet spurgt ind til positive og negative sider ved handicaphjælperarbejdet, samt positive og negative emotioner i forbindelse hermed. Dernæst er interviewpersonerne gennem samtykkeerklæringen blevet gjort opmærksom på, at de gerne må sige nej til at svare på spørgsmål, hvis de fx finder dem ubehagelige, hvilket kan være medvirkende til ikke at stresse interviewpersonerne. Specialets forfattere har endvidere haft en empatisk og indlevende tilgang til interviewene og har derfor gennem interviewudførelsen været opmærksomme på ikke at overskride interviewpersonernes grænser i interviewsituationen.

5.5 Positivismens treenighed - generaliserbarhed, validitet og reliabilitet

Den kvalitative metode, herunder interviewet, som særligt anvendes indenfor human- og samfundsvidenskaberne, kritiseres af naturvidenskaberne for ikke at generere videnskabelig viden, primært fordi metoden ikke kan leve op til de positivistiske videnskabsidealer, som, ifølge naturvidenskaberne, sikrer, at en undersøgelses fund er videnskabelige. Blandt de positivistiske videnskabsideals begreber er generaliserbarhed, validitet og reliabilitet. Generaliserbarhed anvendes, når en undersøgelses fund kan kategoriseres som universelle. Det vil sige, at fundene er almengyldige og ikke blot gældende for den specifikke undersøgelse, hvor disse er genereret. Begrebet validitet refererer til, hvorvidt den viden, en undersøgelse frembringer, er gyldig og derfor gældende som sand. Det vil sige, hvorvidt der faktisk måles det, som forskeren mener og tror, at der måles. Reliabilitet refererer til, hvorvidt den viden, en undersøgelse frembringer, er pålidelig. Med pålidelig menes der, hvorvidt de fund, som er genereret i en undersøgelse, er konsistente, hvilket betyder, at fundene vil blive de samme under de samme omstændigheder (Coolican, 2004, pp. 33f; Kvale, 2005, pp. 226f, 233).

Mere præcist kritiseres human- og samfundsvidenskaberne, herunder interviewet, for at frembringe viden, som hverken menes at være gyldig, pålidelig eller generaliserbar, og derfor ikke producerer objektiv viden. Interviewet rammes af denne kritik, da der inden for human- og samfundsvidenskaberne primært er tale om undersøgelse af specifikke tilfælde og kontekstbunden viden, hvilket betyder, at der, ifølge naturvidenskaberne, ikke genereres universelle begreber og teorier. Naturvidenskaberne hævder, at videnskab bl.a. handler om at opnå generaliserbarhed

og yderligere at der ikke kan generaliseres ud fra specifikke tilfælde og kontekstbunden viden.

Interviewet kan endvidere, i den naturvidenskabelige optik, kritiseres for ikke at være en videnskabelig metode, da dette findes mangelfuldt i forhold til validitet, fordi forskerens egne fortolkninger af det fremkomne materiale har mulighed for stort spillerum. Det er dog ikke kun indenfor den kvalitative metode, at forskeren har mulighed eller risiko for at verificere egen for-forståelse. Forskeren, som beskæftiger sig med den kvantitative metode, befinder sig ofte langt fra undersøgelsesdeltagerne og har derfor ikke mulighed for at blive korrigeret af disse, hvorimod der vil være større mulighed for dette i den kvalitative metode, da forskeren her, som oftest, befinder sig tættere på undersøgelsesdeltagerne (Flyvbjerg, 2010, pp. 463, 469, 480, 486; Kvale, 2005, p. 226).

Der kan i forlængelse af ovenstående argumenteres, at de positivistiske videnskabsidealer er undertrykkende i forhold til den kvalitative metode og interviewet. Inden for naturvidenskaberne er der, jf. ovenstående, blevet skabt en diskurs om, hvad videnskabelig viden, og såfremt den fremkomne viden fra en undersøgelse ikke lever op til dette, afvises det som sand viden. Således er den naturvidenskabelige diskurs afgørende for, hvad videnskabelig viden er, hvorfor den kvalitative metode og interviewet undertrykkes, da forskning indenfor human- og samfundsvidenskaberne ikke altid kan eller ønsker at leve op til de positivistiske videnskabsidealer (Flyvbjerg, 2010, pp. 468, 471; Kvale, 2005, pp. 226, 227).

Det kan argumenteres, at de positivistiske begreber har fået tildelt en overvurderet betydning, når viden skal videnskabeliggøres, da disse begreber kun er én måde at sikre, at den pågældende viden fra en undersøgelse er videnskabelig. Hermed ikke sagt, at begreberne ikke skal anerkendes, da disse kan være med til at sikre en almen og objektiv viden. Formålet med specialets interviewundersøgelse er dog ikke at fremsige almenheder samt nødvendigvis at overføre specialets fund til andre kontekster. Formålet med specialets interviewundersøgelse er at lave en eksplorativ undersøgelse på et område, som ikke tidligere er blevet undersøgt, således handicaphjælperarbejdet samt handicaphjælperens arbejdsmiljø belyses. Således er det ikke specialets fokus, som hos naturvidenskaberne, at beskæftige sig med generaliserbarhed, validitet og reliabilitet, da det er en anden type viden, som produceres og betragtes som værdifuld i indeværende speciale.

Kvale (2005, p. 227) forsøger at rekonceptualisere generaliserbarhed, validitet og

reliabilitet, således at begreberne får betydning i forhold til den kvalitative forskning, herunder interviewet. Selvom Kvale (2005) skal anerkendes for sit bidrag til interviewundersøgelser, er specialets forfatter af den mening, at så værdiladede og udtryksfulde begreber, som har tilhørt naturvidenskaberne, ikke blot kan rekonceptualiseres problemfrit. En sådan rekonceptualisering kan medføre misforståelse og manglende løsrivelse fra den kvantitative metode samt naturvidenskaberne, da Kvale (ibid.) ikke bevæger sig væk fra de positivistiske begreber, men blot forsøger at tilskrive dem en anden værdi. Der må i stedet anvendes andre kvalitetskriterier, når der tales om videnskabelighed indenfor den kvalitative forskning.

5.5.1 Specialets kriterier for videnskabelighed

Specialets forfattere har hentet inspiration hos Egon Guba (1981; 1985), da han forsøger at sikre human- og samfundsvidenskabernes videnskabelighed gennem fire forskellige kvalitetskriterier. Disse er: 1) credibility, som oversættes til troværdighed, 2) transferability, som oversættes til overførbare, 3) dependability, som oversættes til konsistens og 4) confirmability, som oversættes til transparens (Guba & Lincoln, 1985, pp. 376f). Disse vil blive præsenteret i det nedenstående.

Gubas (1981; 1985) begreb om troværdig omhandler, hvorledes der etableres tillid til en undersøgelses fund. Troværdighed kan sikres på flere måder, således fundene fra en undersøgelse virker sandsynlige. For at sikre en undersøgelses troværdighed kan forskeren være i længerevarende kontakt med undersøgelsesdeltagerne, da dette er med til at skabe dybere indsigt i det undersøgte. Den kvalitative forskning rammes ofte af manglende troværdighed, da der ikke i alle tilfælde er ressourcer nok til at være i længerevarende kontakt med undersøgelsesdeltagerne. For at opnå troværdighed er forskeren nødsaget til at kunne bevise, at vedkommende har beskæftiget sig tilstrækkeligt med det undersøgte til at være i stand til at identificere, hvad der er relevant, irrelevant, atypisk og essentielt for undersøgelsen. Dette kan sikres ved at forskeren sætter sig grundigt ind i det undersøgte emne. Herudover kan forskeren for at opnå troværdighed samarbejde med ligestillede, som kan forholde sig kritisk til forskerens undersøgelse, således at forskeren tvinges til at tage stilling hertil, samt at vigtige aspekter ikke overses. Endvidere kan forskeren foretage en

triangulering i forhold til både metoder, kilder, forskere og teorier, således der anvendes enten flere metoder, kilder, forskere og teorier i undersøgelsen, som kan ”spilles ud mod hinanden”. Ydermere kan forskeren indsamle relevant materiale, som undersøgelsens fund kan sammenholdes med og analyseres i forhold til. Forskeren kan også krydstjekke det indsamlede data med henblik på at sikre, at der ikke findes uoverensstemmelser herimellem. Såfremt der findes uoverensstemmelser, vil en forklaring heraf være nødvendig. Afslutningsvis skal det nævnes, at forskeren kan lave kontrol i samarbejde med undersøgelsesdeltagerne, i den forstand at undersøgelsens fund testes af undersøgelsesdeltagerne løbende og afslutningsvist (Guba, 1981, pp. 79-81, 83, 85; Lincoln & Guba, 1985, p. 376).

Gubas (1981; 1985) begreb om overførbarhed omhandler, hvorledes en undersøgelses fund er anvendelig i forhold til andre kontekster og undersøgelsesdeltagere. Selvom en undersøgelses fund er bundet til én kontekst, kan der være fællestræk mellem forskellige kontekster, som gør det muligt at beskæftige sig med overførbarhed. Det kræver dog, at forskeren ved en del om både den undersøgte kontekst, og den kontekst der ønskes at overføres til. Det vil sige, at overførbarhed kan minde om generaliserbarhed. Overførbarhed adskiller sig dog fra generaliserbarhed idet der ikke foreligger ønske om at generalisere til alle kontekster på alle tidspunkter, men kun til kontekster som matcher hinanden. Overførbarhed kan sikres på flere måder, således at en undersøgelses fund bliver kontekstrelevante. Overordnet set er fyldige beskrivelser af undersøgelsen, både i forhold til kontekst, undersøgelsesdeltagere, forskerens baggrund for valg m.m., vigtige. Dernæst er det relevant i forhold til overførbarhed at lave fyldige beskrivelser af den kontekst, som forskeren ønsker at overføre undersøgelsens fund til, for at finde ud af om disse har fællestræk, som gør overførbarheden mulig. Dernæst skal undersøgelsesdeltagerne være relevante i forhold til det undersøgte fænomen, hvorfor udvælgelsen af undersøgelsesdeltagere ikke må være tilfældigt udvalgt. Udvælgelsen skal derimod være strategisk, og argumenterne for udvælgelsen skal være tydelige (Guba, 1981, pp. 79-81, 83, 86; Lincoln & Guba, 1985 p. 377).

Gubas (1981; 1985) begreb om konsistens omhandler, hvorvidt en undersøgelses fund er stabile. Dette skal forstås således, at en undersøgelses fund vil være stabile, hvis forskeren gentog en undersøgelse med de samme undersøgelsesdeltagere i den samme kontekst, og denne herved fandt frem til de samme fund. En undersøgelses konsistens kan sikres ved at anvende overlappende metoder, således den ene metode

tager højde for den anden metodes svagheder og omvendt. Herved kompenserer overlappende metoder for hinanden. Hvis der i en undersøgelse anvendes flere metoder, og de samme fund findes ved brug af hver metode, er stabiliteten i undersøgelsens fund styrket. Dernæst kan der anvendes det, som Guba (1981, p. 86f) kalder trinvis gentagelser. Det vil sige, at forskerne deler sig i to, som behandler datamaterialet, som ligeledes er delt i to, hver for sig. Undervejs i analysen vil det være nødvendigt for forskerteamet at kommunikere, og denne kommunikation skal således dokumenteres. For at sikre konsistens kan forskeren gøre det muligt for andre interesserede parter at undersøge processen i forbindelse med undersøgelsen, fra dataindsamling til dataanalyse, hvilket gøres ved gennemgang af dokumentation der foreligger i forbindelse med undersøgelsesprocessen (Guba, 1981, pp. 79-81, 83, 86f; Lincoln & Guba, 1985 p. 377).

Gubas (1981; 1985) begreb om transparens omhandler gennemsigtighed i forhold til fremkommelsen af en undersøgelses fund således at det undgås at, og bliver tydeligt hvis, disse er udtryk for forskerens egne ønsker og for-forståelse, og at fundene således er biased. Det er undersøgelsens fund, som er relevante og ikke forskerens egne meninger, holdninger, motiver og interesser. Transparens kan sikres både gennem bekræftende audit, hvor eksterne forskere analyserer på det fremkomne data og forholder sig kritisk i forhold til forskerens valg og analyse, gennem triangulering, som allerede er nævnt, og gennem refleksion over de valg forskeren har truffet (Guba, 1981, pp. 79-81, 83, 87; Lincoln & Guba, 1985 p. 377).

I det efterfølgende vil det blive tydeliggjort, hvad specialets forfattere har gjort af tiltag i forhold til at opnå troværdig, overførbare, konsistent og transparent i indeværende speciale, således genereret viden og fund kvalitetssikres.

5.5.1.1 Specialets troværdighed

For at sikre specialets troværdighed, har specialets forfattere gjort flere tiltag, som har haft dette som formål. Først har specialets forfattere forsøgt at beskrive hele processen i forbindelse med specialets tilblivelse, herunder også interviewundersøgelsen. Specialets formål såvel som selve processen i forbindelse med specialets tilblivelse blevet beskrevet i henholdsvis *Kapitel 1: Indledning* og *Bilag 1: Procesbeskrivelse*. Ydermere er valget af metode, det kvalitative interview,

beskrevet i afsnit 5.2.1 *Interviewet som forskningsmetode*, og i afsnit 5.4 *Interviewundersøgelsens metodik* er fremgangsmåde m.m. i forbindelse med interviewundersøgelsen blevet beskrevet og begrundet. Specialets forfattere har endvidere anvendt teoritriangulering og forskertriangulering. Teoritriangulering er særligt blevet anvendt i forhold til håndteringsstrategier. I denne forbindelse er der inddraget flere perspektiver på, hvorledes psykologiske udfordringer håndteres, herunder organisatoriske, kollektive og individuelle håndteringsstrategier, samt bevidste og ubevidste, med henblik på at bidrage til en udvidet forståelse af håndteringsstrategier i analysen af interviewmaterialet. Forskertriangulering er blevet anvendt i den forstand at flere forskere, specialets tre forfattere, har samarbejdet om analysen på den måde at hver af specialets tre forfattere har analyseret interviewene hver for sig, hvorefter de enkelte analyser er blevet trianguleret med hinanden. Herudover har specialets forfattere trianguleret interviewmaterialer med både en erfaren vejleder samt to medstuderende, som har interesse i det arbejds-, organisations- og erhvervspsykologiske område, med henblik på at få feedback på, hvorvidt væsentlige faktorer er blevet overset. Samarbejdet med de medstuderende er foregået på månedlige møder, hvor specialet som en helhed samt selve interviewundersøgelsen er blevet diskuteret. Endvidere har specialets forfattere i analyseprocessen været opmærksomme på uoverensstemmelser internt i hvert enkelt interview, men også mellem de forskellige interviews. Gennem specialets hermeneutiske tilgang hvor det ikke blot er vigtigt at se på delene, men også at samle disse til en helhed, jf. afsnit 5.1.2 *Hermeneutikken og de dybere lag* sikres opmærksomhed på disse uoverensstemmelser. Når der er uoverensstemmelser til stede i den indsamlede data, vil der gøres opmærksomt på dette i løbet af analysen. Specialets troværdighed sikres endvidere, da specialets forfattere har sat sig så grundigt som muligt ind i emnet gennem forskellige teorier samt de få undersøgelser der foreligger indenfor området. Således har specialets forfattere forberedt sig grundigt, inden interviewundersøgelsen gennemføres. Ydermere har interviewer og observatør været opmærksomme på, hvilken indflydelse de kan have haft på interviewpersonerne, og hvordan denne kan have påvirket disse. Afslutningsvist har specialets forfattere med henblik på at sikre interviewundersøgelsens troværdighed forsøgt løbende at krydstjekke de, under interviewene fremkomne data, i samarbejde

med specialets interviewpersoner. Yderligere har interviewdeltagerne fået muligheden for at få tilsendt et resumé af specialets fund, således kan de tilkendegive, om de er enige heri.

5.5.1.2 Specialets overførbarhed

I forbindelse med overførbarhed er det som nævnt vigtigt med fyldige beskrivelser af både kontekst og undersøgelsesdeltagere for både den undersøgelse, hvor fundene er fremkommet, og den kontekst fundene ønskes overført til. Da det ikke på nuværende tidspunkt er ønsket at overføre fundene til andre kontekster, vil specialets forfattere ikke beskæftige sig hermed, men blot med specialets interviewundersøgelse. I denne forbindelse har specialets forfattere forsøgt at lave beskrivelser af både interviewdeltagere og interviewundersøgelsens kontekst. Udvælgelsen af interviewpersoner er beskrevet, ligeledes er interviewdeltagerne som gruppe samt begrundelsen for valg af disse. Interviewpersonerne i indeværende speciale er alle handicaphjælpere, da specialet behandler psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt håndteringen af disse. Samtidig skal det nævnes, at ingen af specialets forfattere på forhånd har haft tilhørsforhold til interviewpersonerne. Herudover er konteksten, hvor interviewene har fundet sted, beskrevet, dog ikke i detaljer, da det væsentlige er beskrivelsen omkring interviewpersonerne, da der er tale om en interviewundersøgelse, frem for fx observationer, hvor konteksten så burde tilskrives en højere værdi.

5.5.1.3 Specialets konsistens

For at sikre specialets konsistens har specialets forfattere, som allerede nævnt, forsøgt at dokumentere undersøgelsesprocessen ved hjælp af beskrivelser af interviewpersoner, beskrivelse af fremgangsmåde og begrundelser for foretagne valg. Herudover beskrives specialets forfatteres tilgang til analyseprocessen i afsnit 5.3 *Specialets metodiske tilgang*, hvor specialets videnskabsteoretiske tilgang begrundes. Via denne dokumentation og disse beskrivelser, vil det være muligt for andre interesserede parter at undersøge specialets interviewundersøgelse samt gentage denne, og i forbindelse hermed vurdere dennes konsistens. Grundet tidsmæssige

begrænsninger har det ikke være muligt for specialets forfattere selv at gentage undersøgelsen. Herudover vil der senere i specialet, *Kapitel 8: Konklusion*, være en klar fremstilling af specialets fund, således disse vil fremstå tydeligt for læseren.

5.5.1.4 Specialets transparens

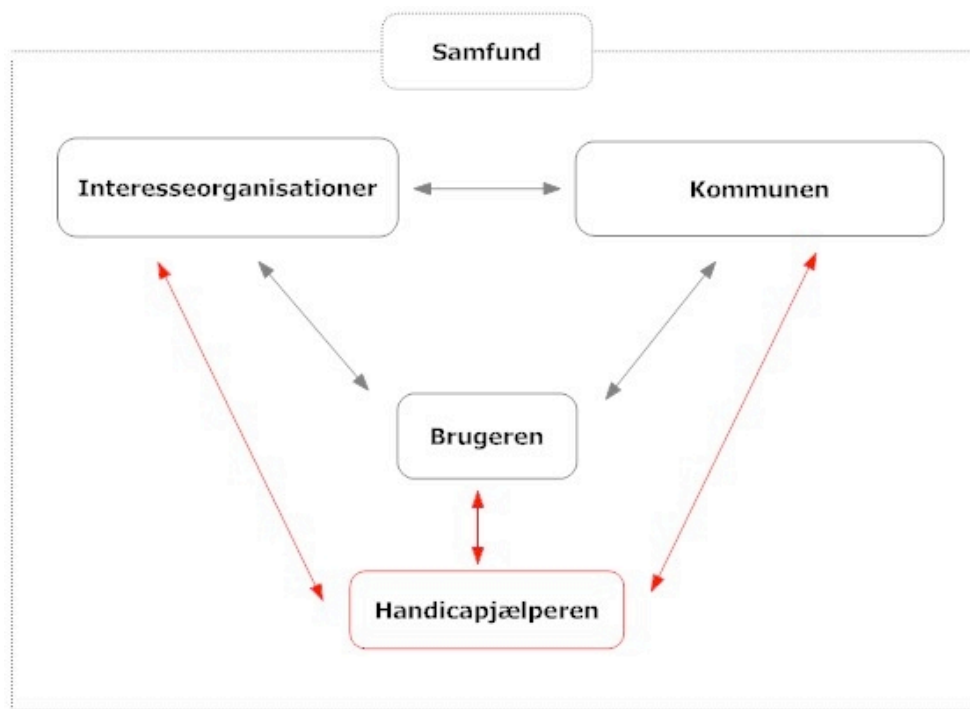
I forbindelse med transparens har specialets forfattere været opmærksomme på forskerens for-forståelse af det, der undersøges, og på at interviewet samtidigt giver mulighed for fortolkningsrum. Dette fortolkningsrum medfører risiko for, at forskerens fortolkning af interviewmaterialet bliver biased. Derfor har specialets forfattere gennem interviewundersøgelsens proces forholdt sig reflektive og kritiske overfor de beslutninger, der er truffet. Herudover har, som tidligere nævnt, en vejleder samt to medstuderende haft mulighed for at gennemlæse interviewene og forholde sig kritisk til analysen, som er foretaget af specialets forfattere. Samtidig er specialets for-forståelse i forbindelse med psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt håndtering heraf beskrevet indledningsvist i indeværende specialet, samt i *Kapitel 3: Omsorgsarbejdet som inspiration*, og i analysen er der henvist til anvendt teori.

5.5.1.5 Afrunding

I ovenstående er de tiltag beskrevet, som er foretaget med henblik på at sikre specialets samt specialets interviewundersøgelses troværdighed, overførbarhed, konsistens og transparens. Læseren gøres endvidere opmærksom på, at specialets forfattere gennem hele interviewundersøgelsen samt i behandling af interviewmaterialet, har været strategiske og systematiske i deres tilgang, således der ikke overlades noget til tilfældighederne, og som derfor påvirker specialets kvalitet. Derfor har specialets forfattere ligeledes tilstræbt et højt niveau af gennemsigtighed, således læseren ikke overlades til egen undren, men får mulighed for at få indblik i og forstå de beslutninger, som er blevet truffet af specialets forfattere. Dette håber specialets forfattere vil fremgå tydeligt i specialet.

Kapitel 6: Analyse

Formålet med indeværende kapitel er at fremlægge specialets analyse af det indsamlede interviewmateriale. Da det er specialets teoretiske fundament, at mennesket, og derfor også handicaphjælperen, er indlejret i magtstrukturer, vil analysen centrere sig omkring nedenstående model.



Figur 2: Udarbejdet model over de magtstrukturer som handicaphjælperarbejdet er indlejret i og påvirket af.

Denne model illustrerer de magtstrukturer, som handicaphjælperarbejdet er indlejret i og påvirket af. De firkantede bokse i modellen illustrerer de parter, som er en del af handicaphjælperarbejdet, og pilene symboliserer, at der er relationer mellem disse. Det er dog ikke alle relationerne i modellen, som vil blive behandlet, da omdrejningspunktet for indeværende speciale er handicaphjælperen, og de psykologiske udfordringer, vedkommende oplever i arbejdet, samt håndtering heraf. De relationer der behandles i analysen, er i modellen markeret med rødt. Den ydre firkantede boks har til formål at illustrere, hvorledes handicaphjælperarbejdet betragtes som indlejret i større samfundsmæssige strukturer. Analysen vil således omhandle den samfundsmæssige påvirkning af handicaphjælperarbejdet samt udfordringer i forbindelse hermed. Der vil herunder være fokus på diskurserne omkring handicaphjælperarbejdet, diskurser der bl.a. kommer til udtryk gennem

materiale fra de forskellige interesseorganisationer¹³, da disse, jf. Foucault (1994) i afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtudfoldelse*, vil påvirke handicaphjælperen gennem diskursive italesættelser af arbejdet. Dernæst vil der være fokus på interesseorganisationernes og kommunens relation til handicaphjælperen, og handicaphjælperarbejdets organisering og udfordringer i forbindelse hermed vil behandles. Efterfølgende vil der foretages en analyse af de udfordringer, som kan findes i relationen mellem handicaphjælper og bruger, herunder den personlige relation mellem disse, og de emotioner handicaphjælperen kan opleve i forbindelse hermed. Herefter vil der sættes fokus på handicaphjælperens rolle, og de udfordringer, som kan opstå i forbindelse med denne. Efter at have analyseret udfordringer i handicaphjælperarbejdet ud fra ovenstående figur, vil håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet blive analyseret.

Flere temaer i indeværende analyse vil gå igen i flere af kapitlets afsnit, fordi udfordringerne i handicaphjælperarbejdet naturligt er både overlappende og sammenhængende. Af hensyn til strukturen og læsevenligheden i indeværende analyse har det dog været nødvendigt at foretage en kunstig opdeling henhold til ovenstående model.

6.1 Udfordringer i forhold til diskurser i og omkring handicaphjælperarbejdet

Indeværende afsnit har til formål at analysere de udfordringer, der kan opstå som konsekvens af diskurser i handicaphjælperarbejdet. Som udfoldet i afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtudfoldelse*, vil diskurser i handicaphjælperarbejdet være definerende for, hvilke handlemuligheder og -begrænsninger den enkelte handicaphjælper har.

Flere interesseorganisationer har udviklet materiale med anbefalinger og retningslinjer i forhold til arbejdet som handicaphjælper. I materialet beskrives forventninger og krav til handicaphjælperen. Som tidligere udfoldet spiller diskurser

¹³ Disse interesseorganisationer omfatter Lobpa, KBH-Nord, Dansk Handicap Forbund, Rygmarvskadet i Danmark, Brugerklubben i Århus, Muskelsvindsfonden, Landsorganisationen for modtagere af personlig og praktisk hjælp, FOA og Egmont Højskolen.

en afgørende rolle som magtudfoldelse, idet diskurser er bestemmende for, hvilke subjektpositioner og italesættelser der er legitime, og hvilke der ikke er i handicaphjælperarbejdet. Diskurser og deres sproglige konstituering er afgørende for, hvordan der kan tales om handicap, brugeren og handicaphjælperarbejdets indhold. Diskurserne er således bestemmende for, hvordan handicaphjælperen kan forvalte, forstå og italesætte sin rolle som handicaphjælper. I forhold til ovenstående model har denne analyse således at gøre med relationen mellem interesseorganisationerne og handicaphjælperen, idet materialet bl.a. er rettet mod handicaphjælperen. Materialet fra interesseorganisationerne betragtes af specialet forfattere, afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtudfoldelse*, som et udtryk for en samfundsmæssig forståelse af handicaphjælperarbejdet. Materialet har ikke samme formelle karakter som overenskomsten, som er gennemgået i afsnit 4.1.2 *Overenskomst*, men er alligevel relevant, fordi interesseorganisationer som de eneste tilbyder en mere konkret beskrivelse af arbejdsforholdet mellem brugeren og handicaphjælperen samt handicaphjælperens opgaver.

Sammenholdes materialet fra interesseorganisationer med de fem foretagne interviews synes udfordringer i forhold til diskurser i handicaphjælperarbejdet primært at centrere sig omkring tre temaer. Disse er udfordringer i forhold til diskurser omkring brugeren, udfordringer i forhold til diskurser omkring hjælperen og udfordringer i forhold til diskurser omkring handicaphjælperarbejdet. Dette behandles i efterfølgende afsnit.

6.1.1 Handicapdiskursens fravær

Specialets forfattere finder det interessant, at materialet fra interesseorganisationerne ikke beskæftiger sig med emnet handicap.¹⁴ Materialet er primært rettet mod brugere, handicaphjælpere eller mennesker med interesse i at blive handicaphjælper. Specialets forfattere finder det derfor mærkværdigt, at der i beskrivelserne af handicaphjælperarbejdet slet ikke berøres, hvad det vil sige at være handicappet,

¹⁴ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11; <http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11; Når mine hænder er dine – handicaphjælper i grænselandet mellem redskab og venskab, udgivet af Mzungo TV i 2005.

samt hvilken betydning det kan have for handicaphjælperarbejdet. Selve handicaphjælperarbejdet drejer sig om at hjælpe et menneske, netop fordi vedkommende har et handicap. Havde vedkommende ikke haft handicappet, ville der ikke være noget arbejde at beskrive. Alligevel er termen handicap bemærkelsesværdigt fraværende i beskrivelserne, og handicaphjælperen omtales i vid udstrækning som ”personlig hjælper” eller blot ”hjelper”, sjældent ”handicaphjælper”.¹⁵ Tendensen forstærkes yderligere af, at BPA-ordningen står for Brugerstyret Personlig Assistance. Det fremgår heller ikke, at BPA-ordningen er rettet mod mennesker med handicap. I materialet fra interesseorganisationerne beskrives handicaphjælperens rolle og opgaver samt forventninger til handicaphjælperens optræden og indstilling med den implicite forståelse, at handicaphjælperen skal arbejde for og med et menneske med handicap.

Heller ikke interesseorganisationernes forståelse af handicapbegrebet står beskrevet nogle steder, hverken i materialet eller på de respektive hjemmesider. Kun på Dansk Handicap Forenings hjemmeside beskrives den tidligere omtalte relationelle-funktionalistiske handicapforståelse. Det mærkbare fravær af diskussioner vedrørende handicapbegrebet udgør en udfordring i forhold til handicaphjælperarbejdet, da det hermed, qua sprogets magt som diskursernes udtryksform, bliver vanskeligt for handicaphjælperen, måske endda tabubelagt, at indlede en dialog omkring emnet. Jf. specialets dialektiske handicapforståelse i afsnit *4.2.1 Skitsering af handicapbegrebet* vil mennesker med handicap udvikle særlige psykologiske prægninger qua de udfordringer, som de møder i livet. Hermed er det altså specialets forfatteres forståelse, at mennesker med handicap vil udvikle en særlig psykologisk prægning qua de udfordringer, begrænsninger, stigma men også muligheder de møder, på samme måde som fx mennesker opvokset i andre minoritetsgrupper vil udvikle særlige psykologiske prægninger. Dette fremgår bl.a. af interview G, hvor det beskrives, hvordan der bliver stirret og, som hun udtrykker det, gloet på brugeren, når de bevæger sig omkring fx i det lokale center.

¹⁵ <http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11; <http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11; <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11.

”G: De glør folk, de står og, altså centret herude, det er rigtig godt sted og tage hen også opleve sådan noget, hvordan folk reagerer, at voksne mennesker stiller sig op og går fuldstændig med åben mund og polypper, og bare står og glør med åben mund og polypper.. og dem er der mange af” (Interview med G, ll. 720-723).

Det er derfor, ifølge specialets forfattere, en stor udfordring i handicaphjælperarbejdet, at begrebet handicap ikke optræder. Fraværet af sådan dialog opleves af specialets forfattere som et udtryk for en normalitetsdiskurs, hvor mennesker med handicap italesættes som værende normale, altså ikke forskellige fra andre mennesker, hvorfor en særlig diskussion i forhold til denne gruppe ikke er nødvendig. Det er, som nævnt, specialets forfatteres holdning, at mennesker med handicap, qua den dialektiske handicapforståelse, på samme måde som andre minoriteter udgør en særlig gruppe, og at forsøg på at ignorere eller fortie dette kan have negativ indflydelse på kvaliteten i handicaphjælperarbejdet. Jf. tidligere beskrivelser, i afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtudfoldelse*, af diskursers mulighedsskabende såvel som begrænsende karakter, synes normalitetsdiskursen at begrænse dialogen ved at tabuisere et, ifølge specialets forfattere, afgørende aspekt ved handicaphjælperarbejdet, nemlig brugerens handicap. Med normalitetsdiskursen illegitimeres diskussion om handicap, og der sættes en sproglig begrænsning, som forhindrer handicaphjælperen i at opnå en dybere forståelse af brugeren og derfor også af handicaphjælperarbejdet.

6.1.2 Handicaphjælperens diskursive anvisninger

En udfordring i forhold til diskurser i handicaphjælperarbejdet centrerer sig omkring handicaphjælperen beskrivelser af den rolle, handicaphjælperen forventes at udføre i forhold til brugeren. Rollen beskrives først og fremmest som defineret af brugeren og dennes behov, og handicaphjælperen forventes at acceptere den tildelte rolle, uanset om det er som ven, redskab eller flue på væggen. Rollen kan variere i forhold til kontekst og efter brugerens behov. Det er brugeren og dennes behov, der er i centrum, og handicaphjælperen forventes at holde evt. meninger og holdninger om brugerens valg og vaner for sig selv.¹⁶ Med dette synes at foreligge en diskurs om, at

¹⁶ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11.

handicaphjælperen vil, kan og skal kunne tilsidesætte sig selv og skifte rolle alt efter brugeren ønsker og behov. Samtidig forventes handicaphjælperen på den anden side at bringe sig selv ind i relationen i form af venskab og social kontakt, men kun i det omfang brugeren ønsker og har behov for det. Denne diskurs afspejles i interviewene, hvor der eksplicit udtrykkes accept heraf - det er brugeren, der er arbejdsleder, det er brugeren, der bestemmer, hvad handicaphjælperen skal.

”K: For når B hun kommer og siger til mig, kunne du ikke se om du kunne nå det og det, så siger jeg jo, men jeg er lige i gang med at lave det og det, skal jeg droppe det, eller hvilken rækkefølge skal jeg tage det i, og hvis man så er i tvivl, så er der én der er chef i firmaet, og det er L, også spørger jeg L, okay L skal jeg lave det, eller skal jeg lave det” (Interview med K, ll. 509-512).

Diskursen synes dog at udgøre en betydelig udfordring for handicaphjælperne, som mere implicit udtrykker ambivalens og utryghed i forhold til de varierende roller (Interview med U, ll. 748-768). Disse og andre udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle udfoldes yderligere i afsnit 6.4 *Udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle*.

En anden diskurs antydes ved interesseorganisationernes beskrivelse af handicaphjælperen som håndplukket til arbejdet.¹⁷ Interesseorganisationerne synes her at promovere en forståelse af handicaphjælperen som en særligt udvalgt, og der gives indtryk af, at interesseorganisationerne ønsker at fremstille handicaphjælperarbejdet som et privilegium, der kun tilfalder særligt udvalgte. I praksis stilles der dog ingen krav til hverken uddannelse eller faglige kompetencer, og det beskrives heller ikke hvilke kriterier, der stilles for udvælgelsen, hvorfor begrebet ”håndplukket” virker tomt. Der italesættes altså krav om særlige iboende egenskaber, men da der ikke stilles krav til uddannelse eller anden træning, må de særlige egenskaber der henvises til altså være af almenmenneskelig karakter, det vil sige, egenskaber de fleste mennesker naturligt har. Specialets forfattere overvejer, om der kan være tale om, at interesseorganisationerne og brugerne misforstår handicaphjælpernes motivation for arbejdet. På spørgsmålet om hvorfor interviewpersonerne valgte handicaphjælperarbejdet, svarer samtlige af de adspurgte, at den fleksible arbejdstid med mulighed for længere frie perioder var en vigtig

¹⁷ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11; <http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11

årsag. Først herefter svarer et par af handicaphjælperne, at også lysten til at arbejde med mennesker var motiverende for deres valg af arbejde. Samme tendens gentager sig på spørgsmålet om de tre største fordele ved handicaphjælperarbejdet. Her nævnes praktiske omstændigheder som fleksible arbejdstider, mulighed for individuel tilrettelægning samt arbejdets umiddelbare tilgængelighed, altså at der ikke kræves uddannelse og den generelle mangel på handicaphjælper (Interview med G, ll. 957-968; Interview med K, ll. 68-70; Interview med L, ll. 13-15, 675-678; Interview med U, ll. 48-52, 1751-1758). Jf. afsnit 4.1.1 *Handicaphjælperarbejdets lovgivning og historik* om handicaphjælperarbejdets historiske udvikling beskrives de første professionelle handicaphjælperer som dedikerede idealister, motiverede af viljen og lysten til at revolutionere det offentlige syn på mennesker med handicap - løn og vilkår var underordnede. Materialet fra interesseorganisationerne synes at udtrykke en implicit forventning om, at den nutidige handicaphjælper er motiveret af lignende motiver, altså at handicaphjælperen, ligesom tidligere, er villig til at ofre basale rettigheder i forbindelse med arbejdsmiljø og arbejdsvilkår for større værdier som værdighed, lighed og selvstændighed for brugerne. Denne forventning bakkes ikke op i interviewmaterialet hvor der derimod lægges vægt på arbejdets ydre forhold.

6.1.3 Forskellighedsdiskursens konsekvens

Udfordringer i forhold til diskurser omkring handicaphjælperarbejdet omhandler i første omgang det, som det fremgår af ovenstående, at beskrivelserne heraf er mangelfulde. I materialet fra interesseorganisationer beskrives, hvorledes handicaphjælperens opgaver kan være varierende fra sted til sted. Dette eksemplificeres ved opremsning af en række forskellige opgaver, som handicaphjælperen må forvente at skulle løse fx ledsagning, rengøring, forflytning, højtlesning¹⁸, altså ting som kræver almenmenneskelige egenskaber. Der argumenteres i materialet fra interesseorganisationerne for, at fordi brugernes behov er så varierende, vil også handicaphjælperens rolle og arbejdsopgaver variere i en sådan grad, at der ikke kan foretages fælles oplæring eller uddannelse af handicaphjælperne. Der udtrykkes således en forskellighedsdiskurs, som sætter begrænsninger i handicaphjælperarbejdet. Hermed efterlades oplæringen af

handicaphjælperne til brugerne, hvilket i og for sig er hensigtsmæssigt i forhold til handicaphjælperarbejdets praktiske opgaver - hver bruger har sine særlige plejemæssige behov og sine standarder, de praktiske omstændigheder i forhold til oplæringen udfoldes yderligere i afsnit 6.2.1 *Handicaphjælperarbejdets manglende rammer*. Det relevante i denne forbindelse er, at den sociale og emotionelle side af handicaphjælperarbejdet med denne type oplæring synes at blive ignoreret. Det synes altså at eksistere en forskellighedsdiskurs hos interesseorganisationerne om, at brugernes behov er lige så forskellige som brugerne selv, hvorfor oplæring må foregå hos den enkelte bruger. Det er derimod specialets holdning, at brugerne har helt grundlæggende forhold til fælles som gør at arbejdet trods brugernes forskellighed bliver af samme karakter. Disse forhold er: 1) at de alle har en BPA-ordning og 2) at brugerne, qua den dialektiske handicapforståelse, deler en fælles psykiske prægning grundet det fællestræk, at de alle lever med en eller anden grad af handicap. Det er hermed helt fundamentale aspekter, ifølge specialets forfattere selve arbejdets kerne, der ignoreres i oplæringen. Yderligere forstærkes indtrykket af, som udfoldet tidligere, at der fra interesseorganisationernes side advokeres for en normalitetsdiskurs, som synes at tabuisere handicapdiskussionen i en sådan grad, at der lukkes af for dialog om emnet.

Det er i forbindelse med ovenstående en udfordring, at hverken bruger eller handicaphjælper uddannes i, hvad det vil sige at indgå og arbejde i så tæt og intim en relation, som BPA-ordningen forudsætter.

I det foregående er det analyseret, hvorledes diskurser i og omkring handicaphjælperarbejdet udgør en række udfordringer for selve handicaphjælperarbejdet, brugeren og handicaphjælperen. I det efterfølgende vil udfordringer i forbindelse med handicaphjælperarbejdets organisering blive analyseret.

6.2 Udfordringer i forbindelse med handicaphjælperarbejdets organisering

Indeværende afsnit har til formål at analysere udfordringer i forhold til organiseringen af handicaphjælperarbejdet. Overordnet synes de største udfordringer

¹⁸ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11

i forhold til handicaphjælperarbejdets organisering, som de fremtræder i interviewene, at centrere sig omkring tre temaer. Disse temaer er: 1) handicaphjælperarbejdets konkrete rammer, eller mangel på samme organisering, 2) kontakt kolleger imellem, og 3) forholdet til det øvrige netværk omkring handicaphjælperen, som fx interesseorganisationerne, kommunen og fagforeninger. Det vil sige, at indeværende analyseafsnit beskæftiger sig med samtlige af de relationer, som påvirker handicaphjælperen med undtagelse af relationen til brugeren.

6.2.1 Handicaphjælperarbejdets manglende rammer

Som beskrevet i afsnit 6.1.3 *Forskellighedsdiskursens konsekvens* og afsnit 4.1 *Handicaphjælperarbejdets formelle vilkår* findes der ingen lovfæstede beskrivelser omkring handicaphjælperens arbejdsopgaver.

Jf. afsnit 4.1.2 *Overenskomst* er handicaphjælperen timelønnede for at sikre størst mulig fleksibilitet, og vagterne er hos specialets interviewpersoner af 8, 16 eller 24 timers længde afhængigt af brugerens bevilling (Interview med G, ll. 949; Interview med K, ll. 83-85; Interview med L, ll. 13-14; Interview med P, ll. 21-22 ; Interview med U, ll. 26-32). Generelt opleves de lange vagter og det fleksible vagtskema af handicaphjælperne som en stor fordel, da der således bliver mulighed for at organisere arbejdet på en sådan måde, at handicaphjælperen kan have længere perioder fri til fx andet arbejde, familie eller fritidsinteresser. Den fleksible organisering betyder også, at handicaphjælperne erstatter og dække for hinanden ved fx sygdom og ferie, hvilket synes at udgøre en mærkbar udfordring for de interviewede handicaphjælperer (Interview med K, ll. 385-394; Interview med U, ll. 964-971, 1372-1377).

”L: ... jeg synes det er problematisk at i forhold til at at det system som vi har, altså hvis nu jeg er syg at så er der nogle andre der skal der skal tage min vagt, og de er måske allerede belastet ret meget med vagter der er ikke rigtig, der bliver ikke rigtig nogle andre ressourcer og trække ind i sådan et arbejdsforhold” (Interview med L, ll. 593-596).

Det synes endvidere at være en generel tendens ikke at benytte sig af vikarbureauer ved sygdom blandt handicaphjælperne. Dettens begrundes af handicaphjælperne med,

at vikarer ikke kender brugerens rutiner og særlige behov, hvilket igen beskrives som værende alt fra besværligt til livsfarligt for brugeren. Brugeren risikerer at dø, hvis en uerfaren eller ukvalificeret handicaphjælper skal vikariere hos fx en respiratorbruger, for hvem respiratoren er livsvigtig, hvorfor den også skal rengøres og vedligeholdes med stor omhyggelighed (Interview med G, ll. 1005-1012; Interview med L, ll. 26-30, 88-93; Interview med U, ll. 1738-1741). Handicaphjælperne modtager, som nævnt, ikke kompensation for overarbejde ved fx sygdomsmeldinger og lignende.

Den fleksible organisering af handicaphjælperarbejdet betyder yderligere, at handicaphjælperen, som beskrevet i afsnit 4.1.2 *Overenskomst*, har relativ kort opsigelse, både hvis denne bliver afskediget af brugeren - eller hvis denne selv vælger at sige op. Sker det at brugeren dør, har handicaphjælperen mellem en uge og en måneds opsigelse, alt efter ved hvilken kommune de er ansat af (Interview med K, ll. 326-329).

En anden udfordring i forhold til handicaphjælperarbejdets praktiske rammer er pauser. Det står ingen steder beskrevet om og i så fald, hvor mange pauser handicaphjælperne har ret til.

”K: Det er forskelligt, for der er et par af kollegerne der meget har brug for pauserne, og to af dem, de har simpelthen konsekvent sagt, jamen jeg er nødt til at have en pause indimellem, så er der nogen der siger til L, jeg holder pause de næste ti minutter, så skal han selvfølgelig stadigvæk kalde, hvis der er sådan et eller andet alvorligt” (Interview med K, ll. 535-537).

Som citatet illustrerer, bliver det derfor op til hver enkelt handicaphjælper selv at forhandle aftaler omkring pauser, ikke nødvendigvis fordi brugeren ikke ønsker, at handicaphjælperen får en pause. Manglen på pauser må nærmere ses som en konsekvens af den manglende beskrivelse af handicaphjælperarbejdets indhold. Ydermere illustrerer citatet, at handicaphjælperen, pause eller ej, altid må stå til rådighed for brugeren. Det forhold, at handicaphjælperen ydermere er alene på arbejde, gør, at denne er nødsaget til at have konstant opmærksomhed på brugeren, særligt ved forømtalte respiratorbrugere. Manglen på konkrete beskrivelser af handicaphjælperarbejdet medfører således den udfordring, at handicaphjælperen sjældent har en reel pause på sine vagter, hvorfor denne sjældent har mulighed for at varetage egne behov (Interview G, ll. 58-62, Interview U, ll. 1966-1978).

”U: Men nogle gange så er man da nødt til også måske bare at fortsætte selvom.. man egentlig havde haft brug for lige at tage et kvarter...” (Interview med U, ll. 1980-1981).

En yderligere udfordring i forhold til handicaphjælperarbejdets praktiske organisering er spørgsmålet om oplæring. Som tidligere nævnt foreligger der ingen krav eller regler omkring oplæring, hvorfor det varierer fra sted til sted, fra ingen oplæring nogle steder til 48 timer andre steder (Interview med G, ll. 490-494; Interview med K, ll. 232-235; Interview med P, ll. 196-202; Interview med U, ll. 477-484). Fælles for oplæringen, de steder den findes, er, at den primært omhandler instruktion i forhold til praktisk opgaver, fx rengøring og vedligeholdelse af brugerens livsvigtige hjælpemidler. Oplæringen varetages af enten en ældre handicaphjælper eller af brugeren selv (Interview med L, ll. 95-104). Flere af handicaphjælperne svarer på spørgsmålet om det ideelle handicaphjælperarbejde, at undervisning i psykologi og særligt interaktion i relationer ville være særdeles relevant og en klar mangel i den måde, oplæring foregår nu (interview med U, ll. 1897-1902).

6.2.2 Handicaphjælperen som sin egen kollega

I samtlige af de foretagne interviews fremhæves den kollegiale relation, eller rettere mangel på samme, som en af handicaphjælperarbejdets største udfordringer (Interview med G, ll. 357-367, 947-951; Interview med K, ll. 353-362, 1684-1688; Interview med L, ll. 421-424, 664-665; Interview med P, ll. 876-882; Interview med U ll. 311-316, 909-919). Handicaphjælperarbejdet er sådan organiseret, at handicaphjælperen ofte ikke har kontakt til kolleger i det daglige arbejde.

”G: Du har ikke nogen og sparre med, du går alene...” (Interview med G, l. 947).

Det betyder, som citatet illustrerer, at handicaphjælperen ikke har nogle at sparre med omkring arbejdsmæssige udfordringer og oplevelser. Flere kommuner opererer med kvartalsvise personalemøder,¹⁹ men eftersom brugerne deltager i disse møder, som desuden, ifølge handicaphjælperne, forekommer alt for sjældent, begrænses handicaphjælpernes mulighed for at sparre og udveksle erfaringer (Interview med L,

ll. 304-310). Handicaphjælperne giver udtryk for, at de har behov for at mødes uden brugerne for at lære hinanden at kende og udveksle erfaringer bl.a. omkring oplevelse og håndtering af vanskelige situationer af både praktisk (fx forflytning eller rengøring), organisatorisk (fx realistiske planlægning og tilrettelæggelse af dagen program), plejemæssig (fx behandling af liggesår eller vedligehold af hjælpemidler) og relationel (fx fortrolighed i forhold til brugeren eller brugerens familie) karakter (Interview med L, ll. 285-289, 557-564; Interview med P, ll. 876-882, 949-980; Interview med U, ll. 1751-1757). Dette synes, ifølge handicaphjælperne, at kunne mindske den enkeltes usikkerhed i forholdet til håndtering af forskellige situationer. Et bedre kendskab til hinanden bør, ifølge handicaphjælperne, også kunne afhjælpe udfordringer i forhold til fx problemer med at finde en afløser, med dårlig organisering, i forhold til at kæmpe for bedre vilkår samt problemer med stor udskiftning blandt handicaphjælperne. Handicaphjælperne udtrykker hermed, at det både handler om arbejdets organisering såvel som det at være i et interessefællesskab (Interview med G, ll. 368-369; Interview med K, ll. 1684-1688; Interview med L, ll. 304-310; Interview med U, ll. 961-967). Den kollegiale kontakt eller mangel på samme vil blive behandlet yderligere i afsnit 6.6.2.1 *Handicaphjælperens problemfokuserede coping*.

6.2.3 Hvem har ansvaret?

Som beskrevet i afsnit 4.1 *Handicaphjælperarbejdets formelle vilkår* er handicaphjælperarbejdet indrettet på den særlige måde, at det er kommunen, der har arbejdsgiverrollen i den forstand at, det er den der bevilliger de penge, som udgør handicaphjælperens løn, men det er brugeren, der har arbejdslederrollen i den forstand, at denne bestemmer, hvilket arbejde der skal udføres. Yderligere har nogle brugere valgt at overlade de administrative opgaver som fx løn og planlægning af vagtskema m.m. til en privat organisation.

I forbindelse med denne organisering opstår en række forskellige udfordringer. Først er det en udfordring i handicaphjælperarbejdet, at brugeren tildeles arbejdslederansvaret, uden at der umiddelbart foreligger krav til hverken uddannelsen og kompetencer (Interview med L, ll. 713-721). I det øvrige erhvervsliv besættes lederposter ud fra kvalifikationer og kompetencer i forhold til den konkrete

¹⁹ <http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>, hentet d. 17.02.11.

stilling, mens denne rolle, og det tilhørende ansvar, i handicaphjælperarbejdet tildeles brugeren uden indledende samtaler eller efterfølgende opfølgning. Dette udgør en udfordring i den forstand, at der således sidder en række brugere med en magt og et ansvar, som de ikke nødvendigvis er professionelt, og måske heller ikke personligt, rustet til at varetage.

En anden udfordring er manglen på supervision eller netværk for handicaphjælperen. På spørgsmålet om ulemper i handicaphjælperarbejdet udtrykker handicaphjælperne, at de mangler et sted at vende sig hen (Interview L, ll. 325-334). Det forhold, at hverken bruger eller handicaphjælper er uddannet til arbejdet, samt det at handicaphjælperarbejdet foregår alene, medvirker ifølge handicaphjælperne til at behovet for supervision og faglig støtte øges (Interview med L, ll. 285-289, 557-564). Sat på spidsen kan det siges, at brugeren, uden forudsætninger eller uddannelse i forhold til arbejdslederrollen, tildeles en sum penge af kommunen til at betale handicaphjælperen, som heller ikke har forudsætninger eller uddannelse i forhold til handicaphjælperarbejdet. Det opleves i denne forbindelse som en udfordring, og hos nogle af de interviewede som en frustration, at der stort set ikke findes nogen lovgivning at rette sig efter i handicaphjælperarbejdet. Der findes kun anbefalinger, der til en vis grad frit kan fortolkes. Handicaphjælperne oplever i denne forbindelse, at de ikke tildeles samme rettigheder som på det øvrige arbejdsmarked (Interview med L, ll. 315-327, 488-490; Interview med P, ll. 949-980). Handicaphjælperne synes fanget mellem kommunen, som de oplever, fralægger sig ansvaret, og brugeren der, med interesseorganisationerne i ryggen, (naturligvis) ønsker at opnå de bedst mulige vilkår (Interview med L, ll. 346; Interview med P, ll. 867-872; Interview med U, ll. 1002-1007).

I forlængelse heraf er det, ifølge de adspurgte handicaphjælpere, en mærkbar udfordring i organiseringen, at ingen instans synes at tale handicaphjælpernes sag. Der findes interesseorganisationer, som henvender sig både til brugere og handicaphjælpere, fx KBH-Nord, men det er handicaphjælpernes oplevelse, at disse primært har fokus på brugernes vilkår. På KBH-Nords hjemmeside står beskrevet, at organisationen "... arbejder for forbedrede rammer om BPA - bedre lønvilkår for hjælpere og relevante kursustilbud til både brugere og hjælpere".²⁰ Trods dette citat udtrykker handicaphjælperne en generel oplevelse af, at interesseorganisationen primært taler brugerens sag. Handicaphjælperne oplever, at hvis

interesseorganisationen gør noget godt for handicaphjælperne, er det fordi, det også gavner brugerne. Manglen på en uvildig handicaphjælper-instans opleves som en betydelig mangel af handicaphjælperne, som også oplever at rende panden mod en mur, når de henvender sig til kommunen, som har tavshedspligt omkring brugerens sag. Det er desuden op til kommunen at bevillige penge, hvis handicaphjælperne skal holde faglige personalemøder, hvilket synes at ske alt for sjældent, set i forhold til det behov handicaphjælperne udtrykker (Interview med U, ll. 1876-1879).

Overordnet opleves de mange udfordringer i forbindelse med organiseringen af arbejdet, af handicaphjælperne, som udtryk for, at handicaphjælperarbejdet ikke værdsættes. Handicaphjælperne oplever, at arbejdet har lav status og nedprioriteres af alle, sågar af handicaphjælperne selv som har vanskeligt ved at motivere energi til arbejdet for bedre vilkår (Interview med U, ll. 955-959).

Afslutningsvist skal det nævnes, at udfordringerne i indeværende afsnit, ikke eksplicit, drejer sig om de psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet, som er indeværende speciales hovedanliggende. Når disse andre udfordringer alligevel er inddraget, er det, med baggrund i Smail (2005), jf. afsnit 2.2 *Magtens uigennemskuelighed*, fordi de udfordringer, der er på det organisatoriske niveau vil nedsive og påvirke handicaphjælperen. Det vil sige, at handicaphjælperne belastes psykisk af udfordringer på organisatorisk niveau – sagt med andre ord, det organisatoriske niveau producerer altså psykologiske udfordringer. I det efterfølgende vil udfordringer i forbindelse med relationen mellem handicaphjælper og bruger blive analyseret.

6.3 Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren

I indeværende afsnit tager udgangspunkt i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren. Denne relation er i *Figur 2* illustreret ved den røde pil mellem handicaphjælperen og brugeren. Afsnittet vil specifikt omhandle de udfordringer, der opstår i denne relation, herunder de udfordringer, der knytter sig til handicaphjælperens rolle som brugerens ven. Herudover sættes der fokus på de emotionelle udfordringer, som handicaphjælperen oplever qua relationen til

²⁰ <http://kbh-nord.dk/info.php>, hentet d. 17.02.11.

brugeren. Afslutningsvist behandles handicaphjælperens opfattelse af brugerens handicapforståelse i forhold til dennes betydning for relationen. Dette findes relevant, da det i interviewmaterialet fremgår, at brugerens handicapforståelse har indflydelse på relationen mellem handicaphjælperen og brugeren.

6.3.1 Den nære relation som et uundgåeligt og ikke problemfrit aspekt ved handicaphjælperarbejdet

Generelt beskrives og fremhæves arbejdsforholdet mellem handicaphjælperen og brugeren i interviewmaterialet som mere end blot en professionel arbejdsrelation. Handicaphjælperen fungerer ikke blot som redskab, det vil sige brugerens arme og ben, men indgår i en relation som desuden er præget af megen fysisk kontakt og samvær en stor del af døgnets timer. Ud over den fysiske kontakt indeholder relationen også et socialt og emotionelt aspekt, som kan virke belastende og grænseoverskridende (Interview med G, ll. 911-919; Interview med K, ll. 431-436, 53; Interview med L, ll. 210-211; Interview med U, ll. 748-768, 1132-1134). Dette illustreres ved nedenstående citater:

”L: Hun er meget tæt på en sådan (klapper sine hænder sammen), kan også nogle gange nærmest køre rundt i rumpetten på en altså sådan har man man har hende hele, man har hende oppe i hovedet hele tiden altså øh så” (Interview med L, ll. 112-115).

”P: Som var på Sjælland eller sådan noget så var det jo med overnatning og det var jo noget med at sove enten i samme seng med hende eller i en seng ved siden af. Det kan godt være lidt grænseoverskridende fordi øh det er et fremmed menneske man skal sove med (...) jamen jeg er lige ved at sige at vi gik halvvejs sådan helt i symbiose nærmest, altså fordi man er enormt meget sammen og min første vagt det var altså en tur til Sjælland, så sov jeg med hende i tre nætter og sådan noget” (Interview med P, ll. 156-159, 269-271).

Ovenstående citater udtrykker, hvorledes det at være fysisk tættest på brugeren, kan opleves som udfordrende. Samtidigt kan citaterne tolkes som udtryk for, at handicaphjælperen ikke er i stand til at italesætte den udfordring, det også er at være socialt og emotionelt tæt på brugeren. At relationen er både fysisk, socialt og emotionelt tæt, synes at betyde for handicaphjælperen, at det er uundgåeligt ikke at involvere sig personligt. Handicaphjælperne giver udtryk for, at de føler sig

forpligtede til at give noget af sig selv i relationen med brugeren (Interview med K, ll. 175-193; Interview med U, ll. 81-84, 89-90).

”U: Og og så det så der kommer man jo ikke, men men øh så så på den måde har jeg måske ikke været så tæt på det men men på en eller anden måde så tænker jeg lidt at som menneske så så så er du joo... er du jo blevet en del af den familie (...) og så må du jo byde ind med det du har som mennekse også ik os (...) altså ikke bare som hjælper (...) altså da der i, der er sådan den professionelle side af det der er hjælperen ik os (...) og og og som øh som kan beskrives på et stykke papir men så er der jo også det følelsesmæssige af de at at, men men men jeg ved også godt at noget af det er jo også et spørgsmål om at jeg har været der i otte år (...) og at at grænsen er flyttet tættere og tættere på ik os for hvad hvad, altså det blir pludseligt et venskab mere end end end det blir et arbejdesforhold, det gør det jo også (...) det gør det jo også, det det kan jeg jo ikke, det kan jeg jo ikke lave om på (...) det kan jo ikke, og derfor får man da også (suk) engang imellem følelserne lidt i klemme” (Interview med U, ll. 748-768).

Citatet illustrerer, hvordan der fra brugeren kan være en forventning om, at handicaphjælperen skal optræde i rollen som ven. Denne forventning synes at være konsekvens af både den før omtalte fysiske, sociale og emotionelle relation, men også af den diskurs der udtrykkes i materialet fra interesseorganisationerne (Interview med U, ll. 756-760). I denne diskurs italesættes det, som nævnt i afsnit *6.1.2 Handicaphjælperens diskursive anvisninger*, hvorledes handicaphjælperen forventes at udfylde forskellige roller, herunder rollen som ven. Brugers forventning om, at handicaphjælperen vil optræde som ven, betyder, at brugeren også betragter handicaphjælperen som sin fortrolige, hvilket kan medføre, at denne deler sine private tanker, emotioner, oplevelser osv. med handicaphjælperen, hvilket pålægger denne et stort ansvar (Interview med G, ll. 198-200, 904-908; Interview med L, ll. 111-113, 117-119, 759-764; Interview med U, ll. 748-768, 803-807, 1897-1902). Dette udtrykkes i nedenstående citat:

”P: ja altså jeg tænkte at at at øhh jamen selvfølgelig er det min opgave i den forstand at at jeg jo er der og at man taler sammen og kommunikere på godt og ondt øhh det de glade dage og de dårlige dage øhm men jeg tænker også at for det første synes jeg det er et enormt stort ansvar og pålægge en hjælper øhh og lyt til alle de her ting, det er ikke særlig fedt og ta fra en person der siger jeg har ikke lyst til at leve mere, jeg tager livet af mig selv og så bare håbe på at personen er i live når man møder ind fire dage senere eller gå ud fra at man nok får at vide hvis de ikke er sån lidt kynisk altså det er ikke særlig rart og ta fra sådan et menneske” (Interview med P, ll. 754-761).

Handicaphjælperen beskriver, hvordan de, som følge af denne nærhed og intimitet i relationen, er nødsaget til at involvere sig personligt for at opretholde en grad af gensidighed. At handicaphjælperne giver udtryk for denne intimitet og venskabelighed i arbejdet, hvor relationen synes at blive mere end blot et ansættelsesforhold, kan endvidere skyldes, at det herigennem bliver nemmere at udholde arbejdet, da en ven behandles mere omsorgsfuldt og hensynsfuldt end en ansat. At udvikle intimitet og venskabelighed i relationen med brugeren, kan således betragtes som en måde, hvorpå handicaphjælperen søger at håndtere et emotionelt krævende arbejde. At udvikle intimitet og venskabelighed kan dog også for handicaphjælperne give den udfordring, at brugeren hermed forventer åbenhed og fortrolighed fra handicaphjælperens side, hvorfor det bliver vanskeligt for denne at opretholde en professionel distance. I interviewmaterialer fremgår det, hvorledes handicaphjælperen netop forsøger at opretholde en professionel distance, således at forholdet mellem handicaphjælper og bruger ikke bliver familiært, for at udholde og håndtere arbejdet (Interview med P, ll. 277-286; Interview med U, ll. 1766-1781). Dette beskriver i nedenstående citat:

”U: det det, og og jeg forsøger alligevel at, jeg forsøger sådan at holde den der, at sige jamen vi skal ikke vi skal ikke blive så meget i familie sådan at at vi at man deler alt, så der er ting at jeg også forsøger ligesom at beskytte mig selv og ikke dele alting med hende og sige når det her, når noget herhjemme går mig på så er jeg nød til at holde det for mig selv” (Interview med U, ll. 803-807).

Ovenstående betyder yderligere, at handicaphjælperen befinder sig i en dobbeltbindende situation mellem på den ene side at være arbejdstager og på den anden side at være ven. At optræde som henholdsvis arbejdstager og ven bygger på forskellige rettigheder og forpligtelser qua den magtasymmetri, der ligger i de to

former for relationer, da forholdet mellem arbejdsleder-arbejdstager bygger på en asymmetrisk relation, hvorimod forholdet mellem venner bygger på en symmetrisk relation.

”K: På en hel masse områder er det en hel lige relation ik', og L ville gå gennem ild og vand hvis ellers han kunne, men det han nu kan for at hjælpe mig” (Interview med K, ll. 1181-1185).

Med baggrund i specialets teoretiske fundament anses relationen mellem handicaphjælperen og brugeren for altid at være asymmetrisk, hvad end relationen ses som arbejdsleder vs. arbejdstager, hjælper vs. hjælpeløs, majoritet vs. minoritet. Brugeren kan fx afskedige handicaphjælperen om nødvendigt, men handicaphjælperen kan også til enhver tid forlade brugerne rent fysisk, så denne efterlades hjælpeløs. Idet relationen mellem handicaphjælperen og brugeren uomgængeligt er et arbejdsleder-arbejdstager forhold, synes at reelt venskab vanskeligt. Denne dobbeltbindende situation i relationen mellem handicaphjælper og bruger, som både rummer et arbejdsleder-arbejdstager forhold, men samtidigt grænser sig til et venskabeligt og fortroligt forhold, medfører uundgåeligt en ambivalens og evt. skyldfølelse hos handicaphjælperen. Dette antydes i nedenstående citat.

”G: Så vælger man jo selvfølgelig bare at få lønnen ikke, så det var rigtig frækt, så hun kommer lige hjem fra sygehuset, også er der nye hjælpere, der var så nogen der havde været vikar ved hende, som var i det vikar bureau, men slet ikke nok til at det kunne, så det var bare nye mennesker ind af døren, hun skulle heller ikke op, der lå hun i sengen hele tiden, men og have nye fremmede mennesker til at løbe rundt i sit hjem konstant, det var bare frustrerende for hende, det tog jeg så op midtvejs privat, for jeg måtte jo ikke gøre det og få penge for det, så mistede jeg min løn, fordi der var en på arbejde” (Interview med G, ll. 853-862).

Handicaphjælperen og bruger indgår altså i en asymmetrisk ”kunstig” venskabsrelation, hvor venskabet betinges udelukkende af den ene parts behov. Dette illustreres fx ved italesættelser om, at handicaphjælperen i visse situationer skal være usynlig og agere fluen på væggen, mens denne i andre situationer forventes netop at agere ven (Interview med L, ll. 756-758; Interview P. ll. 595-598; Interview U, ll. 739-742, 1198--1201).

”L: ... så er kunsten i at være handicaphjælper, det der med at være flue på væggen, hvornår er man fluen og hvornår er man til stede” (Interview med L, ll. 746-747).

Som det fremgår af ovenstående analyse, er relationen mellem handicaphjælper og bruger ikke et problemfrit aspekt ved handicaphjælperarbejdet. I interviewmaterialet fremgår det i forbindelse hermed, hvorledes handicaphjælperen føler sig utilstrækkeligt klædt på i forhold til at indgå i et venskabslignende forhold med brugeren, og der efterspørges måder at håndtere dette på (Interview med U, ll. 1728-1733, 1897-1906).

6.3.1.1 Angst som en del af hverdagen

Gennem interviewmaterialet udtrykker handicaphjælperne udfordringer i forbindelse med de emotioner, som denne oplever i relationen med brugeren, hvorfor disse vil blive behandlet i indeværende afsnit.

I interviewmaterialet er der særligt ét emne, som går igen i forbindelse med de emotioner og tanker, handicaphjælperen oplever i relationen med brugeren, nemlig døden. I Menzies’ (1960) studie af en gruppe hospitaler fremgik det, jf. afsnit 3.4.1 *Angstens ansigt*, hvorledes sygeplejerskerne oplevede angst i forbindelse med relationen til deres patienter, grundet det ansvar sygeplejerskerne har i forbindelse med patienternes overlevelse. Med baggrund i Menzies (ibid.) studie kan de emotioner, som handicaphjælperne oplever i deres arbejde søges forstået. Handicaphjælperne italesætter i interviewmaterialet ikke direkte angst i deres arbejde. Det betyder dog ikke, at handicaphjælperne ikke oplever angst, men blot at de ikke nødvendigvis er i stand til at sætte ord på denne. I interviewmaterialet italesætter handicaphjælperne i stedet emotioner som vrede, skyldfølelse og dårlig samvittighed, hvilke kan være udtryk for angst i handicaphjælperarbejdet. Det vil være naturligt for handicaphjælperne at opleve angst, fordi de netop er i kontakt med brugerens sorg og lidelse. Da brugeren er dybt afhængig af handicaphjælperen, bærer denne et stort ansvar i forhold til brugernes liv, som ydermere kan bidrage til oplevelsen af angst (Interview med G, ll. 873, 888; Interview med L, ll. 28-29; Interview med P, ll. 894-897, 924-928).

Handicaphjælpernes behov for at tale om døden behøver ikke nødvendigvis betyde, at det er døden, som er den direkte kilde til angst i arbejdet (Interview med

G, ll. 824-835; Interview med K, ll. 937-944; Interview med L, ll. 552-573; Interview med U, ll. 780-784). I stedet kan denne angst være knyttet til netop den sorg, lidelse og ambivalenser, der ses hos brugeren, forstået på den måde, at det er emotioner, som handicaphjælperen måske ikke kan forholde sig til eller er bange for at gå ind i. Det kan være problematisk, hvis døden er en nærværende frygt eller trussel for brugeren, og handicaphjælperen ikke ved, hvordan dette skal håndteres. Et par af handicaphjælpere beskriver i interviewmaterialet, hvordan de i deres arbejde har oplevet, at brugeren har været tæt på at dø, eller at de eksempelvis er faldet i søvn under en nattevagt, hvilket kan være livstruende for brugeren. Uanset årsag synes handicaphjælperne at rammes af tanker som, ”hvad nu hvis...” eller ”gad vide hvis hun dør, er det så min skyld?” (Interview med K, ll. 954-960; Interview med L, ll. 552-573).

”K: Det havde jeg det rigtig rigtig dårligt med fordi nogle nætter er jeg også alene med L (...) Og hvad så hvis det var sket en nat, så jeg gør simpelthen alt muligt for at sikre mig at jeg ikke kan komme til at vende mig om natten i søvne, men det er ikke sket siden vel, men der blev jeg bange og jeg var led ved mig selv, altså fordi jamen jeg havde det virkelig dårligt” (Interview med K, ll. 954-960)

Igennem interviewmaterialet italesættes endnu en bekymring i forhold til brugerens død, nemlig som det også er nævnt i afsnit 6.2.1 *Handicaphjælperarbejdets manglende rammer*, frykten for at blive arbejdsløs (Interview med G, ll. 882-886; Interview med K, l. 937).

”G: Ja for vi kan jo miste jobbet når hun dør, det er da ikke sjovt at tænke på, hvad nu hvis hun dør, så har vi bare ikke noget arbejde, så har vi jo ingen indtægtskilde vel, det er altså ikke sjovt og tænke på, det er sådan set det der er værst, og engang i mellem så kan vi godt sådan sige, at så bliver vi nødt til at holde liv i hende, fordi nu har der lige været finanskrisen, der har ikke lige været de gode tider vel, griner” (Interview med G, ll. 882-886).

Ovenstående citat er inddraget for at illustrere den ene side af en generel tendens i interviewmaterialet, hvor handicaphjælperen svinger mellem idealiserende og kraftigt distancerende udtalelser. Hermed ses, hvorledes handicaphjælperen oplever ambivalens i den tætte relation med brugeren. Handicaphjælperne svinger mellem på den ene side at udtrykke glæde ved venskabeligheden i relationen og på den anden

side at forsøge at distancere sig fra brugeren ved kyniske udtalelser. Det er kendetegnende for interviewmaterialet, at handicaphjælperne, bl.a. taler om handicaphjælperarbejdet som et klassisk lønarbejde. Det kan være en måde at distancere sig fra brugeren og de ambivalente emotioner, som kan opstå i forbindelse med denne relation, fx i forhold til at brugerens død. Der kan således argumenteres for, at handicaphjælperen ikke har en frygt for at miste sit arbejde, men i stedet forsøger at distancere sig fra intimiteten og venskabeligheden og de dertilhørende ambivalente emotioner i relationen med brugeren.

Igennem interviewmaterialet italesættes medlidenhed ligeledes som en emotion, de fleste handicaphjælpere oplever overfor brugeren. Flere af handicaphjælperne beskriver, hvorledes de synes, det er synd for brugeren, og at de har medlidenhed med dennes situation (Interview med P, ll. 709-710; Interview med U, ll. 1306-1311, 1767-1770).

”U: (...) så er det da når at at at øh... mest negative øh øh øh jeg kan komme i tanke om det er da den der med at at... at man bliver ked af hendes situation... at at at, og det er ikke noget du kan gøre noget ved altså, altså man bliver ked af den situation hun er i ik os (...)” (Interview med U, ll. 1767-1770).

”P: (...) jeg synes det var hårdt for mig altså hvad hedder det, psykisk og høre på fordi at at jeg jo følte frygteligt med hende og fordi man også tænker, gud det kunne blive mig i morgen, man kan jo ikke lade være med at sætte sig selv i den persons sted” (Interview med P, ll. 733-736).

Den medlidenhed overfor brugeren, som handicaphjælperen oplever, i den nære relationen, kan ses som medvirkende årsag til, at handicaphjælperen har svært ved ikke at involvere sig. Netop fordi handicaphjælperen har medlidenhed overfor brugeren bliver det vanskeligt ikke at føle sig forpligtet til at indgå i en venskabelig relation. Herudover kan der argumenteres for, at denne medlidenhed kan være en kompensation for handicaphjælperens vanskelighed ved at forholde sig til brugerens situation. Til trods for at handicaphjælperarbejdet ofte reduceres til blot at handle om praktisk hjælp så er det et psykologisk komplekst arbejde, der kræver indsigt og empati, da handicaphjælperen skal arbejde i tæt relation med et andet menneske og

dermed forsøge at forstå dette menneske og dettes psykologiske prægning, en psykologisk prægning som hos brugeren er anderledes end hos mennesker uden handicap.

6.3.1.2 Handicapforståelsens relationelle påvirkning

Som det er beskrevet i afsnit 4.2 *Brugerens psykologiske prægning* ses identitet og handicapforståelse som to sammenhængende begreber, idet begge jf. specialiets dialektiske handicapforståelse udvikles gennem hele livet. I afsnittet her beskrives, hvorledes der findes tre måder, hvormed mennesker med handicap kan integrere handicappet i deres identitet 1) handicappet kan besejres, 2) mennesket med handicap kan distancere sig fra sit handicap og 3) handicappet kan integreres, således at det anerkendes som en egenskab på lige fod med andre egenskaber.

Af interviewmaterialet fremgår det, hvorledes handicaphjælperen oplever udfordringer i forhold til urimelig og kontrollerende adfærd samt manglende forståelse fra brugerens side. Dette tilskriver handicaphjælperen brugernes forståelse af deres handicap. Denne kontrollerende og urimelige adfærd kan give anledning til frustration hos handicaphjælperen. I forbindelse hermed fremgår det i interviewmaterialet, hvorledes brugerens egen, men også samfundets måde at forstå og behandle mennesker med handicap på, synes at have betydning for relationen mellem handicaphjælper og bruger (Interview med G, ll. 268-275, 574-580, 736-740; Interview med P, ll 26, 247-250, 709-728). Nedenstående citat illustrerer, hvorledes handicaphjælperen, på grund af brugerens handicap, kan opleve, at det er svært at sige fra. At handicaphjælperen ikke kan sige fra overfor brugeren kan være resultat af en samfundsmæssig diskurs, om mennesker med handicap er en gruppe, som skal behandles hensynsfuldt.

”G: Det kan jeg der, hvor jeg er nu, det kunne jeg ikke der hvor jeg var før, altså jeg forlanger også at hun skal behandle mig som et menneske, man kan sige fx jeg tager et eksempel fra hvor jeg har været før, vi skal ind til byen, mor og datter skal ind til byen, og jeg er med som hjælper, og inde i byen der er mange kanter rundt omkring, så hun vil have hendes de der sliske med til hendes, til at køre op på fx af en trappe, og det ser ikke skide smart ud at den hænger bag på en kørestol vel, så dem skal jeg bære rundt inde i byen, samtidig med skal du tage tøj ned af tøjstativer for at vise dem frem ikke” (Interview med G, ll. 119-125).

Flere af handicaphjælperne udtrykker i interviewmaterialet en udfordring i forhold til respekt, hvilket de to citater nedenfor illustrer:

”G: (...) jamen vi var sådan en tjener, altså jeg havde en kollega, der på et tidspunkt sagde til hende, hvad var det ikke bedre at jeg stillede i sort tøj med sådan et lille forklæde, også en lille kyse og så en notesblok, fordi jeg føler faktisk at jeg bliver behandlet som sådan en tjener eller især andenrangs mennesker, sommetider kan de også godt behandle en som om at øh man er ikke bedre at man kan få et handicap job vel, og man er under dem, de er faktisk mere værd end du er, og du er her kun for at servicere mig ikke, og det er vi jo ikke” (Interview med G, ll. 574-580).

”I: Ja, øh.. en af de ting som vi også koncentrerer os lidt om, det er det der med, som du også lidt er inde på nu, om man til side sætter sine egne behov, når man er på arbejde?

G: Det er du nødt til at gøre til en vis grænse, for det er forskellige behov de forskellige har, og det har de handicappede også, men de skal alligevel også respektere, at vi er et menneske der har nogle behov” (Interview med G, ll. 147-149).

Med baggrund i specialets teori omkring handicapforståelse, jf. afsnit 4.2 *Brugerens psykologiske prægning* samt interviewmaterialet, synes ovenstående udfordringer, herunder konflikter om hvad der er rimeligt, i forhold til brugerens adfærd, at hænge sammen med brugerens handicapforståelse. I det tilfælde at brugeren ikke har integreret sit handicap på en hensigtsmæssig måde, kan handicaphjælperen opleve særligt urimelig og kontrollerende adfærd i sit arbejde. Især ønskes det ikke at arbejde hos brugere med erhvervede handicap og som derfor tidligere har levet ”almindelige” liv. Handicaphjælperne oplever, at disse ofte har vanskeligere ved at acceptere deres handicap og derfor bliver bitre. Dette vanskeliggøre yderligere det at skulle indgå i en tæt arbejdsrelation. Disse udfordringer stiller krav til handicaphjælperen om at kunne være i stand til at rumme brugerens negative adfærd og samtidig udvise empati og forståelse (Interview med G, ll. 455-466, 639-641; Interview med K, ll. 1131-1141; Interview med P, ll. 261, 709-728).

”P: jamen jeg oplevede at hun var enormt bitter over at hun var blevet syg og det kunne jeg virkelig godt forstå (...) Men det føler man jo selv, ja helt sikkert, og det var hun jo og lige blevet mor og så siger det bang og så kan hun lige pludselig nærmest lige fra den ene dag til den anden ingenting. Og det det ja bitterhed og sorg og frustration over at være blevet syg, men også en accept af det, nu var der jo gået næsten ja 18 år, da jeg startede ved hende, siden hun var blevet syg og

I: Så hun var nået til en eller anden

P: Jeg synes hun havde nået en form for erkendelse men men men ikke eller nej en accept men ikke en erkendelse, vil jeg nok sige for så havde hun, så havde hun jo nok ikke set sig selv som superwoman, hvis hun havde haft en erkendelse af øhm men jeg tror da det øh det er forbundet med en enorm stor sorg for hende og for familien

I: Ja hvordan mærkede du det i arbejdet?

P: jamen øhh livslede fra hendes side, lysten til ikke at leve simpelthen og øhm sorg over ikke og kunne være kone og kvinde, elskerinde og alt muligt for sin mand og mor for sin søn, ven for sine venner, familie for sin familie øhm og og ja” (Interview med P, ll. 709, 715-728).

Indeværende afsnit har centreret sig omkring de udfordringer, som handicaphjælperen oplever i relationen til brugeren. Som det fremgår af analysen, er handicaphjælperarbejdet et psykologisk udfordrende og komplekst arbejde, der kræver indsigt, empati og forståelse fra handicaphjælperens side grundet den nære relation til brugeren. I forbindelse hermed synes brugerens handicapforståelse at have indflydelse på relationen mellem handicaphjælper og bruger. Ligeledes er det et emotionelt krævende arbejde, hvor sorg og lidelse er en del af det daglige arbejde. Implicit i afsnittet er udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rollebeskrivelse som ven belyst. Følgende afsnit vil centrere sig specifikt omkring udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle.

6.4 Udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle

Som nævnt, i afsnit 6.1.2 *Handicaphjælperens diskursive anvisninger*, foreligger der ingen klare retningslinier for handicaphjælperarbejdet og dets indhold, hvorfor handicaphjælperens rolle kan fremstå udefineret. Da handicaphjælperen ikke er klar over, hvilken rolle denne skal varetage, kan der opstå udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle. Jf. afsnit 2.2 *Magtens uigennemskuelighed* kan det således være op til brugeren at definere handicaphjælperens rolle, da denne, qua sin stilling som arbejdsleder, har mere magt end handicaphjælperen.

Som nævnt, i afsnit 6.1 *Udfordringer i forhold til diskurser i og omkring handicaphjælperarbejdet*, er en af de diskurser, som eksisterer i forbindelse med handicaphjælperarbejdet, at handicaphjælperen må forvente at arbejde som redskab eller som ven, hvorved handicaphjælperens rolle bliver ubestemt – er handicaphjælperen redskab eller ven? Det kan således være svært for handicaphjælperen at vide, hvilke rolle denne skal udfylde, da de to roller og tilhørende arbejdsopgaver indeholder forskellige rettigheder og forpligtelser. Af specialets interviewundersøgelse fremgår det, hvorledes handicaphjælperarbejdet ikke er et spørgsmål om enten at være et redskab eller en ven, men at det i højere grad drejer sig om en blanding af de to, således indebærer handicaphjælperarbejdet, at handicaphjælperen både optræder som et redskab, og også som en ven - på én og samme tid efter brugerens aktuelle ønske. Herved skal handicaphjælperen både udføre et instrumentelt arbejde med praktiske arbejdsopgaver, hvor vedkommende agerer brugerens ”arme og ben” samt et socialt og emotionelt arbejde med et medmenneskeligt engagement. Flere steder omtales relationen til brugeren ligefrem som venskabelig og familiær, hvilket er behandlet i afsnit 6.3 *Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren*. Nedenstående citat fremhæver den pointe, at handicaphjælperens rolle netop omhandler det både at være redskab og ven (Interview med G, ll. 198-200, 882-883; Interview med K, ll. 46-51, 175-193; Interview med L, ll. 53-55, 117-119; Interview med P, ll. 216-223, 269-288; Interview med U, ll. 748-768, 1728-1733).

”U: ... fordi at hun bliver mere end, hun bliver mere end min arbejdsgiver (...) ik os, og det vil hun gøre ik os, og det er hun allerede (...)ik os, hun er mere end min arbejdsgiver altså det det, hun er også en god veninde” (Interview med U, ll. 796-800).

Indeværende analyseafsnit vil beskæftige sig med udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle. Således beskæftiger dette analyseafsnit sig kun med den boks af *Figur 2*, som omhandler handicaphjælperen. Som nævnt består denne rolle både i at være brugerens ven samt redskab. Rollen som ven i handicaphjælperarbejdet hænger sammen med intimitet og venskabelighed, hvorfor udfordringer i forbindelse med denne rolle allerede er behandlet i foregående, afsnit 6.3 *Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren*. Derfor vil følgende afsnit behandle den del af handicaphjælperens rolle, som primært

beskæftiger sig med de praktiske opgaver i forbindelse med handicaphjælperarbejdet, nemlig rollen som redskab. Yderligere vil det fremgå, at handicaphjælperens rolle ikke blot er begrænset til at omhandle det at være ven og redskab, men at handicaphjælperens rolle er mere mangfoldig.

6.4.1 Handicaphjælperens instrumentelle rolle

Som nævnt indledningsvist i indværende analyseafsnit er en del af handicaphjælperens rolle, at denne skal optræde som et redskab, det vil sige brugerens ”arme og ben”, som er en mere praktisk og instrumentel del af handicaphjælperarbejdet. I forbindelse hermed findes der en række udfordringer. En række udfordringer som er blevet italesat af handicaphjælperne i interviewmaterialet.

Handicaphjælperens praktiske arbejdsopgaver kan være forskelligartede, ikke nødvendigvis fra sted til sted, men i højere grad fra vagt til vagt. Det vil sige, at handicaphjælperen varetager mange forskellige arbejdsopgaver, og handicaphjælperen ved ikke nødvendigvis, hvad denne kan forvente, når der mødes ind på arbejde.

”U: og det er jo også noget med hvordan man tager sig ud når man når man er med ik os, fordi hvis du også igen møder på arbejde og du kun møder i det samme sæt tøj skal du så både være havemand og du skal også lige ud og kikke på noget med bilen og du skal lige øh øh lige øh jeg har også lige gang i noget madlavning ik os” (Interview med U, ll. 567-570).

Rengøring og pasning af brugerens hjem fylder en stor del i forhold til handicaphjælperens rolle som redskab, og der bliver i interviewmaterialet udtrykt, hvorledes dette ofte kan opfattes, som værende urimeligt, herunder særligt mængden af rengøring, samt hvor ofte det skal udføres. Samtidig skal handicaphjælperen varetage opgaver i forbindelse med brugeren som fx personlig pleje, men rengøring og huslige pligter fylder tilsyneladende mest i forhold til handicaphjælperens praktiske opgaver. Det er handicaphjælperens rolle at udføre det, som brugeren ikke selv kan. Det vil sige, at handicaphjælperen skal opfylde brugerens behov, hvilket kan betyde at denne må tilsidesætte egne behov. Dette opleves som udfordrende og psykisk hårdt for handicaphjælperen. Udfordringen i forbindelse hermed omhandler

ikke nødvendigvis det at skulle tilsidesættes egne behov, men det at rollen som redskab, herunder at skulle opfylde brugerens behov, kolliderer med rollen som ven.

Handicaphjælperens rolle som redskab går ud på at udføre de praktiske opgaver, som brugeren selv ville have udført, såfremt brugeren ikke havde haft et handicap, men hvordan finder en bruger frem til dette, såfremt denne har haft et handicap hele sit liv? Handicaphjælperne udtrykker i interviewmaterialet uforståelighed overfor, på hvilken baggrund brugeren vurderer, hvilke opgaver denne ville udføre, hvis denne ikke havde haft et handicap. De praktiske opgaver i handicaphjælperarbejdet, særligt rengøring, kan virke overvældende og urealistiske, og handicaphjælperen sætter spørgsmålstegn ved, om brugeren, hvis denne selv kunne, ville udføre den mængde rengøring, som handicaphjælperen sættes til. Handicaphjælperne oplever derfor, at brugeren fremsætter urimelige og urealistiske krav i forhold til de praktiske opgaver. Nedenstående citat illustrerer, hvorledes handicaphjælperne tilsidesætter egne behov i handicaphjælperarbejdet (Interview med G, ll. 97-106; Interview med K, ll. 160-173; Interview med P, 123-148; Interview med U, ll. 1949-1963).

”G: Der er det, at når man, man har sit eget liv og sommetider nogle rytmer, jeg er ikke god til at have mange rytmer i mit liv, så kommer man op til hende, hun har en meget struktureret hverdag, altså vi kører hellere hjemmefra ti minutter tidligere end ti minutter for sent, og der skal man lave sin egen person om, altså hendes rytme, man skal leve i hendes rytme og hendes normer, og det er hårdt, det er ikke så hårdt lige når det står på, men når du så kommer hjem, så er der revet et døgn ud af din egen kalender, de er ikke eksisterende, plus at så kommer du hjem og så skal du over i dine egne rytmer, og det er psykisk hårdt, og gå fra og leve under et andet mennesket og til at skal over og leve sit eget liv igen, fordi du sætter dit eget liv lidt på stand by eller, du er nødt til og tilsidesætte dine egne, og det er hårdt” (Interview med G, ll. 97-106).

Med ovenstående in mente gentages det mønster, som gør sig gældende igennem interviewmaterialet, nemlig at handicaphjælperne primært synes at kunne artikulere frustrationer i forhold til praktiske og organisatoriske opgaver, som er konkrete og håndgribelige. Det kan argumenteres, at handicaphjælperarbejdet er et emotionelt krævende arbejde, hvilket handicaphjælperne ikke er bevidste om, hvorfor disse ikke kan italesætte de centrale aspekter ved handicaphjælperarbejdet. Dette kan skyldes, at der indenfor dette arbejde ikke findes en specifik uddannelse, som kan udstyre handicaphjælperen med et sprogbrug og begrebsapparat, således denne bliver i stand

til at italesætte årsagen bag dennes frustrationer.

I forbindelse med handicaphjælperens praktiske opgaver, betones ligeledes vigtigheden af, at brugeren påtager sig sit ansvar som arbejdsleder. Såfremt brugeren ikke gør dette, kan det give anledning til frustrationer hos handicaphjælperen, da brugeren således ikke lever op til rolle, som arbejdsleder, og handicaphjælperen ligeledes må overtage denne funktion. Således fremgår det, at handicaphjælperen og brugeren risikerer at ende i et udefineret forhold qua handicaphjælperarbejdets organisering. Brugeren er ikke nødvendigvis en god arbejdsleder blot fordi denne tildeles et arbejdslederansvar qua bevillingen af BPA-ordningen. Det kan for brugeren være vanskeligt at kvalificere sig til arbejdsleder, hvis vedkommende ikke i forvejen besidder færdigheder i forhold til denne rolle, jf. afsnit 6.2.3 *Hvem har ansvaret?*. Således er det vigtigt for handicaphjælperens arbejde, at brugeren er sit arbejdslederansvar bevidst og i denne sammenhæng formår at lede arbejdspladsen og samtidig at være tydelig heromkring (Interview med G, ll. 526-527; Interview med U, ll. 338-339, 341-342, 2002-2006).

”U: ... jamen øh... jamen jeg vil jeg vil beskrive hende som øh som som et menneske der der der på trods af sin sygdom øh forsøger at at være... være den der taget tager ansvaret for hvordan virksomheden skal drives havde jeg nær sagt og hun er... øh hun øh hun er, hun er, hun er meget fleksibel måske i virkeligheden nogle gange lidt for fleksibel, altså øh... øh sådan man kan sige... grænsende til konfliktsky ik os, altså øh... trækker den måske hellere lige lidt for længe med at konfrontere folk med noget som hun i virkeligheden har ret til at sige, det vil jeg have det skal være sådan ik os” (Interview med U, ll.1916-1922).

Som nævnt skal handicaphjælperen opfylde brugerens behov i handicaphjælperarbejdet, hvorfor handicaphjælperens behov i visse situationer må tilsidesættes, hvilket kan opleves som grænseoverskridende for handicaphjælperen. Det betyder, at handicaphjælperen i sit arbejde udfører opgaver, som kan virke grænseoverskridende, og handicaphjælperen kan komme til at gå på kompromis med sine egne værdier (Interview med G, ll. 108-115; Interview med L, ll. 464-465; Interview med P, ll. 304-308, 319-321). Som nævnt i, *afsnit 3.3 Ydrestyringens konsekvenser*, kan omsorgsarbejderen underkaste sig det samfundsøkonomiske system for at undgå at føle sig magtesløs i dobbeltbindende situationer i forbindelse med indre og ydre krav i omsorgsarbejde. Samme tendens gør sig gældende i handicaphjælperarbejdet, hvor handicaphjælperen underkaster sig brugeren og

dennes behov for at undgå at føle sig magtesløs i forhold til dobbeltbindende situationer mellem handicaphjælperens og brugerens behov. Handicaphjælperen kan derfor gå på kompromis med egne behov, normer og værdier for at opfylde brugerens ditto. Det kan medføre, jf. Prætorius (2004; 2008), at handicaphjælperen ved at fortrænge egne behov, normer og værdier kan blive fremmedgjort. Som beskrevet i afsnit 4.1.2 *Overenskomst*, findes der ikke en eksplicit ydrestyring fra kommunen og andre offentlige instanser i handicaphjælperarbejdet, da kommunen blot står for visiteringen af BPA-ordningen. Da kommunale instanser trækker sig, når det kommer til handicaphjælperarbejdets organisering, står handicaphjælperen ikke i dobbeltbindende situationer mellem egne krav og politiske krav, som det beskrives af Prætorius (2004; 2008). Som nævnt er dette dog ikke ensbetydende med, at handicaphjælperen ikke står i dobbeltbindende situationer, hvilket er indikeret ovenstående. De ydre krav kommer dog ikke fra politisk side, men fra brugerens side som fungerende arbejdsleder.

”G: Det er faktisk mere hårdt end man sådan lige.. og der er også nogle, nogle ting jeg har det, nogle normer for, og hvor den handicappede har nogle andre(...) Og dem er man nogle gange nødt til at se lidt igennem fingrene med, hvad man kan tillade sig, og hvad man ikke kan tillade sig fx når man er i byen og hvad man kan forlange af andre folk (...) Og der har vi nogle forskellige grænser” (Interview med G, ll. 108-115).

I interviewmaterialet udtrykkes, hvordan handicaphjælperens personlige grænser i arbejdet med brugeren ofte blev overskredet. Dette hænger, som tidligere nævnt i afsnit 6.3.1.2 *Handicapforståelsens relationelle påvirkning*, sammen med begrebet respekt. Det synes at være en stor udfordring, at handicaphjælperne ikke føler, at de af brugeren bliver behandlet med respekt som ligeværdige mennesker (Interview med G, ll. 119-125, 147-152; Interview med L, ll. 384-394).

”L: jamen øhh det er, hvis nu bare, det er bare sådan et lille bitte eksempel hvor jeg sådan øh hvor jeg skulle overtage en vagt efter den anden person og hun har den der stol som der skal lades op hver dag og da jeg så kom der skulle vi så af sted til et eller andet foredrag eller sådan noget og hende der så havde været der dagen før hun havde glemt og putte den til og lade hvor så hun øh moralisere overfor hende sådan altså der er ikke sket den store skade som regel så så så er der masser af batteri tilbage på stolen og man kan tage man kan tage en lader med og og så kan man lade op hvis det er, men men sådan den der måde og sådan ligesom irttesætte den person selvom jeg også hører på det ik’os og den person er også en fuldvoksen kvinde ik’os, det det mere sådan nogle ting at man bliver sådan barnliggjort i forhold til hvor hun sådan pensler ting ud at det det ikke, hvor det er bitte små ting, tænker jeg” (Interview med L, ll. 384-394).

Handicaphjælperens arbejdsopgaver kan, som nævnt, opleves som urimelige og ikke som værende en del af handicaphjælperens rolle. I denne sammenhæng optræder ord som ”udnyttet tjener”, ”butler”, ”voldsomt” og ”sindssygt hårdt ” (Interview med G, ll. 143-144; Interview med K, ll. 60-173, 147-153; Interview med L, ll. 488-489; Interview med P, 123, 162, 176-177, 461-462, 477-478, 480-482).

”K: Den kontrakt vi er ansat på, der står at vi er ansat til at gøre det, som L ikke selv kan, og det er meget logisk, det er at tørre sig selv i røven, pille sig selv i næsen, men det er jo også at støvsuge, fordi hvis L nu kunne, så ville han jo ikke være sådan en kedelig mand, som sad henne i hjørnet og løftede benene, når konen kom med støvsugeren vel, han ku' vel sagtens nok også finde på at vaske vinduer eller vaske tøj, eller hvad han nu ellers kunne, tage del i det huslige arbejde, og når man bor i et hus, jamen så er der også tagrender der skal renses, og når man fyrer op med brænde, så er der brænde, der skal bæres ind, så vi laver alt muligt ude i det hus, akkurat ligesom jeg laver i det her hus, jamen jeg har sgu aldrig haft håndværkere på besøg, øh det forsøger jeg at finde ud af selv ik' også altså, og øh på samme måder laver vi alt muligt ude hos L, det er der meget stor uenighed om blandt handicaphjælpere, nogen siger at sådan nogen som os, at vi bliver misbrugt af helvede til, og hvis det er ud fra synspunktet om at slippe nemmest mulig om sit job, så bliver vi misbrugt af helvede til, fordi man kan også sige, at det eneste jeg er her for, der er for lige at hjælpe L med at leve” (Interview med K, ll. 160-173).

I tilknytning til denne urimelighed i forbindelse med handicaphjælperens praktiske arbejdsopgaver, kan brugerens familie opleves som en udfordring. Arbejdsopgaver i forbindelse med brugerens familie opleves af handicaphjælperne ikke som en del af handicaphjælperens arbejde, selvom disse udgør en væsentlig del af handicaphjælperens arbejdsopgaver, hvorfor opgaverne således opleves som

urimelige. I og med at handicaphjælperens arbejde foregår i brugernes private hjem, bliver det dog nødvendigt, at handicaphjælperen opbygger en eller anden form for relation til familiens øvrige medlemmer. Uanset hvor meget evt. familiemedlemmer fylder i handicaphjælperens arbejde og uanset, hvor godt familien og handicaphjælperne kommer ud af det med hinanden, udgør familien en udfordring. Grænserne for handicaphjælperens arbejde bliver endnu mere uklare (skal handicaphjælperen fx lave mad og vaske tøj for hele familien eller kun brugeren), og handicaphjælperen skal ud over brugeren og dennes behov også forholde sig til familien. (Interview med L, ll. 48-51, 57-60; Interview med P, ll. 60-64; Interview med U, ll. 170-173, 671-673, 678, 685-693).

”P: Hun ville have vasket gardiner hver femte uge, der var sådan en hel klar, altså så kunne man jo også gå ud og støvsuge bilen eller feje gårdspladsen eller gøre køleskabet rent altså så måtte vi ligesom tage initiativ til at gøre noget, vaske nogle skabe indvendig eller hvad altså. Og så er der jo vasketøj efter tre mennesker, vi skulle også vaske tøj efter manden og sønnen, stryge manden tøj og sønnens skjorter og ligge deres tøj sammen og og ligge deres tøj på plads. Sønnens skulle vi ligge i nærheden af hans, ved trappen op til hans værelse så tog han det selv med op, men vi skulle ligge det sammen, sortere det og vaske det

I: Og deet, det kan jeg næsten høre på dig, det oplevede du som lidt urimeligt eller lidt?

P: Ja, ja egentligt fordi jeg er hendes personlige hjælper, ikke familiens, altså jeg er jo ikke au pair pige” (Interview med P, ll. 216-226).

6.4.1.1 Handicaphjælperrollens hemmelighed

I det foregående, afsnit 6.4.1 *Handicaphjælperens instrumentelle rolle*, er der nævnt en række udfordringer i handicaphjælperarbejdet, som knytter sig til de praktiske opgaver i denne form for arbejdet. Særligt fremhæves urimeligheden i de praktiske opgaver og brugerens urealistiske opfattelse i forbindelse hermed, som værende en udfordring for handicaphjælperen. Der kan sættes spørgsmålstegn ved, om de praktiske opgaver i virkeligheden er urimelige, eller om det blot er et spørgsmål om, at oplevelsen af urimelighed muligvis er udtryk for noget andet end det håndgribelige og konkrete. Dette begrundes med at praktiske og huslige opgaver må forventes at være almenmenneskelige. En yderligere begrundelse er, at der i forbindelse med lønarbejdet altid være et element af ufrivillighed samt tilsidesættelse af egne behov,

da man sættes til at udføre et stykke arbejde for andre mod betaling. Derfor kan en så stor utilfredshed med udførelsen af praktiske opgaver undre.

Den frustration handicaphjælperen oplever i forbindelse med urimeligheden i udførelsen af de praktiske kan være forbundet med et element af grænseløshed qua handicaphjælperarbejdets organisering. Denne grænseløshed kan, af handicaphjælperen, opleves som udnyttende og ydmygende, netop fordi der ikke foreligger klare retningslinier. Ydmygelsen består i, at brugeren derfor kan komme til at virke udnyttende overfor handicaphjælperen, hvorved magtforholdet gøres eksplicit.

Herudover kan denne vægt på urimeligheden i de praktiske opgaver i handicaphjælperarbejdet, som tidligere nævnt, være udtryk for, at det er de praktiske opgaver og urimeligheden i forbindelse hermed, som handicaphjælperen er i stand gennemskue og derfor formår at italesætte. Derfor skal det i denne sammenhæng ikke nødvendigvis tages for pålydende, at de største udfordringer findes i forbindelse med de praktiske opgaver i handicaphjælperarbejdet. Italesættelsen af urimeligheden i forbindelse med de praktiske opgaver kan, ifølge Smail (2005), betragtes som en naturlig reaktion i arbejdet, da handicaphjælperen konkludere på det der er synligt for denne i situationen. Handicaphjælperen reagerer på denne måde, da denne ikke er i stand til at gennemskue alle de processer, som handicaphjælperarbejdet, og hermed også handicaphjælperen, er indlejret i.

I det efterfølgende vil det blive behandlet, hvorledes der netop findes nogle udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle, som handicaphjælperne ikke selv formår at italesætte eksplicit.

6.4.2 Handicaphjælperarbejdets usagte roller

I de foregående, afsnit 6.3 *Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren* og afsnit 6.4.1 *Handicaphjælperens instrumentelle rolle*, er to roller i forbindelse med handicaphjælperarbejdet, samt udfordringer i forbindelse hermed, blevet behandlet. Disse to roller er rollen som redskab og rollen som ven.

Rollebeskrivelserne er bragt i spil gennem materiale fra forskellige interesseorganisationer, og de er derfor blevet italesat for handicaphjælperen. Derfor kan handicaphjælperen være af den forståelse, at det kun er de to roller, som

handicaphjælperarbejdet indeholder. I specialets interviewmateriale er der dog blevet identificeret yderligere to roller, som ikke bliver eksplicit italesat, og som derfor ikke behandles af instanser. Fx angiver interesseorganisationerne i deres materiale ikke andre roller end de to som redskab og ven. Der eksisterer således diskursive italesættelser af handicaphjælperarbejdet, som er med til at sætte begrænsninger for handicaphjælperen dennes forståelse af sit arbejde. I tilknytning til rollen som redskab og rollen som ven skal det bemærkes, at begge roller trækker på almenmenneskelige kvalifikationer.

Herudover er rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut, i interviewmaterialet, identificeret i forbindelse handicaphjælperarbejdet.

Rollen som servicemedarbejder fremgår i interviewmaterialet ved, at handicaphjælperne udtrykker, at de skal tilsidesætte egne behov, normer og værdier for at opfylde brugerens behov samt leve under brugerens normer og værdier. Dette kan se som et udtryk for, at ”kunden altid har ret”. Det fremgår i interviewmaterialet, at der kun er én der har ret, og det er brugeren, samt at handicaphjælper skal tilsidesætte egne behov, hvilket er behandlet i afsnit *6.4.1 Handicaphjælperens instrumentelle rolle*, for at opfylde ”kundens” behov. I interviewmaterialet fremgår det dog i tilknytning til ovenstående, at det ikke er i alle tilfælde, at ”brugeren altid har ret”, da brugeren i nogle tilfælde respekterer, at handicaphjælperen ligeledes har behov, som der skal tages højde for (Interview med G; Interview med K; Interview med P; Interview med U). Denne diskurs om, at ”kunden altid har ret”, kan ses udtrykt ved, at handicaphjælperen forventes at udføre arbejdsopgaverne uden undren, hvilket er kendetegnene for servicemedarbejdere, som derimod skal udføre deres arbejdsopgaver med venlighed og smil. Rollen som servicearbejde er dog ikke eksplicit italesat, idet den ikke er en del af handicaphjælperens rollebeskrivelse i materialet fra interesseorganisationerne. Rollen som servicemedarbejder illustrerer endnu en gang diskursen om, at handicaphjælperarbejdet foregår på brugerens præmisser.

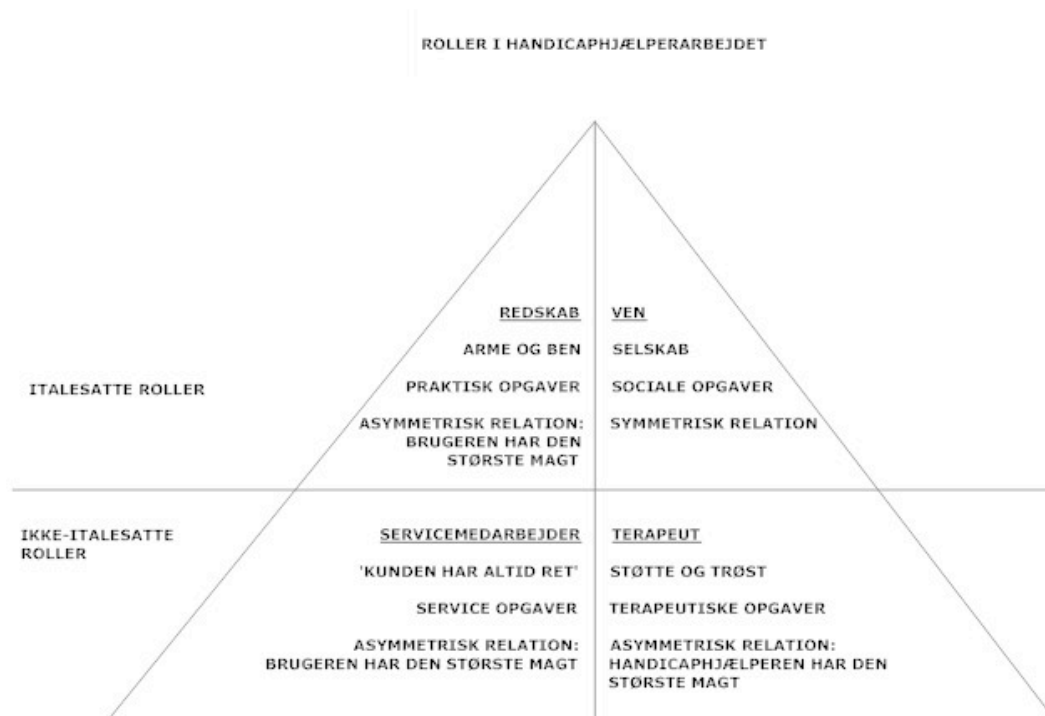
Udover de tre foregående nævnte roller er en yderligere rolle identificeret i handicaphjælperarbejdet ud fra specialets interviewmateriale. Dette er rollen som terapeut. Denne rolle kommer bl.a. til udtryk ved, at handicaphjælperen, som nævnt beskrives, kan blive brugerens socialt og emotionelt nærmest, jf. afsnit *6.3 Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren*. I denne

forbindelse anvender brugeren handicaphjælperen som en form for terapeut, i den forstand at brugeren italesætter frustrationer og emotioner overfor handicaphjælperen. Således skal handicaphjælperen forsøge at forvalte et arbejde, som kræver indlevelsessevne og indsigt i andre mennesker i et psykologisk komplekst arbejde. Handicaphjælperarbejdet kræver altså, at handicaphjælperen skal have en psykologisk forståelse for, hvad det vil sige at have et handicap, da mennesker med handicap, jf. den dialektiske handicapforståelse som er udgangspunktet for indeværende speciale, har en anden psykologisk prægning end mennesker uden handicap. Handicaphjælperen behøver en forståelse af brugerens psykologiske prægning, da handicaphjælperen, som nævnt, arbejder i en tæt og fortrolig relation med denne, jf. *6.3 Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren*. At brugeren anvender handicaphjælperen som sin fortrolige betyder samtidigt, at handicaphjælperen skal være i stand til at rumme brugeren og dennes emotioner. I tilknytning til rollen som terapeut synes det derfor paradoksalt, at handicaphjælperarbejdet er et arbejde, som ikke kræver nogen form for speciel uddannelse.

Således er handicaphjælperarbejdet tale et arbejde, som indeholder flere roller. I interviewmaterialet er der identificeret fire roller, hvilke er rollen som ven, rollen som redskab, rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut. Disse roller kan stå i et modsætningsfyldt forhold til hinanden, idet de forudsætter forskellige rettigheder og forpligtelser. Det kan derfor være vanskeligt for handicaphjælperen at skifte mellem disse roller, hvorfor denne kan føle sig magtesløs i forhold til, hvornår de forskellige roller skal udfyldes. I det efterfølgende afsnit vil der, med udgangspunkt i en model udarbejdet af specialets forfattere, lægges vægt på sammenspillet og det modsætningsfyldte forhold, der er mellem handicaphjælperarbejdets forskellige roller.

6.5 Handicaphjælperarbejdets rollekompleksitet

I nedenstående figur illustreres handicaphjælperarbejdets rollekompleksitet, hvilket vil blive udfoldet i det efterfølgende.



Figur 3: Udarbejdet model over handicaphjælperarbejdets rollekompleksitet.

Som det fremgår af analysen frem til nu, er der i specialets interviewmateriale identificeret fire forskellige roller i handicaphjælperarbejdet. Disse illustreres i modellen ovenfor; rollen som redskab, rollen som ven, rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut. Rollen som redskab og rollen som ven står eksplicit beskrevet i materialet fra interesseorganisationerne, hvorimod rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut først er blevet tydelige gennem analysen. I modellen er dette markeret ved, at de to førstnævnte roller er placeret over den tværgående linje som italesatte roller, mens rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut er placeret under den tværgående linje som ikke-italesatte roller. Endvidere er rollen som servicemedarbejder placeret under rollen som redskab for at illustrere, at rollen som servicemedarbejder synes at have en række karakteristika tilfælles med rollen som redskab. Ligeledes er rollen som terapeut placeret under rollen som ven for at illustrere, at også disse deler en række karakteristika.

Modellen er yderligere udformet som en trekant med tanke på metaforen ”toppen

af isbjerget”. Med det menes, at de italesatte roller, redskab og ven, synes at fylde langt mindre i handicaphjælperarbejdet end de to ikke-italesatte roller, servicemedarbejder og terapeut, og det er i den forbindelse kun ”toppen af isbjerget”, som er tydelig for handicaphjælperen. Under hver af de fire roller er kort opremset en række formuleringer, der synes at karakteriserer de enkelte roller.

Den første af disse er rollen som redskab, hvor handicaphjælperen, som tidligere udfoldet, forventes at optræde som brugerens arme og ben og gøre de ting, som brugeren ville have gjort, hvis ikke det havde været for sit handicap. I denne rolle bliver handicaphjælperen en direkte kompensation for brugerens handicap, og opgaverne i forhold til denne rolle er af praktisk og instrumentel karakter. Den anden rolle er rollen som ven, hvor handicaphjælperen, som tidligere udfoldet, forventes at optræde som brugerens ven. Opgaverne i forbindelse med denne rolle er af mere social og emotionel karakter. Det er tidligere i indeværende speciale blevet beskrevet, hvordan der i materialet fra interesseorganisationerne også optræder en forventning om, at handicaphjælperne skal optræde som "fluen på væggen". Med baggrund i specialets analyse synes denne forventning ikke i sig selv at udgøre en rolle, sådan som de fire identificerede roller, men er et element ved både rollen som redskab og rollen som ven. Ved rollen som redskab udtrykker forventningen om, at handicaphjælperen skal optræde som "fluen på væggen", hvorledes det konkret forventes, at handicaphjælperen kun udfører de arbejdsopgaver brugeren beder om og ellers forholder sig usynlig. I forhold til rollen som ven er forventningen om, at handicaphjælperen skal optræde som "fluen på væggen" med til at understrege den magtasymmetri og manglende gensidighed, som er til stede i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren, og som er medvirkende til, at rollen som ven bliver vanskelig for handicaphjælperen.

Den tredje rolle, rollen som servicemedarbejder, overlapper med rollen som redskab i den forstand, at det også her handler om at udføre praktiske opgaver. Rollen som servicemedarbejder adskiller sig fra rollen som redskab, idet denne rolle synes at være karakteriseret ved et serviceaspekt, hvor brugeren bliver en ”kunde”, der skal serviceres. Hvor rollen som redskab handler om, instrumentelt, at udføre en række praktiske omgaver efter brugerens ønske, handler rollen som servicemedarbejder om den måde eller façon, hvormed opgaverne udføres. Der synes i denne rolle at være en indstilling til at ”kunden altid har ret”, i den forstand at handicaphjælperen iklæder sig en smilende, overbærende og hjælpsom stil.

Den sidste identificerede rolle er rollen som terapeut. Denne rolle synes at have en række karakteristika til fælles med rollen som ven i den forstand, at det også her handler om at være brugerens sociale og emotionelle kontakt. Rollen som terapeut synes dog at opleves som en udvidelse af rollen som ven i den forstand, at handicaphjælperen også forventes at være støttende, trøstende og til en vis grad også afhjælpende og aflastende, samt at handicaphjælperen skal kunne rumme brugerens emotioner. Hermed menes, at brugeren i disse situationer bruger handicaphjælperen til at "læsse af på" i forhold til personlige problemer, bekymringer og sorger. Handicaphjælperen forventes at rumme disse og samtidig udvise støttende og empatisk adfærd. Handicaphjælperen synes at føle sig forpligtet af disse fortrolige betroelser til også at påtage et medansvar for, at brugerens givne problematik bliver løst.

Som det beskrives i modellen har rollerne forskellige og til dels modsatrettede rettigheder og forpligtelser, som gør det vanskeligt, hvis ikke umuligt, for handicaphjælperne at skifte mellem rollerne efter brugerens ønske. Handicaphjælperen står således i dobbeltbindende situationer mellem forskellige roller, hvilke synes at generere konflikt og ambivalens hos handicaphjælperen. Rollerne som redskab og servicemedarbejder forudsætter en asymmetrisk relation, hvor den ene part, brugeren, har ret og magt til at bede den anden part, handicaphjælperen, om at udføre bestemte opgaver. Rollen som servicemedarbejder forudsætter, som nævnt, yderligere en særlig indstilling og attitude fra handicaphjælperen, mens opgaverne udføres. Rollen som ven forudsætter derimod en gensidig og symmetrisk relation, hvor begge parter indgår på lige fod og har lige ret og pligt til at ytre meninger og holdninger i forholdet. Yderligere synes der i denne relation at være en forventning om udveksling af en eller anden grad af personlig erfaringer og informationer. Den sidste rolle, rollen som terapeut, synes modsat de øvrige roller at forudsætte en asymmetri i relationen, hvor handicaphjælperen tildeles den største magt. Hermed menes, at handicaphjælperen i denne rolle påtager sig at være den stærke part, som drager omsorg for, trøster og rummer en svagere part, brugeren. Denne rolle opleves af handicaphjælperne som vanskelig, fordi de ikke er hverken uddannede eller på anden måde kvalificerede ud over deres personlige individuelle kompetencer til at varetage sådan en funktion. Med udgangspunkt i analysen af diskurser i handicaphjælperarbejdet synes denne rolle yderligere vanskeligt gjort ved, at materialet fra interesseorganisationerne udtrykker en

normalitetsdiskurs som illegitimerer italesættelsen af brugeren som andet end selvstændig og på lige fod med mennesker uden handicap. Specialets forfattere kan ud fra interviewmaterialet konstatere en tendens til, at brugeren betror sig til og taler fortroligt med handicaphjælperen på en måde, handicaphjælperen ofte ikke føler sig rustede til at håndtere, hvilket bl.a. kan skyldes denne normalitetsdiskurs i arbejdet.

Rollerne som servicemedarbejdere og terapeut har det tilfælles, at de, modsat rollen som redskab og rollen som ven, ikke er eksplicit formulerede, hvorfor det bliver vanskeligt for handicaphjælperen at bevidstgøre og/eller italesætte disse. I kraft af italesættelser i materialet fra interesseorganisationerne bliver det i stedet rollen som redskab og rollen som ven, der udgør de legitime muligheder, som handicaphjælperen tilbydes til at forstå sin egen funktion i handicaphjælperarbejdet. De to roller giver handicaphjælperen mulighed for at sætte mærkat på sin rolle og derved forklare for sig selv og andre, de udfordringer denne oplever i handicaphjælperarbejdet. Det er, som tidligere nævnt, en udfordring, at rollerne bygger på konfliktfyldte og muligvis uforlignelige grundforudsætninger i relationen mellem handicaphjælper og bruger. Ud over at handicaphjælperen oplever frustration over at blive tildelt roller, som de hverken er rustede til at udføre eller bevidste om, udtrykkes også frustration over, igen ikke på bevidst plan, at skulle variere mellem uforlignelige roller som redskab, servicemedarbejder, ven og terapeut.

6.6 Organisatoriske, kollektive og individuelle håndteringsstrategier

Som det fremgår af *Kapitel 3: Omsorgsarbejdet som inspiration*, kan håndteringsstrategier både være individuelle, kollektive samt udspringe af de organisatoriske rammer som et arbejdet sætter. Herudover findes bevidste og ubevidste håndteringsstrategier. Handicaphjælperarbejdets organisering, herunder særligt den manglende kollegiale kontakt samt styring fra brugerens side, medfører, at der generelt er tale om individuelle håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet. Trods det at handicaphjælperarbejdets organisering gør arbejdet til et alene-arbejde, udtrykkes i interviewmaterialet hvorledes, der kan opstå et kollektiv uden for arbejdstiden, hvilket muliggør brugen af sociale håndteringsstrategier. Der udvikles således et socialt forsvarssystem i handicaphjælperarbejdet. I handicaphjælperarbejdet anvendes ligeledes en stor del

individuelle håndteringsstrategier. Håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet vil blive uddybet i det efterfølgende.

6.6.1 Handicaphjælperarbejdets ubevidste forsvarsmekanismer

Som nævnt i afsnit 3.4.1 *Angstens ansigt*, kan der på en arbejdsplads opstå et socialt forsvarssystem, hvor forskellige typer af forsvarsmekanismer interagerer med hinanden. Dette blev illustreret af Menzies (1960) i hendes studie af en gruppe hospitaler, hvor sygeplejerskerne udviklede et socialt forsvarssystem for at kontrollere den angst, som er en del af deres arbejde. Det sociale forsvarssystem, bestående af forskellige forsvarsmekanismer, aktiveres ubevidst for at udholde angsten i sygeplejerskens arbejde. I handicaphjælperarbejdet er der begrænset kollegial kontakt i arbejdstiden, da handicaphjælperarbejdet som udgangspunkt er alene-arbejde, jf. afsnit 4.1 *Handicaphjælperarbejdets formelle vilkår*. Med denne begrænsede kollegiale kontakt kan det være vanskeligt at mobilisere et socialt forsvarssystem, hvilket også fremgår af specialets interviewmateriale (Interview med G; Interview med K; Interview med L; Interview med P). Selvom det kan være vanskeligt, er der dog stadig mulighed for handicaphjælperne alligevel at etablere et socialt forsvarssystem på arbejdspladsen, hvor der opstår fælles forsvarsmekanismer, som fx aktiveres for at udholde den angst, som findes i handicaphjælperarbejdet, hvilket fremgår af specialets interviewmateriale. Dette sociale forsvarssystem synes dog at være skrøbeligt og begrænset, netop fordi det kan være svært at etablere og opretholde qua handicaphjælperarbejdets organisering. Udover det sociale forsvarssystem er der endvidere i analysen af specialets interviewmateriale identificeret en række individuelle forsvarsmekanismer i handicaphjælperarbejdet, som aktiveres ubevidst.

I efterfølgende afsnit behandles både sociale og individuelle forsvarsmekanismer, som er blevet identificeret i handicaphjælperarbejdet.

6.6.1.1 Det begrænsede sociale forsvarssystem

Som nævnt kan der i organisationer udvikles et socialt forsvarssystem, hvor organisationsmedlemmerne udvikler en fælles måde at udholde arbejdet på. Det sociale forsvarssystem består af en række forsvarsmekanismer, som interagerer med

hinanden og anvendes i fællesskab af organisationsmedlemmer. Det sociale forsvarssystem aktiveres for at gøre arbejdet udholdeligt. Da det sociale forsvarssystem optræder ubevidst, kan det dog være svært at identificere. I interviewmateriale er der dog identificeret to forskellige forsvarsmekanismer, som optræder i handicaphjælpernes sociale forsvarssystem, hvilket betyder, at de anvendes af alle handicaphjælperne på den samme arbejdsplads. I tilknytning hertil skal der endvidere gøres opmærksomt på, at specialets forfattere ikke har interviewet alle handicaphjælpere på samme arbejdsplads. Alligevel er der dog gennem analyse af specialets interviewmateriale identificeret dette sociale forsvarssystem.

Den første forsvarsmekanisme, som er en del af det sociale forsvarssystem i handicaphjælperarbejdet, er faste rutine i arbejdet. Denne rutine kommer til udtryk fx daglig anvendelse af lister i forhold til udførelsen af de praktiske arbejdsopgaver. Herved bliver arbejdet rutinepræget og kontrolleret, da intet overlades til tilfældighederne. Dette er en forsvarsmekanisme, som, i følge Menzies (1960), kan betyde, at angsten i arbejdet bliver udholdeligt. Således formår handicaphjælperne at skabe rutiner og kontrol i deres arbejde, som anvendes i fællesskab på de forskellige arbejdspladser.

Den anden forsvarsmekanisme, som optræder i det sociale forsvarssystem, er humor. Nedenstående citat illustrerer, hvorledes humor er en vigtig del af i handicaphjælperarbejde, samt hvorledes det på denne arbejdsplads er en fælles forsvarsmekanisme, som anvendes for at kunne udholde arbejdet. Handicaphjælperne er dog ikke nødvendigvis bevidste om, at humor anvendes på denne måde, hvorfor det er en ubevidst forsvarsmekanisme, som tages i brug for at håndtere handicaphjælperarbejdet, samt de emotioner som optræder i forbindelse hermed. Ved at anvende humor i handicaphjælperarbejdet kan handicaphjælperen distancere sig emotionelt fra brugeren, da der fx laves vittigheder omkring alvorlige emner (Interview med K, ll. 271-274, 280-282, 284, 311-324; Interview med U, ll. 270-274, 372-374, 1662-1666).

”K: Op med det igen ikke, eeej, griner, og heldigvis har jeg jo så humoristisk sans til at jeg synes det er pisse skægt at han gør sådan ikke, og til gengæld forsømmer jeg jo ikke nogen lejlighed til og pisse igen vel (...) Så men han skriver også direkte når han ansætter folk, humoristisk sans er en fordel, det er nærmest en nødvendighed ik', øh og vi medarbejdere forsømmer heller ikke nogen lejlighed til at gå rundt og små pisse på hinanden ikke, altså på venskabelig facon, sådan noget kan også være mobning” (Interview med K, ll. 311-318).

Det interessante i forbindelse med handicaphjælpernes sociale forsvarssystem er, at selvom handicaphjælperarbejdet er alene-arbejde kan et socialt forsvarssystem tilsyneladende mobiliseres. Dog lader det til, at det sociale forsvarssystem er begrænset i denne form for arbejde, da kun to forsvarsmekanismer i det sociale forsvarssystem er identificeret, hvilket kan skyldes, at handicaphjælperarbejdet primært er alene-arbejde. Det kan dog ikke udelukkes, at specialets forfattere ikke har kunnet identificere alle forsvarsmekanismer, som udgør et socialt forsvarssystem, da der netop er tale om ubevidste processer, samt at der ikke er blevet interviewet handicaphjælpere fra den samme arbejdsplads.

6.6.1.2 Handicaphjælperens individuelle forsvarsmekanismer

I handicaphjælperarbejdet optræder der også individuelle forsvarsmekanismer, som handicaphjælperen ubevidst gør brug af for at kunne håndtere de udfordringer, som findes i handicaphjælperarbejdet samt for at gøre handicaphjælperarbejdet udholdeligt. De individuelle forsvarsmekanismer, som behandles i indeværende afsnit er ikke en del af det sociale forsvarssystem, da det ikke har været muligt at identificere dem, som forsvarsmekanismer handicaphjælperne anvender i fællesskab på deres arbejdspladser.

En forsvarsmekanisme som særligt fremtræder i handicaphjælperarbejdet er idealisering. Denne idealisering er i forhold til brugeren, som anskues mere positivt end denne er. Denne idealisering medfører, at brugeren fx ikke opfattes som urimelig. Som nævnt i afsnit 6.3 *Udfordringer i relationen mellem handicaphjælperen og brugeren* italesættes brugerne, i interviewmaterialet, yderst positivt. På grund af uoverensstemmelser i de enkelte handicaphjælperes udtalelser omkring brugerne, analyserer specialets forfattere det således, at der er en generel tendens til at idealisere brugerne. Dette kan være udtryk for handicaphjælpernes

forsøg på at håndtere handicaphjælperarbejdet. Jf. Alvesson (2003) er specialets forfattere dog opmærksomme på, at idealiseringen ligeledes kan være et udtryk for, hvordan handicaphjælperen ønsker at fremstå i interviewsituationen (Interview med K, ll. 124-131, 222-224). Nedenstående citat er et svar på spørgsmålet om, brugerens håndtering af sit handicap. Citatet betragtes som et eksempel på idealisering af brugeren

”K: Utroligt, helt fantastisk det gør han, og er ikke pylret osv.. Han tager ting fantastisk” (Interview med K, ll. 758).

Idealisering ses ydermere i relationen mellem handicaphjælper og bruger, i den forstand at den tætte og ulige magtrelation, som findes i denne form for arbejde, idealiseres. Herved får handicaphjælperen en urealistisk opfattelse af relationen med brugeren. Ved denne idealisering af relationen gøres den ulige magtrelation mere utydelig for handicaphjælperen, end den i forvejen må antages at være jf. Smail (2005), hvorved handicaphjælperarbejdet kan gøres udholdeligt (Interview med K, ll. 1441-1459; Interview med P, ll. 508-514).

”K: L han vil helst have at det er mig der er med, så så i gammel dage, mens jeg havde dagvagter, så var det altid mig der skulle med derud, for jeg kunne jo godt blande mig i diskussionen” (Interview med K, ll. 1449-1451).

Endvidere tilskrives brugerens urimelige adfærd ikke dennes personlighed, men dennes handicap. Med denne idealisering holdes brugeren ikke ansvarlig for sin adfærd. Hermed projiceres brugerens urimelige adfærd væk fra brugerens personlighed, og over i dennes handicap, hvilket gør det lettere for handicaphjælperen at acceptere brugerens adfærd. I forlængelse heraf kan forsvarsmekanismen splitting inddrages. Her spalter handicaphjælperen brugeren i to, hvor det ”gode” forbindes med brugeren som menneske og dennes personlighed, hvorimod det ”onde” forbindes med brugerens handicap (Interview med K, ll. 1131-1136; Interview med P, ll. 249,250, 721-724, 726-728; Interview med U, ll. 1393).

”U: altså hendes vrede går... hvis hun er det så går det kun på hendes sygdom” (Interview med U, l. 1339).

Når handicaphjælperen udtaler sig negativt omkring brugeren, er det således dennes

handicap, som får skylden for brugerens urimelige adfærd. Handicaphjælperen har derfor svært ved at udtale sig negativt om brugeren og dennes personlighed, hvilket kan skyldes en samfundsmæssig tendens, hvor der ikke tales negativt om mennesker med handicap. Derfor kan det være vanskeligt for handicaphjælperen, fx at være vred på brugeren, hvorfor vreden rettes mod brugerens handicap i stedet for brugeren som menneske. Nedenstående citat er et eksempel på, hvorledes det for handicaphjælperen kan være vanskeligt at udtale sig negativ omkring brugeren.

”P: når man bliver så, altså for mit vedkommende i hvert fald kørt ned, træt og mentalt træt og og og begynder og tvivle, som sagt så begyndte jeg jo og tvivle på om jeg egentlig duede til noget øhm og så og så blev det sådan noget med at at jeg øhh tog hende i forsvar for det har nok været, jeg ved ikke hvordan jeg skal forklare det, andet end det har så været den måde jeg har kunne være i det ift. hende for at kunne holde ud til og stå og glo på hende i tolv timer hver vagt” (Interview med P, ll. 416-421).

Handicaphjælperen har, jf. ovenstående, en virkelighedsfjern opfattelse af brugeren og relationen hertil og arbejdet bliver herved udholdeligt.

Som nævnt, i afsnit 6.4.1.1 *Handicaphjælperrollens hemmelighed*, kan handicaphjælperen føle sig udnyttet i forhold til de praktiske opgaver i handicaphjælperarbejdet. Som nævnt er det påfaldende, handicaphjælperne i interviewmaterialet primært italesætter disse udfordringer. I førnævnte afsnit beskrives dette som værende et udtryk for, at handicaphjælperne ikke er i stand til at italesætte andre processer i handicaphjælperarbejdet, qua manglende adækvat sprogbrug. Handicaphjælpernes primære fokus på den praktiske del af arbejdet kan dog også være et udtryk for den vanskelighed, handicaphjælperne har ved at forholde sig til handicaphjælperarbejdets psykologiske kompleksitet. Italesættelsen af de praktiske opgaver, frem for de sociale og emotionelle, kan derfor også antages at være en forsvarsmekanisme, handicaphjælperen anvender i forhold til håndtering af socialt og emotionelt uudholdelige opgaver.

Det kan ydermere antages, at handicaphjælperne finder det mere legitimt at kritisere praktiske opgaver, da disse ikke har at gøre med brugeren som menneske.

I foregående afsnit er der beskrevet ubevidste måder, hvorpå handicaphjælperen forsøger at håndtere handicaphjælperarbejdet. I det efterfølgende vil bevidste måder at håndtere handicaphjælperarbejdet blive analyseret.

6.6.2 Handicaphjælperens bevidste håndteringsstrategier

Som nævnt i afsnit 3.5 *Lazarus som supplement* beskæftiger Lazarus (2006) sig med bevidst coping. Disse opdeles i de to kategorier problemfokuseret coping og emotionsfokuseret coping. Problemfokuseret coping omhandler, hvorledes mennesket forsøger at ændre eller styre den årsag, som kræver, at mennesket skal aktivere copingstrategier. Emotionsfokuseret coping drejer sig derimod om at tilpasse sig den årsag, som kræver, at mennesket skal aktivere coping, hvor mennesket regulerer eller ændre den emotionelle reaktion herpå. I handicaphjælperarbejdet anvendes både problemfokuseret coping og emotionsfokuseret coping. I interviewmaterialet identificeres en overvægt af problemfokuseret coping. I efterfølgende afsnit vil denne coping i handicaphjælperarbejdet belyses.

6.6.2.1 Handicaphjælperens problemfokuserede coping

I specialets interviewmateriale fremgår det at handicaphjælperne særligt anvender problemfokuseret coping, hvilket vil sige, at udfordringer i handicaphjælperarbejdet søges håndteret ved at ændre eller styre udfordringerne i arbejdet. Problemfokuseret coping anvendes, når mennesket definerer et problem, genererer alternative løsninger, vægter alternativer mod hinanden og vælger mellem dem. Særligt tre typer af problemfokuseret coping gør sig gældende i handicaphjælperarbejdet. Disse er; at sige fra, at opsøge af social støtte hos kolleger samt at opsøge af social støtte ved andre udenfor handicaphjælperarbejdet.

Den copingstrategi der oftest udtrykkes af handicaphjælperne i forbindelse med problemfokuseret coping er at kunne sige fra overfor brugeren, hvilket beskrives som en nødvendighed i handicaphjælperarbejdet. Selvom flere af handicaphjælperne beskriver, hvorledes de blot siger fra, er der dog indikationer i interviewmaterialet på, at dette ikke umiddelbart er så problemfrit, som handicaphjælperne udtrykker det. Det beskrives i denne forbindelse, hvorledes det kan være svært at sige fra, samt

hvorledes at der mangler forståelse fra brugerens side, når handicaphjælperen siger fra. Hvis brugeren ikke har forståelse for, at handicaphjælperen siger fra, kan handicaphjælperen som yderste konsekvens være nødsaget til at sige sit arbejde op, da brugerens forståelse herfor er en nødvendighed for at handicaphjælperarbejdet er udholdeligt. Alligevel beskriver flere af handicaphjælperne i specialets interviewmateriale, at det at sige fra, kræver, at handicaphjælper og bruger kender hinanden godt. Dernæst pointerer de, at det kræver en legitim undskyldning som fx rygning i brugerens hjem eller hjernerystelse, for at sige fra (Interview med G, ll. 117-120, 143-144, 150, 264-275, 565-567; Interview med K, ll. 481-482, 505-507, 1038-1039; Interview med L, ll. 146-148, 401-404; Interview med P, ll. 31-35, 231-235; Interview med U, ll. 632-636, 678-680, 714-715, 1270-1272).

”P: Og så kunne man jo på de dage hvor man virkelig var modig sige jamen gjorde din mand aldrig, altså kunne man ikke også forestille sig at han fx vaskede lidt tøj eller strøg lidt eller sønnen kunne måske også tage lidt mere del i at save en gren om foråret, han kunne godt gøre nogle ting inden for og og det eneste resultat der kom ud af sådan nogle snakke der, det var tårer i øjnene og frustration over at være syg” (Interview med P, ll. 231-235).

At handicaphjælperne har vanskeligt ved at sige fra overfor brugere, trods udtalelser om det modsatte, kan skyldes den tidligere omtalte diskurs om, at brugeren har ret til et liv på egne præmisser. Denne diskurs sætter begrænsninger for handicaphjælperne i den forstand, at det bliver endnu vanskeligere for handicaphjælperen at sige fra. Såfremt handicaphjælperen siger fra i forhold til arbejdsopgaver, synes det i strid med denne diskurs.

En anden udbredt copingstrategi, der kan klassificeres som problemfokuseret coping, er opsøgning af social støtte ved kolleger på samme arbejdsplads. Der udtrykkes i interviewmaterialet et behov, hos handicaphjælperne, for at tale sammen uden brugeren. Dette kan både være ansigt til ansigt og telefonisk. Dette drejer sig for handicaphjælperne primært om at få talt ting igennem, få lettet hjertet, få defineret udfordringerne samt om at få sparring i forhold til, hvordan kolleger løser lignende udfordringer. Herigennem kan handicaphjælperne skabe et socialt fællesskab, hvor handicaphjælperne kan støtte hinanden, trods den manglende kollegial kontakt i handicaphjælperarbejdet, jf. afsnit 6.2.2 *Handicaphjælperen som sin egen kollega* (Interview med G, ll. 357-367, 406-422; Interview med K, ll. 353-

356, 358-362; Interview med L, ll. 310-314, 421-424, 648-650; Interview med P, ll. 453-459, 464-467, 477-478; Interview med U, ll. 311-313, 315-318, 328-331, 888-892, 906-911).

”P: Det var den eneste måde vi kunne være der, vi ringede sammen ofte efter en vagt og var frustrerede og talte sammen og bandede og svovlede” (Interview med P, ll. 477-478).

Udover at opsøge kollegial støtte og sparring, giver handicaphjælperne i interviewmaterialet udtryk for at de også opsøger social støtte og sparring ved andre uden for arbejdspladsen. Dette kan fx være ved handicaphjælperens familiemedlemmer eller ved andre, som arbejder indenfor handicaphjælperarbejdet eller i fag med lighedstræk hertil (Interview med L, ll. 563-565; Interview med P, ll. 567, 580-583; Interview med U, ll. 786-791, 857-858).

”L: men der sagde jeg det så til en kollega som øh som er ansat på hospice som sygeplejerske og hvor jeg snakkede med hende om det øh og bare det at få sådan nogle ting italesat det det gør jo også, det var da en stor lettelse” (Interview med L, ll. 563-565).

Når handicaphjælperen opsøger social støtte kan dette som udgangspunkt betragtes som emotionsfokuseret coping. Når denne copingstrategi alligevel under problemfokuseret coping, skyldes det at opsøgning af sociale støtte, som nævnt, indeholder et element af sparring og råd i forhold til, hvordan forskellige udfordringer i handicaphjælperarbejdet aktivt kan løses.

6.6.2.2 *Handicaphjælperens emotionsfokuseret coping*

I interviewmaterialet udtrykkes, hvorledes der i handicaphjælperarbejdet også gøres brug af emotionsfokuseret coping. Denne form for coping er dog ikke ligeså udpræget som problemfokuseret coping. Som nævnt handler emotionsfokuseret coping om at tilpasse sig den årsag, som forårsager, at mennesket aktiverer copingstrategier.

En emotionsfokuseret copingstrategi som anvendes i handicaphjælperarbejde er, når handicaphjælperen vurderer, og i forlængelse heraf accepterer, at omstændighederne ikke står til at ændre. Udfordringen, der kræver coping, ignoreres således ikke, men

idet handicaphjælperne vurderer, at udfordringen ikke kan ændres og derfor vælger at tilpasse sig. Herved risikerer handicaphjælperen at undertrykke sig selv og sine egne emotioner (Interview med G, ll. 328-331; Interview med L, ll. 285-289; Interview med P, ll. 60-73, 127-129, 803-811; Interview med U, ll. 671-676, 678-680, 776, 1270-1281).

”U: ... og og og da kan hun godt blive ved selv om hun øh, og det tror jeg, og der, der er så spørgsmålet... da tror jeg ikke, og det tror jeg er hendes sygdoms skyld, der tror ikke hun kan øh... hun ikke kan gennemskue at at det her det har jeg måske taget fejl af (...) øh... og og og så bliver man da, så kan man godt blive sådan lidt (laver gispelyd som om hun bliver kvalt efterfulgt af et suk) så er det godt man snart skal hjem ik os, altså

I: jamen hvad gør du så ?

U: jamen øh... jeg gør ikke andet end end end øh end at jeg siger ja jamen det er så i orden (...) du får ret og jeg for fred” (Interview med U, ll. 1270-1281).

Handicaphjælperens baggrund for at tilpasse sig de givne udfordringer i handicaphjælperarbejdet kan være den magtasymmetri mellem handicaphjælperen og brugeren. Qua brugerens stilling som arbejdsleder har denne en større magt end handicaphjælperen, som kan medføre, at denne ikke tilbydes andre muligheder end at tilpasse sig. Dette er illustreret i nedenstående citat.

”P: ja fordi øhh altså øhm nu er det sån i alle arbejdspladser, hvis ens chef er en idiot så kan man jo ikke gøre andet end bare og lytte på idioten altså man kan jo ikke stå og sige ved du hvad prøv lige og klap i nu skrider jeg altså hen og laver mit arbejde igen fordi nu gider jeg simpelthen ikke høre på mere vrøvl, det er jo ligesom chefen der står, altså (...) Ja så længe det ikke bliver personligt altså overfor en men bare er et eller andet mundgas der ryger ud så kan man jo ikke rigtig tillade sig og sige fra og eftersom hun var min chef så” (Interview med P, ll.803-811).

En anden emotionsfokuseret copingstrategi er, at handicaphjælperen, som i ovenstående situation, accepterer at omstændigheder ikke står til at ændre og derfor tilpasser sig ved i det skjulte at lægge en distance til brugeren i den forstand, at handicaphjælperen undlader at involverer socialt og emotionelt i relationen med brugeren (Interview med K, ll. 943-944; Interview med P, ll. 186-188, 202-207; Interview med U, ll. 1410-1413).

”K: Men jeg må indrømme, jeg føler ikke nogen belastning altså.. øh jeg ved jeg forsøger på at tage mit arbejde alvorligt, og øh ansvarligt, også kan jeg ikke gøre mere (...) Så kan jeg ikke gøre mere, altså og L har jo en sygdom, som man kan dø af (...) Øh og det kan jeg ikke gøre noget ved, andet end jeg kan forsøge på at hjælpe ham så godt så muligt

I: Mm, så du kan godt stadigvæk, lægge en professionel afstand?

K: Lige præcis på det der er det jo et professionelt stykke arbejde vi laver” (Interview med K, ll. 986-994).

6.7 Afrunding

Som det fremgår i indledningen i indeværende kapitel, har dette været struktureret efter en, af specialets forfattere, udarbejdet model, som illustrer de magtstrukturer, som handicaphjælperne og handicaphjælperarbejdet er indlejrede i. Specialets analyse har centreret sig omkring: 1) udfordringer i forbindelse med diskurser i handicaphjælperarbejdet, 2) udfordringer i forbindelse med handicaphjælperarbejdets organisering, 3) udfordringer i forbindelse med relationen mellem handicaphjælper og bruger og 4) udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle. Jf. afsnit *1.1 Problemformulering* er handicaphjælperens håndtering af disse ligeledes omdrejningspunkt for indeværende speciale, hvorfor dette emne behandles afslutningsvis i analysen.

Som det fremgår af specialets teoretiske fundament, er diskurserne inden for handicaphjælperarbejdet definerende for muligheder og begrænsninger i arbejdet, idet diskurserne er bestemmende for, hvordan handicaphjælperen kan forvalte, forstå og italesætte sig selv som handicaphjælper. I materialet fra interesseorganisationerne eksisterer en normalitetsdiskurs, som konstitueres ved et fravær af diskussioner om handicap. Dette fravær udgør en udfordring i forhold til handicaphjælperarbejdet, da det hermed, qua sprogets magt som diskursernes udtryksform, bliver vanskeligt for handicaphjælperne at indlede en dialog omkring emnet. Med opretholdelsen af en normalitetsdiskurs omkring mennesker med handicap får handicaphjælperen ikke muligheden for at opnå en forståelse for den psykologiske prægning og dennes konsekvenser for handicaphjælperarbejdet. Diskursen om, at handicaphjælperen både skal være brugerens redskab og ven, synes at udgøre en betydelig udfordring for handicaphjælperne som implicit udtrykker ambivalens og utryghed i forhold til de varierende roller, som findes i handicaphjælperarbejdet. Da det er disse to roller, der

diskursivt vægtes og italesættes i materialet fra interesseorganisationerne, gives der ikke mulighed for handicaphjælpernes forståelse af, at handicaphjælperarbejdet omhandler og rummer mere en blot disse to roller.

I materialet fra interesseorganisationerne beskrives, at oplæringen af handicaphjælperen må foregå hos den enkelte bruger, da behovene er ligeså forskellige som brugerne selv. Hverken brugere eller handicaphjælperer oplæres eller uddannes i, hvad det vil sige at indgå og arbejde i så tæt og intim en relation, som BPA-ordningen forudsætter. Det er hermed helt fundamentale aspekter, ifølge specialets forfattere, selve arbejdets kerne, der ignoreres i oplæringen. I det omfang, der foregår oplæring hos de enkelte brugere, lægges der udelukkende vægt arbejdets praktiske opgaver. Den manglende oplæring af handicaphjælperen ses som udtryk for en forskellighedsdiskurs, hvor hver enkelt bruger opfattes som unik og særlig, og fraværet af oplæring legitimeres hermed. Det er derimod specialets antagelse, at brugerne har grundlæggende forhold til fælles, nemlig 1) at de alle har en BPA-ordning og 2) at brugerne, qua den dialektiske handicapforståelse, deler en fælles psykologisk prægning grundet det fællestræk, at de alle lever med handicap.

I forbindelse med handicaphjælperarbejdets organisering findes der ingen formelle, lovfæstede regler omkring handicaphjælperarbejdets indhold.

Handicaphjælperarbejdet beskrives som fleksibelt, hvilket af handicaphjælperne opfattes som et positivt aspekt samt som motivation for at gå ind i arbejdet. Den fleksible organisering kritiseres trods dette, da det kan betyde, at det forventes, at handicaphjælperne erstatter og overtager for hinanden ved fx sygdom og ferie. Dette udgør en udfordring for handicaphjælperne, da de således skal stå til rådighed overfor hinanden og dermed også brugeren.

En anden udfordring i forhold til handicaphjælperarbejdets organisering er pauser. Både manglende regler og retningslinjer indenfor handicaphjælperarbejdet såvel som brugerens behov for konstant, og for nogle brugere livsnødvendig, hjælp fra handicaphjælperen medfører, at handicaphjælperen må stå til rådighed den tid, som denne er på arbejde. Det bliver således en udfordring, at handicaphjælperen sjældent har pause på sine vagter, hvorfor der sjældent er plads til at sørge for handicaphjælperens egne behov.

Handicaphjælperne kritiserer den nuværende oplæring, de steder den findes, for

kun at centrere sig omkring praktiske opgaver, og de udtrykker ønske om uddannelse eller kurser i emner som psykologi og interaktion i relationer.

En anden udfordring i handicaphjælperarbejdets organisering er en oplevelse af, at ingen taler handicaphjælpernes sag. Der findes interesseorganisationer, som henvender sig både til handicaphjælper og bruger, fx KBH-Nord, men det er handicaphjælpernes oplevelse, at disse primært har fokus på brugernes vilkår. Således opfattes fravær af en uvildig handicaphjælper-instans som en betydelig mangel.

Herudover fremhæves i samtlige af de foretagne interviews den kollegiale relation, eller rettere mangel på samme, som en af handicaphjælperarbejdets største udfordringer. Handicaphjælperarbejdet er organiseret således, at handicaphjælperne ikke automatisk har kontakt i det daglige. Derfor oplever handicaphjælperne, qua handicaphjælperarbejdets organisering, at mangle sparring og erfaringsdeling med kolleger. Disse udfordringer findes relevante, da de kan opleves som psykisk belastende for handicaphjælperne.

Overordnet udtrykkes i interviewmaterialet en relation mellem handicaphjælper og bruger som intim og venskabelig. Denne relation mellem handicaphjælper og bruger betyder, at det er uundgåeligt for handicaphjælperen at involvere sig socialt og emotionelt. Handicaphjælperne føler sig hermed forpligtede til at give noget af sig selv, ikke blot som handicaphjælper og arbejdstager, men også som menneske. Denne forpligtelse kan skyldes, at den nærhed og intimitet, som findes i relationen mellem handicaphjælper og bruger, forudsætter gensidighed. Hermed vanskeliggøres opretholdelsen af en distance i relationen.

Grundet manglende relevant uddannelse mangler handicaphjælperen viden i forhold til at kunne definere og forvalte sin rolle i forhold til brugeren samt i forhold til at håndtere de emotioner, som den tætte relation indebærer. Relationen mellem handicaphjælper og bruger vil altid være asymmetrisk, hvad end relationen ses som arbejdsleder vs. arbejdstager, hjælper vs. hjælpeløs, majoritet vs. minoritet. Relationen mellem handicaphjælper og bruger synes uundgåeligt at blive intim og venskabelig, men disse mangfoldige indbyggede magtforhold synes at vanskeliggøre, at forholdet udvikler sig til et venskab, hvilket ellers beskrives som en del af handicaphjælperens rolle. Handicaphjælperen og bruger synes i stedet at indgå i en ulige ”kunstig” venskabsrelation, hvor venskabet betinges udelukkende af den ene

parts behov og magt over den anden. Relationen er ikke gensidig og ligeværdig, sådan som et venskab synes at forudsætte. Handicaphjælperne føler sig utilstrækkeligt klædt på i forhold til rollen som brugerens ven og savner en måde at håndtere denne rolle.

Med denne tætte, men samtidig asymmetriske relation mellem handicaphjælper og bruger, bliver handicaphjælperarbejdet ligeledes et emotionsfyldt arbejde. I forlængelse heraf kan emotionelle reaktioner som angst opleves i handicaphjælperarbejdet, fx grundet at handicaphjælperen skal rumme brugeren og dennes emotioner.

I forbindelse med handicaphjælperens rolle, italesættes ikke kun rollen som ven, men også rollen som redskab, hvor det er handicaphjælperens opgave at udføre de praktiske opgaver, som brugeren, qua sit handicap, ikke selv kan udføre. I interviewmaterialet italesættes særligt de praktiske opgaver, som værende udfordrende for handicaphjælperne. Handicaphjælperne udtrykker udfordringer i forhold til rollen som redskab. Disse kan bl.a. være urimelige arbejdsområder, tilsidesættelse af egne behov, grænseoverskridende arbejdsopgaver, opgaver ikke blot for brugeren men også for dennes familie samt konflikt mellem brugerens holdninger og værdier og handicaphjælperens ditto. I interviewmaterialet er der således italesættelse af, at de praktiske opgaver i handicaphjælperarbejdet opleves som en udfordring. Denne italesættelse analyseres af specialets forfattere som et udtryk for, at handicaphjælperne primært er i stand til at artikulere udfordringer i forbindelse med de praktiske opgaver, da disse er konkrete og håndgribelige, hvorfor de er lettere at italesætte. Derimod kan det være svært for handicaphjælperne at italesætte arbejdet som et emotionelt krævende arbejde samt udfordringer i forbindelse hermed. Qua normalitetsdiskursen og handicaphjælpernes manglende relevante uddannelse, besidder handicaphjælperne ikke et adækvat sprogbrug til italesætte udfordringer i forbindelse med handicaphjælperarbejdets sociale og emotionelle aspekter, hvorfor udfordringer i handicaphjælperarbejdet primært tillægges den praktiske del af arbejdet. Der kan endvidere argumenteres, at handicaphjælperne ikke er i stand til at gennemskue de processer, som de er indlejret i.

I tilknytning til handicaphjælperens rolle, er der identificeret yderligere to roller i handicaphjælperarbejdet. Disse to roller er ikke eksplicit italesat i

interviewmaterialet, da handicaphjælperne ikke synes at være bevidste herom. Disse er henholdsvis rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut. Således udfylder handicaphjælperne tilsyneladende fire roller i handicaphjælperarbejdet. De fire roller genererer modsætninger og ambivalenser for handicaphjælperen, da rollerne ikke synes at kunne forvaltes på én og samme tid. Rollerne indeholder alle forskellige rettigheder og forpligtelser, da magtasymmetrien mellem handicaphjælper og bruger tager sig forskelligt ud i de forskellige roller. Således kan handicaphjælperen opleve at stå i dobbeltbindende situationer mellem handicaphjælperarbejdets forskellige roller.

I handicaphjælperarbejdet er der blevet identificeret forskellige håndteringsstrategier. Herunder er der både tale individuelle og kollektive håndteringsstrategier, samt bevidste og ubevidste håndteringsstrategier. Håndteringsstrategierne har i overvejende grad været af individuel karakter, da kollektive håndteringsstrategier kan være vanskelige at mobilisere i handicaphjælperarbejdet, da dette primært er alene-arbejde. Således sætter handicaphjælperarbejdets organisering begrænsninger i forhold til handicaphjælpernes håndteringsstrategier. De mest italesatte individuelle håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet er at sige fra samt opsøgning af social støtte, både kollegialt og familiært. Nogle af de mest anvendte sociale forsvarsmekanismer er rutinepræget arbejde samt humor, hvor disse forsvarsmekanismer synes at anvendes af alle, som er ansat på samme arbejdsplads. Der synes yderligere at være en overvægt af bevidste håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet. Specialets forfattere er dog opmærksomme på, at den ubevidste håndtering kan være svær gennemskue, da den ikke er synlig for handicaphjælperen. Ved handicaphjælperens anvendelse af håndteringsstrategier bliver handicaphjælperarbejdet udholdeligt for denne, da de er medvirkende til at gøre uudholdelige processer, emotioner, tanker m.m. udholdelige.

Kapitel 7: Diskussion

Efter analyse af specialets interviewmateriale findes det relevant at diskutere analysens fund samt specialets anvendte litteratur i forhold til hinanden. Første afsnit i indeværende diskussion er inddelt i to. Disse er henholdsvis en diskussion af magtperspektivets muligheder samt en diskussion af omsorgsarbejdets muligheder i forbindelse med udfordringer i handicaphjælperarbejdet. I diskussionens andet afsnit diskuteres den inddragede litteratur omkring omsorgsarbejde med specialets fund i forhold til håndtering i handicaphjælperarbejdet. Tredje afsnit i indeværende diskussion vil skitsere en forståelsesramme for det fremtidige handicaphjælperarbejde. Det afsluttede afsnit i indeværende diskussion vil præsentere fire anbefalinger i forhold til udviklingen af det fremtidige handicaphjælperarbejde.

7.1 Muligheder ved specialets teoretiske afsæt

Indeværende afsnit har til formål at diskutere først magtperspektivets betydning og relevans i forhold udfordringer i handicaphjælperarbejdet. Efterfølgende diskuteres omsorgsarbejdets relevans og betydning i forhold til udfordringer i handicaphjælperarbejdet.

7.1.1 Magtperspektivets muligheder i forhold til specialets empiriske fund

Som nævnt i *Kapitel 2: Specialets teoretiske fundament* udgør magtperspektivet en grundsten i indeværende speciales teoretiske fundament. Som allerede argumenteret, anlægges dette perspektiv for at rette fokus på de magtstrukturer samt magtasymmetrier, mennesket er indlejret i, samt på hvilke konsekvenser disse har for det enkelte menneske. Det er en grundlæggende antagelse i indeværende speciale, at mennesket skal ses som indlejret i magtstrukturer, diskurser og magtasymmetrier, der er bestemmende for det enkelte menneskes handlemuligheder og begrænsninger. Anlæggelsen af dette magtperspektiv har derfor haft som formål at sætte fokus på de magtstrukturer, diskurser og magtasymmetrier, som handicaphjælperarbejdet og handicaphjælperen er indlejret i, samt på de udfordringer disse giver i handicaphjælperarbejde.

I forhold til belysningen af specialets anliggende har Foucaults (1994) begreb om diskurser som magtutfoldelse bidraget til en indsigt i de forskellige magtasymmetrier og roller, som handicaphjælperarbejdet rummer, jf. afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtutfoldelse*. Yderligere har Foucaults (ibid.) begreb om diskurser bidraget med en forståelse af, hvorledes konkrete diskurser i arbejdet udgør både muligheder og begrænsninger i forhold til handicaphjælperens forståelse af sit arbejde. Som det fremgår af analysen, med magtperspektivet som teoretisk fundament, kommer magtstrukturen til udtryk gennem diskurser i materialet fra interesseorganisationerne vedrørende handicaphjælperarbejdet. Igennem disse diskurser fremgår det bl.a., hvorledes der i arbejdet er en forventning om, at handicaphjælperen skal agere både redskab og ven – et element ved handicaphjælperarbejdet, som allerede i begyndelsen af dette speciale synes interessant, da de to roller indeholder forskellige rettigheder og forpligtelser. Gennem magtperspektivet er det blevet tydeligt, at de to roller, rollen som redskab og rollen som ven, som udgangspunkt indeholder to forskellige og til dels uforlignelige magtasymmetrier, idet rollen som redskab bygger på en asymmetrisk relation, hvor brugeren har den største magt, mens rollen som ven burde bygge på en gensidig relation, hvor der er magtsymmetri mellem handicaphjælper og bruger. Som nævnt i afsnit 6.4 *Udfordringer i forbindelse med handicaphjælperens rolle* er der i specialets interviewmateriale identificeret yderligere to roller, rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut. Heraf synes særligt rollen som terapeut at udgøre en udfordring, idet denne bygger på en asymmetrisk magtrelation, hvor det, modsat de øvrige magtrelationer, er handicaphjælperen, der har den største magt.

Yderligere er det med magtperspektivet blevet muligt at sætte fokus på, hvorledes handicaphjælperne italesætter deres arbejde samt rollerne som redskab og ven, med udgangspunkt i diskurser, som italesættes ovenfra. Handicaphjælperne er ikke i stand til at italesætte rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut, hvilket skyldes at, der i materialet fra interesseorganisationerne fremsættes diskursive begrænsninger i handicaphjælperarbejdet.

Som nævnt sættes der ved at anlægge et magtperspektiv fokus på, hvorledes samfundsmæssige strukturer er med til at sætte rammerne for handicaphjælperne, samt hvorledes rollekonflikter og magtasymmetri er et uundgåelig element i handicaphjælperarbejdet. Hermed undgås, at årsagen til eller skylden for de oplevede udfordringer placeres hos enten handicaphjælperne eller brugerne, da årsagen til

netop skal findes i arbejdets organisering samt i diskurserne om arbejdet. Det vil sige, at udfordringer i handicaphjælperarbejdet og handicaphjælperens mulighed for håndtering heraf hermed bliver et spørgsmål om de magtstrukturer og magtasymmetrier, som handicaphjælperarbejdet er indlejret i.

Som det fremgår af specialets analyse, synes manglende bevidsthed om og indsigt i magtstrukturer og magtasymmetri samt roller og konflikter i forbindelse hermed, som arbejdet rummer, at være en udfordring. Handicaphjælperne beskriver arbejdet som psykisk krævende, dog synes det vanskeligt for handicaphjælperne at beskrive konkret, hvori det krævende består. Handicaphjælpernes mangel på relevant uddannelse kombineret med diskurserne i handicaphjælperarbejdet synes at begrænse handicaphjælpernes mulighed for at opnå bevidsthed om, hvori de oplevede udfordringer kan være forankret. Handicaphjælperne mangler et adækvat sprogbrug i forhold til at kunne italesætte handicaphjælperarbejdets sociale og emotionelle udfordringer. Denne udfordring inddrages i anbefalinger for det fremtidige handicaphjælper i afsnit *7.4 Anbefalinger for det fremtidige handicaphjælperarbejde*.

7.1.2 Muligheder ved omsorgsarbejdet som inspiration i forhold til specialets empiriske fund

Som nævnt har specialets forfattere i indeværende speciale søgt inspiration i litteratur vedrørende omsorgsarbejdet. Dette er sket ud fra en argumentation om, at det primære aspekt i omsorgsarbejdet, det medmenneskelige aspekt, også er et aspekt i handicaphjælperarbejdet. I specialets analyse fremgår det tydeligt, at forståelsen af psykologiske udfordringer i omsorgsarbejdet ikke direkte kan overføres fra omsorgsarbejdet til handicaphjælperarbejdet, da handicaphjælperarbejdet har andre organisatoriske rammer end det generelle omsorgsarbejde, som er institutionelt indlejret. Handicaphjælperarbejdet virker under andre organisatoriske vilkår med andre magtstrukturer og magtasymmetrier, hvilket betyder, at handicaphjælperarbejdet adskiller sig fra andet omsorgsarbejde. På trods heraf har litteratur vedrørende omsorgsarbejdet, ud over at inspirere specialets forfatteres forståelse af specialets emne, bidraget med en forståelse af og et fokus på det omsorgsaspekt, der eksisterer i handicaphjælperarbejdet. Omsorgsbegrebet har således været gennemgående for indeværende speciales behandling og forståelse af handicaphjælperarbejdet.

Idet relationen mellem handicaphjælper og bruger, som vist i specialets analyse, adskiller sig fra det omsorgsgiver-omsorgsmottager forhold, som findes i omsorgsarbejdet, ved at indeholde en arbejdsleder-arbejdstager dimension, kan det alligevel diskuteres, hvor centralt et aspekt omsorgsbegrebet udgør i forståelsen af handicaphjælperarbejdet. Fx er det, i specialets analyse, blevet vist, at det primært er de praktiske arbejdsopgaver, handicaphjælperne lægger vægt på i handicaphjælperarbejdet, og begrebet omsorg udtrykkes sjældent. I det omfang handicaphjælperne benytter det konkrete ord omsorg, forbindes det med opgaver omkring brugerens personlige hygiejne. Specialets forfattere argumenterer dog, med baggrund i specialets analyse, at omsorg er langt mere udbredt i handicaphjælperarbejdet end det, som handicaphjælperne udtrykker. At udvise omsorg er ikke blot et spørgsmål om at udføre førnævnte hygiejneopgaver, men om at handicaphjælperen drager omsorg for sin bruger ved at bringe sig selv og sin egen person (sit menneskelige engagement) ind i handicaphjælperarbejdet. Omsorg bliver således et spørgsmål om, at handicaphjælperen giver andet og mere i relationen med brugeren end blot styrken i sine arme og ben. Dette udgør, som det fremgår af specialets analyse, en stor del af handicaphjælperarbejdet, hvilket bl.a. ses i handicaphjælpernes beskrivelser af, hvorledes det kan være vanskeligt ikke at investere en del af sig selv i handicaphjælperarbejdet, samt hvorledes der i relationen mellem handicaphjælper og bruger udvikles et intimt og venskabslignende forhold.

Det kan ud fra ovenstående argumenteres, at handicaphjælperne ikke er bevidste om og ikke kan gennemskue den omsorg, de faktisk udfører i handicaphjælperarbejdet, hvorfor den ikke udtrykkes eksplicit i specialets interviewmateriale. Handicaphjælpernes begrænsede brug af omsorgsbegrebet kan, som behandlet i specialets analyse, på den ene side skyldes, at normalitetsdiskursen illegitimere en italesættelse af begrebet og på den anden side skyldes, at handicaphjælperne søger at håndtere de vanskelige sociale og emotionelle aspekter, som er en del af omsorgen i handicaphjælperarbejdet, ved fx distancering eller fortrængning, hvorfor omsorgen heller ikke italesættes.

Omsorgsbegrebet har således bidraget til, at det er blevet muligt for specialets forfattere at identificere og fortolke samt opnå forståelse af det sociale og emotionelle som en del af det at udføre omsorg i handicaphjælperarbejdet. Ved at kategorisere handicaphjælperarbejdet som et omsorgsarbejde, har specialets forfattere således brudt med begrænsende diskurser i handicaphjælperarbejdet og i

stedet åbnet op for en forståelse af, hvorledes handicaphjælperne må investere en del af sig selv i handicaphjælperarbejdet.

7.2 Prætorius, Menzies og Lazarus' relevans i forhold til specialets empiriske fund

Ud over det allerede diskuterede magtperspektiv, jf. afsnit 7.1.1 *Magtperspektivets muligheder i forhold til specialets fund*, som udgør specialets teoretiske fundament, repræsenteres specialets øvrige teoretiske optikker af Prætorius (2004; 2008), Menzies (1960) og Lazarus (2006), hvilke er anvendt som inspiration i indeværende speciale. Prætorius (2004; 2008) og Menzies (1960) beskæftiger sig både med psykologiske udfordringer i omsorgsarbejdet samt, hvorledes omsorgsarbejderen forsøger at håndtere disse. Prætorius (2004; 2008) beskæftiger sig med den ydrestyring, som findes i omsorgsarbejdet, hvorimod Menzies (1960) beskæftiger sig med relationen mellem omsorgsarbejder og brugere. Lazarus (2006), som det også fremgår af *Kapitel 3: Omsorgsarbejdet som inspiration*, er inddraget, idet han beskæftiger sig med coping generelt i arbejdet, og derfor også kan bidrage til at belyse håndteringsstrategier inden for handicaphjælperarbejdet. Som det fremgår af *Kapitel 2: Specialets teoretiske fundament* samt specialets analyse, adskiller handicaphjælperarbejdet sig fra det omsorgsarbejde, som beskrives af Prætorius (2004; 2008) og Menzies (1960), primært fordi der i handicaphjælperarbejdet er sket en historisk afinstitutionalisering. De anvendte teoretikere har, trods forskelle, været relevante som inspiration i forhold specialets forfatteres for-forståelse samt i forhold til at sætte nødvendige dagsordner for specialets eksplorative interviewundersøgelse.

Prætorius (2004; 2008) beskriver omsorgsarbejdet, som præget af stadigt større ydrestyring. Denne ydrestyring gør det ifølge Prætorius (ibid.) vanskeligt for omsorgsarbejderen at bibeholde det medmenneskelige engagement i arbejdet og dermed udføre det kvalificeret. I stedet presses omsorgsarbejderen til at udføre en standardiseret service, som bliver ens for alle brugere. Prætorius' (ibid.) håndteringsstrategier, overarbejde og fortrængning, knytter sig tæt til udfordringen om de dobbeltbindende situationer, som opstår i forlængelse af denne ydrestyring, hvor det bliver umuligt for omsorgsarbejderen at leve op til både egne og ydre krav samtidigt. I handicaphjælperarbejdet ses ikke samme ydrestyring som i andet

omsorgsarbejde. Her synes derimod at være en næsten problematisk mangel på styring eller afklaring omkring arbejdets indhold, som giver sig udslag i usikkerhed omkring fx relationen til brugeren og handicaphjælperens roller i arbejdet. Da kommunen blot står for bevillingen af BPA-ordningen, findes der ikke i handicaphjælperarbejdet den samme ydrestyring som i andet omsorgsarbejde. Dette er dog ikke ensbetydende med, at handicaphjælperen ikke kan befinde sig i dobbeltbindende situationer, der er blot tale om andre dobbeltbindende situationer. Handicaphjælperen står i dobbeltbindende situationer mellem de forskellige roller, som handicaphjælperarbejdet indebærer, da disse indeholder modsætningsfyldte forhold særligt på grund af magtasymmetri. Endvidere står handicaphjælperen i dobbeltbindende situationer mellem egne holdninger til kvalitet og erfaringer med, hvordan arbejdet skal udføres, og brugerens ditto. Sidstnævnte minder om de dobbeltbindende situationer, som Prætorius (ibid.) beskæftiger sig med. Hvor det hos Prætorius (ibid.) er et ydre system, der stiller kravene, er det i handicaphjælperarbejdet brugeren, der stiller kravene, hvilket betyder, at både handicaphjælperens og omsorgsarbejderens arbejde i praksis bestemmes af andre.

Handicaphjælperne kan håndtere dobbeltbindende situationer ved at gå på kompromis med egne holdninger, værdier og normer i forhold til, hvordan handicaphjælperarbejdet skal udføres, hvilket er identificeret i specialets interviewmateriale. Det er som nævnt brugeren, der er arbejdslederen, hvorfor handicaphjælperen skal udføre handicaphjælperarbejdet, som brugeren ønsker det, hvilket, hvis der er uoverensstemmelser herimellem, kan medføre, at handicaphjælperen må fortrænge egne værdier, holdninger og normer i forhold til, hvordan arbejdet skal udføres. Således kan der trods handicaphjælperarbejdets historiske afinstitutionalisering stadig drages paralleller mellem handicaphjælperarbejdet og omsorgsarbejdet. Yderligere kan handicaphjælperen, anvende fortrængning, som det beskrives af Prætorius (2004; 2008) af de sociale og emotionelle aspekter ved handicaphjælperarbejdet, således at de dobbeltbindende situationer mellem modsætningsfyldte roller ophører.

Hvor Prætorius (2004; 2008) sætter fokus på de udfordringer, som omsorgsarbejderen oplever i forbindelse med arbejdets ydrestyring, fokuserer Menzies (1960) på, hvordan de komplekse emotioner i relationen til brugeren kan opleves som angstfremkaldende for sygeplejerskerne. Menzies (ibid.) fokuserer

særligt på den omsorg, som sygeplejerskerne forventes at udføre samt de emotioner, som de skal rumme, der ifølge Menzies (ibid.) er forbundet med en række udfordringer. Det er ifølge Menzies (ibid.) den daglige kontakt med lidelse, sygdom og død, der aktiverer stærke emotioner som angst i sygeplejerskerne, hvilke synes vanskeligt at håndtere. Menzies (ibid.) finder, at sygeplejerskerne benytter sig af et socialt forsvarssystem for at håndtere denne angst. Samme udfordringer gør sig gældende i handicaphjælperarbejdet, da brugeren i sagens natur har en lang række lignende udfordringer som patienter på et hospital, og handicaphjælperen derfor oplever lignende emotioner i arbejdet, hvilket er blevet illustreret i *Kapitel 6: Analyse*. Handicaphjælperen befinder sig i et arbejde med daglig kontakt med sorg og lidelse, hvor denne bærer en del af ansvaret for brugerens overlevelse, særligt ved respiratorbrugere. Samtidig har specialets analyse vist, at handicaphjælperen ofte bliver brugerens socialt og emotionelt nære, hvilket kan indebære at handicaphjælperen udfylder rollen som terapeut. Derfor er handicaphjælperarbejdet et emotionskrævende arbejde, hvor handicaphjælperen ikke blot skal kunne rumme egne emotioner i forhold til det at være i tæt kontakt med et menneske med handicap, men samtidig også skal kunne rumme dettes emotioner. Derfor kan handicaphjælperarbejdet betragtes som et angstfremkaldende arbejde, jf. afsnit *6.3.1.1 Angst som en del af hverdagen*. Det vil sige, at selvom handicaphjælperarbejdet er blevet afinstitutionaliseret, indeholder det nogle af de samme emotioner, som gør sig gældende i institutionaliseret omsorgsarbejde, og det kan diskuteres, om handicaphjælperarbejdet indeholder mere angst, fordi handicaphjælperen blot er tilknyttet én bruger, hvorfor relationen vil være tættere og mere emotionsfyldt end de relationer, som typisk gør sig gældende på institutioner.

Menzies (1960) beskriver, hvorledes der etableres et socialt forsvarssystem for at kunne håndtere dette emotionskrævende arbejde. Som vist i analysen anvender handicaphjælperne primært individuelle håndteringsstrategier, da et socialt forsvarssystem, qua arbejdsorganiseringen, synes vanskeligt at etablere. I forlængelse heraf skal det dog nævnes, at det sociale forsvarssystem opererer på et ubevidst plan, hvorfor det også er muligt, at specialets forfattere ikke har kunnet identificere et sådant. Det skal også nævnes, at specialets forfattere kun har interviewet én handicaphjælper fra hver arbejdsplads, hvorfor det ligeledes kan være vanskeligt at identificere et socialt forsvarssystem. Som udgangspunkt virker det dog sandsynligt, qua arbejdets organisering hvor handicaphjælperen stort set fungerer

alene, at et socialt forsvarssystem er vanskeligt at etablere. Ifølge Menzies (ibid.) er det sociale forsvarssystems primære formål at gøre sygeplejerskernes arbejde udholdeligt, hvilket har den konsekvens, at omsorgen ubevidst tages ud af arbejdet og i stedet afløses af kontrol. Da handicaphjælper og bruger netop indgår i en særdeles tæt relation, hvor handicaphjælperen ofte er både brugerens socialt og emotionelt nære, er det vanskeligt for handicaphjælperen at tage afstand fra brugeren, hvorfor denne konsekvens, at omsorg afløses af kontrol, ikke synes at findes i handicaphjælperarbejdet. Menzies (ibid.) har således bidraget i forhold til en forståelse af de ubevidste mekanismer, som gør sig gældende i et emotionskrævende arbejde. Selvom der ikke er identificeret et stærkt socialt forsvarssystem i handicaphjælperarbejdet, er der dog identificeret individuelle forsvarsmekanismer, som fx idealisering og projektion, hvilke er blevet behandlet i afsnit 6.6.1.2 *Handicaphjælperens individuelle forsvarsmekanismer*, som er medvirkende til at handicaphjælperne kan udholde og håndtere handicaphjælperarbejdet.

Ved anvendelse af Lazarus (2006) er specialets forfatteres for-forståelse af handicaphjælperens anvendelse af håndteringsstrategier blevet udvidet med begreberne problemfokuseret coping og emotionsfokuseret coping, som aktiveres bevidst. Idet Lazarus (ibid.) beskæftiger sig med coping i arbejde generelt, er hans begreber altså også relevante i handicaphjælperarbejdet, hvorfor specialets forfattere ikke fundet det nødvendigt at diskutere ham yderligere i indeværende speciale.

De inddragede teoretikere har således bidraget med et begrebsapparat såvel som for-forståelser i forhold til udfordringer og håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet. Det er herigennem blevet tydeligt, at det i handicaphjælperarbejdet er andre forhold, der genererer udfordringer, men at de dynamikker og mekanismer, der ligger bag (ambivalens, angst m.m.), ligner dem, der beskrives af specialets inddragede teoretikere.

7.3 Skitsering af en forståelsesramme for det fremtidige handicaphjælperarbejde

Indeværende afsnit er opsummerende i forhold til foregående diskussionsafsnit, hvor specialets anvendte litteratur sammenholdt med specialets empiriske fund blev

diskuteret i forhold til udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt handicaphjælperens håndtering heraf. I indeværende afsnit skitseres en forståelsesramme for det fremtidige handicaphjælperarbejde. Afsnittet fokuserer således på, hvad der er centralt i forhold til en fremtidig forståelse af handicaphjælperarbejdet. Som nævnt indledningsvist i indeværende speciale er litteraturen omkring handicaphjælperarbejdet, og herunder særligt psykologiske udfordringer samt håndtering heraf, begrænset. Specialets forfattere er gennem udarbejdelsen af indeværende speciale blevet opmærksomme på faktorer, som bør medtænkes i en forståelse af handicaphjælperarbejdet og af den psykologiske kompleksitet, som dette arbejde indeholder.

Først er det relevant at se på handicaphjælperarbejdet, som indeholdende magtstrukturer og magtasymmetrier samt at sætte fokus på de diskurser, som findes i handicaphjælperarbejdet. Da sidstnævnte er udtryk for magtudfoldelse, bliver der således gennem disse diskurser sat nogle muligheder og begrænsninger i handicaphjælperarbejdet. Fx sætter forskellighedsdiskursen og normalitetsdiskursen indenfor handicaphjælperarbejdet begrænsninger i forhold til handicaphjælpernes uddannelse, eller mangel på samme. Samtidig har et fokus på magtstrukturer og magtasymmetri i handicaphjælperarbejdet åbnet op for en bevidstgørelse af den mangfoldige rollepalet, som handicaphjælperarbejdet indeholder samt ambivalenser og konflikter i forhold hertil. Disse ambivalenser og konflikter er med til at øge den psykologiske kompleksitet i arbejdet. Specialets forfattere argumenterer således for, at det kan være vanskeligt at forstå handicaphjælperarbejdet og dets kompleksitet, såfremt der ikke er en forståelse af handicaphjælperens mangfoldige rollepalet, hvilket er blevet tydeligt gennem specialets teoretiske fundament.

Yderligere har specialets forfattere søgt inspiration og afsæt i litteratur omhandlende omsorgsarbejdet, da handicaphjælperarbejdet i sig selv er underbelyst. I denne sammenhæng er det vigtigt, når handicaphjælperarbejdet forsøges forstået, at være bevidst om de aspekter, hvor handicaphjælperarbejdet adskiller sig fra andet omsorgsarbejde. Det er fx illustreret hvordan de dobbeltbindende situationer i handicaphjælperarbejdet er andre end dem, som er beskrevet af Prætorius (2004; 2008).

Sidst er det i forhold til en fremtidig forståelse af handicaphjælperarbejdet, relevant at forstå handicaphjælperens håndtering af udfordringer i

handicaphjælperarbejdet, da dette kan bidrage til tydeliggøre, hvorfor handicaphjælperarbejdet kan være svært at udholde. I handicaphjælperarbejdet anvender handicaphjælperen flere håndteringsstrategier, hvoraf størstedelen synes at være af individuel karakter. Det skal dog bemærkes, at det kan være svært for handicaphjælperen at håndtere de udfordringer, som knytter sig til deres rolleambivalens, hvorfor handicaphjælperarbejdet og dettes kompleksitet synes vanskeligt at udholde og forstå for handicaphjælperen.

Handicaphjælperarbejdet indeholder således en kompleksitet, hvor det er vigtigt at være opmærksom på flere faktorer, som ikke findes i andet omsorgsarbejde. Specialets forfattere mener, at de gennem specialets tilblivelse har opnået en forståelse af handicaphjælperarbejdet og vil derfor i det efterfølgende afsnit give nogle anbefalinger i forhold til det fremtidige handicaphjælperarbejde.

7.4 Anbefalinger for det fremtidige arbejde

Indeværende afsnit har til formål at præsentere en række anbefalinger for det fremtidige handicaphjælperarbejde. Specialets fokus har fra start været af praktisk karakter, og specialets forfattere har ligeledes fra specialets begyndelse ønsket at specialet skulle ende i et bidrag til de involverede parter. Indeværende afsnit vil derfor med udgangspunkt i specialets fund præsentere mulige tiltag i forhold til udvikling af handicaphjælperarbejdet, og anbefalinger vil blive opstillet. Disse er: 1) klare retningslinjer omkring de forskellige parter, 2) uddannelse, kurser og undervisning, 3) fagligt kollektiv, og 4) forventningsafstemning og dialog mellem handicaphjælper og brugere. I forbindelse med denne præsentation er det relevant at gøre opmærksom på, at disse anbefalinger ikke vil være konkrete og håndgribelige, da specialets interviewundersøgelse har været eksplorativ, hvorfor mere viden er nødvendig for, at dette kan lade sig gøre.

Som det fremgår af specialets analyse, begrænses dialog omkring og italesættelse af udfordringer i handicaphjælperarbejdet af forskellige diskurser, hvoraf normalitetsdiskursen og forskellighedsdiskursen, illustreret ved materiale fra interesseorganisationerne, synes at være dominerende. Handicaphjælperne italesætter sig selv og deres arbejde ud fra de tilgængelige diskurser. En udviklingsaktivitet er

derfor dekonstruktion af eksisterende diskurser gennem italesættelse af og dialog omkring handicaphjælperarbejdets udfordringer, således handicaphjælperen får mulighed for bedre at håndtere disse. Dekonstruktion kan opnås ved at påvise, at et fænomen er resultat af en diskurs og altså ikke har en empirisk påvist selvstændig virkelighed (Parker, 1998, p. 10). Dekonstruktionen finder sted i og med, at diskurser og diskursivt konstruerede fænomener italesættes eller bevidstgøres som sådanne. Ved denne italesættelse og bevidstgørelse undermineres, blottes og skrøbeliggøres magten, hvorved dekonstruktion bliver mulig, jf. afsnit 2.1 *Diskursers betydning for magtudfoldelse*. I forlængelse af ovenstående kan indeværende speciale ses som første skridt på vejen mod dekonstruktion af eksisterende diskurser i handicaphjælperarbejde.

Italesættelse og dialog må involvere berørte parter, for at en dekonstruktion bliver mulig, eller før der overhovedet kan siges at være tale om en dekonstruktion. På nuværende tidspunkt deles specialets fund og italesættelser kun af specialets forfattere og få andre, og det har derfor afgørende betydning for den fortsatte dekonstruktion, at specialets pointer videregives til en bredere gruppe af involverede parter i handicaphjælperarbejdet, altså handicaphjælpere, brugere, interesseorganisationer og kommunen, jf. *Figur 2*. I denne forbindelse findes det relevant at nævne at specialets forfattere er i kontakt med en af de inddragede interesseorganisationer i forhold til en præsentation af specialet og dets fund. Herved håber specialets forfattere at kunne bidrage til førømtalte dekonstruktion af diskurser i handicaphjælperarbejdet.

Nedenstående anbefalinger bygger både på de mangler handicaphjælperne, i specialets interviewmateriale, giver udtryk for i forhold til handicaphjælperarbejdet samt på de mangler specialets forfattere gennem specialets analyse har identificeret. Det må i denne forbindelse understreges, at fokus for indeværende speciale hele tiden har været på handicaphjælperne og disses oplevelse af arbejdet, og altså ikke brugernes, hvilket anbefalingerne også bærer præg af.

7.4.1 Klare retningslinjer omkring de forskellige parter

Den første anbefaling i forhold til det fremtidige handicaphjælperarbejde tager udgangspunkt i handicaphjælpernes frustration over og usikkerhed omkring arbejdets

organisering, herunder ansvars- og opgavefordeling blandt de forskellige involverede parter, hvorfor denne anbefaling fokuserer på afklaring herimellem. Dette skal ikke forstås som et forslag om, at systemet revolutioneres, men nærmere som et udtryk for, at uklarheden instanserne imellem skaber en uhensigtsmæssig oplevelse af tilfældighed og ligegyldighed, som af handicaphjælperne opfattes som udtryk for manglende værdsættelse og lavstatus i forhold til handicaphjælperarbejdet. Klare beskrivelser af ansvars- og arbejdsfordeling mellem fx bruger og interesseorganisationer eller bruger og kommune vil kunne mindske usikkerheden og forvirringen hos handicaphjælperne og samtidigt signalere, at handicaphjælperarbejdet tages seriøst. Gennem denne anbefaling søges det at reducere handicaphjælperens oplevelse af at stå alene, da det herved tydeliggøres, hvor ansvaret for de forskellige opgaver er placeret.

7.4.2 Uddannelse, kurser og undervisning

Den anden anbefaling i forhold til det fremtidige handicaphjælperarbejde tager dels udgangspunkt i en konkret efterspørgsel fra handicaphjælperne på uddannelse, og dels i specialets forfatteres analyse af at handicaphjælperne har brug for relevant uddannelse og begrebsapparat. Manglen på uddannelse eller oplæring legitimeres igennem forskellighedsdiskursen og normalitetsdiskursen. Gennem forskellighedsdiskursen italesættes brugeren som unik og særlig. Holdningen er, at hver enkelt bruger er unik og har unikke problematikker og behov, hvorfor en fælles uddannelse af handicaphjælperne er nytteløs. Gennem normalitetsdiskursen italesættes brugerne som ikke forskellige fra majoriteten, hvorfor uddannelse i forhold til brugernes psykologiske prægning findes unødvendig. Begge diskurser strider mod indeværende speciales dialektiske handicapforståelse af, at brugerne alle deler helt grundlæggende kvaliteter i form af en særlig psykologisk prægning. Desuden har brugerne også det forhold til fælles, at de alle har fået tildelt en BPA-ordning, som kun bevilliges bestemte grupper af mennesker med handicap. Uddannelse og kurser med fokus på handicaphjælperarbejdets fælles forhold, uafhængigt af den unikke bruger og dennes behov, i form af undervisning omkring bl.a. handicapforståelser, stigmatisering og handicapidentitet vil udvide handicaphjælperens viden og forståelse og derfor også handlemulighederne i handicaphjælperarbejdet. Det må endvidere antages, at en større viden om sådanne

forhold vil kunne bibringe handicaphjælperen et mere nuanceret billede af handicaphjælperarbejdets forhold. I interviewmaterialet ses, som nævnt, en efterspørgsel på uddannelse eller kurser fra handicaphjælpernes side ud fra et ønske om bedre at forstå den psykologi og de sociale mekanismer, der gør sig gældende, når to mennesker er i så tæt en relation, som handicaphjælperen og brugeren er.

7.4.3 Fagligt kollektiv

Den tredje anbefaling i forhold til det fremtidige handicaphjælperarbejde udspringer af handicaphjælpernes udtrykte behov for både faglig og erfaringsmæssig udveksling med kolleger, som blev fundet i specialets analyse. Dette behov antages at blive forstærket af, at en stor del af handicaphjælperne mangler relevant uddannelse, hvorfor de må trække på deres personlige og individuelle fortolkning af og indsigt i de processer, som de er en del af. Kollegernes erfaringsbaserede viden udgør en mulighed for handicaphjælperne for at afprøve, udvide og dele sådanne egne fortolkning af og indsigter i arbejdet og dets udfordringer.

Indeværende anbefaling fremsætter således forslag om systematisk at indføre faglige møder både for de konkrete teams omkring den enkelte bruger såvel som for større grupper af handicaphjælpere. Med sådanne faste systematiske møder vil handicaphjælperne få mulighed for at få kendskab til hinanden og hinandens forhold. Herved får handicaphjælperne mulighed for faglig sparring samt erfaringsdeling.

7.4.4 Forventningsafstemning og dialog mellem hjælpere og brugere

Den sidste anbefaling i forhold til det fremtidige handicaphjælperarbejde tager udgangspunkt i det forhold, at handicaphjælper og bruger, grundet de manglende beskrivelser af arbejdet, synes at være overladt til sig selv og hinanden. Hvor de øvrige anbefalinger kræver en forandring i systemet omkring handicaphjælperarbejdet, fx at kommunen laver beskrivelse, bevilliger undervisning eller midler til faglige møder, lægger denne anbefaling op til, at handicaphjælper og bruger tager et fælles ansvar for udvikling i retning af en hensigtsmæssig BPA-ordning. Anbefalingen bygger på en antagelse om, at fælles dialog og forventningsafstemning, ikke bare i forhold til praktiske, men også i forhold til sociale og emotionelle forhold i handicaphjælperarbejdet, vil kunne bidrage til en

gensidig forståelse, som videre vil kunne være med til at forhindre grænseoverskridende adfærd i relationen - fra både brugerens såvel som handicaphjælperens side.

7.4.5 Afrunding

Det er i forbindelse med indeværende anbefalinger vigtigt for specialets forfattere at understrege, at det på ingen måde er intentionen at opfordre til ydrestyring i handicaphjælperarbejdet af samme grad, som det ses inden for andet omsorgsarbejde. En ydrestyring af en sådan grad synes, jf. Prætorius (2004; 2008), ikke at være hverken ønskelig eller hensigtsmæssig. Formålet med ovenstående anbefalinger er derimod at opfordre til dialog og uddannelse i forbindelse med handicaphjælperarbejdet med henblik på at bidrage til en dekonstruktion af begrænsende diskurser i handicaphjælperarbejdet samt at skabe tydelige retningslinjer for handicaphjælperarbejdet, så unødvendige og uhensigtsmæssige udfordringer kan undgås. Afslutningsvis skal det bemærkes at præsenterede anbefalinger for det fremtidige handicaphjælperarbejde alle bør imødekommes for at opnå den fulde effekt, da disse ikke kan ses uafhængigt af hinanden.

Kapitel 8: Konklusion

Dette speciale har centreret sig omkring følgende problemformulering:

Hvilke psykologiske udfordringer findes i handicaphjælperarbejdet, og hvordan søges disse håndteret af handicaphjælperen?

Handicaphjælperarbejdet er tidligere kun blevet undersøgt i begrænset omfang, herunder i endnu mindre omfang i forhold til handicaphjælperarbejdets psykologiske udfordringer samt håndtering heraf, hvorfor specialets forfattere har fundet det både nødvendigt og interessant at beskæftige sig med dette emne. For at forstå handicaphjælperarbejdet har specialets teoretiske fundament fokuseret på de magtstrukturer, diskurser og magtasymmetrier som handicaphjælperarbejdet er indlejret i. Til indfrielse af specialets problemformulering har specialets forfattere anvendt to aktiviteter.

Den første aktivitet har været af teoretisk karakter. På grund af den begrænsede litteratur om handicaphjælperarbejdet har specialets forfattere teoretisk ladet sig inspirere af litteratur omkring omsorgsarbejdet i belysningen af psykologiske udfordringer samt håndtering heraf. Omsorgsarbejdet er valgt af specialets forfattere, da det kan argumenteres, at særligt det medmenneskelige engagement, som er definerende for omsorgsarbejdet, ifølge specialets forfattere også er centralt i handicaphjælperarbejdet.

I den teoretiske belysning af udfordringer i omsorgsarbejdet samt håndtering heraf er der først taget udgangspunkt i Prætorius (2004; 2008), som beskæftiger sig med udfordringer og håndtering i forbindelse med den ydrestyring, der gør sig gældende i omsorgsarbejdet, hvilket medfører, at mennesket kan komme til at stå i dobbeltbindende situationer. Disse dobbeltbindende situationer betyder, at mennesket må udvikle overlevelsesstrategier for at kunne udholde arbejdet.

Herefter er der, i den teoretiske belysning af udfordringer i omsorgsarbejdet samt håndtering heraf, taget udgangspunkt i Menzies (1960), som anvender en psykodynamisk optik i sin belysning af udfordringer i omsorgsarbejdet samt

håndtering heraf. Menzies (ibid.) beskriver, hvorledes sygeplejerskerne på en gruppe hospitaler, qua den tætte relation med patienter, oplever angst i deres arbejde. Dette forsøges håndteret gennem et socialt forsvarssystem bestående af forskellige forsvarsmekanismer, som afløser omsorg i arbejdet med kontrol. Dette medfører, at arbejdet bliver udholdeligt for sygeplejerskerne, men samtidigt fjerner essensen i arbejdet.

Til sidst er der taget udgangspunkt i Lazarus (2006), som ikke eksplicit beskæftiger sig med omsorgsarbejdet, men med coping som optræder i alle former for arbejde og derfor også i handicaphjælperarbejdet. Særligt beskæftiger Lazarus (ibid.) sig med problemfokuseret coping og emotionsfokuseret coping.

De inddragede teoretikere har bidraget med inspiration i forhold til specialets forfatteres for-forståelse af psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt handicaphjælperens håndtering heraf.

Den anden aktivitet har været en eksplorativ interviewundersøgelse. Dette fandtes nødvendigt, da de psykologiske udfordringer i omsorgsarbejdet og håndteringen heraf, ikke nødvendigvis kan overføres til handicaphjælperarbejdet.

Før undersøgelsens gennemførelse, var det nødvendigt først at behandle eksisterende deskriptivt materiale om handicaphjælperarbejdet, for herigennem at opnå viden om og indsigt i denne form for arbejde, og hvordan det adskiller sig fra omsorgsarbejdet. Det fremgik, hvorledes der i handicaphjælperarbejdet er sket en historisk afinstitutionalisering, samt hvorledes der ikke foreligger klare retningslinjer i forhold til arbejdets indhold.

Udover afdækning af handicaphjælperarbejdets rammer blev specialets dialektiske handicapforståelse defineret. Med denne handicapforståelse blev det muligt for specialets forfattere at medtænke den særlige psykologiske prægning, som mennesker med handicap udvikler, qua de udfordringer, muligheder og begrænsninger livet med et handicap medfører.

Behandlingen af handicaphjælperarbejdet og dets rammer samt belysningen af udfordringer i omsorgsarbejdet, og hvorledes disse håndteres, var et afgørende udgangspunkt for specialets interviewundersøgelse, da det gav en grundlæggende viden om emnet, hvilket bl.a. medførte, at udarbejdelse af interviewguiden og gennemførelse af interviewene kunne gribes troværdigt an.

Analysen af specialets interviewmateriale har tydeliggjort, at handicaphjælperarbejdet generelt er et psykologisk komplekst arbejde. Analysen har centreret sig omkring fire temaer i forhold til udfordringer i handicaphjælperarbejde. Disse temaer er 1) diskurser i handicaphjælperarbejdet, herunder deres muligheder og begrænsninger, 2) handicaphjælperarbejdets organisering, 3) relationen mellem handicaphjælper og bruger samt 4) handicaphjælperens rolle. Herudover har håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet også været et centralt tema i analysen af specialets interviewmateriale. Temaerne har gennem analysen været sammenhængende og overlappende, selvom de af læsermæssige hensyn er blevet adskilt.

De diskurser, som eksisterer i handicaphjælperarbejdet, afføder både muligheder og begrænsninger for handicaphjælperen. En diskurs, som eksisterer i handicaphjælperarbejdet er en normalitetsdiskurs omkring brugeren, som medfører, at handicapbegrebet illegitimeres. Dette giver udfordringer i handicaphjælperarbejdet, da der med denne diskurs ikke anerkendes, at mennesker med handicap, qua specialets dialektiske handicapforståelse, udvikler en anden psykologisk prægning end mennesker uden handicap. Yderligere fremgik det af specialets analyse, at der, ud over en normalitetsdiskurs, også eksisterer en forskellighedsdiskurs i handicaphjælperarbejdet. Ved denne diskurs italesættes mennesker med handicap som unikke og særlige, hvormed forskellighedsdiskursen begrænser, at handicap italesættes som et fælles aspekt og et lighedstræk ved alle brugere med en BPA-ordning. Begge diskurser er med til at vanskeliggøre, at handicaphjælperen udvikler en adækvat forståelse af brugeren.

Handicaphjælperarbejdet er organiseret således, at meget i arbejdet er overladt til handicaphjælper og bruger selv at definere. Der er ingen klare retningslinjer i handicaphjælperarbejdet, hvorfor handicaphjælperen lades alene i et psykologisk komplekst arbejde, hvilket kan belaste handicaphjælperen. Kommunen står blot for bevillingen af BPA-ordningen, hvorefter den trækker sig fra samarbejdet. Grundet afinstitutionaliseringens primære fokus på brugerens ret til selvstændighed, er der i handicaphjælperarbejdet ikke blevet udviklet klare regler i forhold til handicaphjælperens rettigheder og forpligtelser. Dette udgør en udfordring for handicaphjælperne, som således mangler retningslinjer i forhold til arbejdets indhold. Det er desuden en udfordring for handicaphjælperen, at der, i arbejdet, ikke automatisk er kontakt til kolleger, og at denne derfor i høj grad er overladt til sig

selv. Yderligere oplever handicaphjælperne ikke at have nogen uvildige interesseorganisationer, udelukkende for handicaphjælpere, at støtte sig til.

Relationen mellem handicaphjælper og bruger synes kompleks og vanskelig at befinde sig i for handicaphjælperne. På den ene side er relationen mellem handicaphjælper og bruger et arbejdsleder-arbejdstager forhold. På den anden side rummer relationen et venskabslignende forhold, da relationen uundgåeligt er tæt og intim. Komplexiteten i relationen med brugeren gør det vanskeligt for handicaphjælperen at forvalte sig selv i handicaphjælperarbejdet. I forlængelse heraf er det en udfordring for handicaphjælperen at rumme og håndtere de emotioner, som arbejdet med mennesker med handicap medfører.

I forbindelse med handicaphjælperens rolle, findes der stor rollekomplexitet i handicaphjælperarbejdet. Handicaphjælperen står i dobbeltbindende situationer mellem forskellige roller, som indeholder modsatrettede magtasymmetrier samt modsatrettede rettigheder og forpligtelser. Der er i specialets analyse identificeret fire roller i handicaphjælperarbejdet, hvilke er rollen som redskab, rollen som ven, rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut. Kun de to førstnævnte roller, rollen som redskab og rollen som ven, er italesat, hvorfor handicaphjælperen tilskriver mange af de udfordringer, som findes i handicaphjælperarbejdet netop disse to roller. Specialets forfattere mener dog ikke, at dette er udtryk for en adækvat forståelse af udfordringerne i handicaphjælperarbejdet, men at diskursive begrænsninger i handicaphjælperarbejdet bevirker, at handicaphjælperne ikke er bevidste om, og derfor ikke kan italesætte, handicaphjælperarbejdets to øvrige roller, rollen som servicemedarbejder og rollen som terapeut. Dette medfører yderligere, at handicaphjælperne ikke har mulighed for at gennemskue de dobbeltbindende situationer, som de befinder sig i.

I forhold til håndtering af de udfordringer, som findes i handicaphjælperarbejdet, anvender handicaphjælperne en bred vifte af strategier. Handicaphjælperarbejdets organisering sætter en begrænsning i forhold til handicaphjælpernes håndteringsstrategier i den forstand, at det kan være vanskeligt for handicaphjælperne at anvende kollektive håndteringsstrategier, da handicaphjælperarbejdet er alene-arbejde. Derfor er der identificeret et flertal af individuelle håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet. Herudover er der også identificeret en større anvendelse af bevidste håndteringsstrategier i handicaphjælperarbejdet, hvilket kan skyldes, at det gennem interviewmaterialet kan

være vanskeligt at gennemskue de ubevidste håndteringsstrategier, netop fordi handicaphjælperne ikke selv er bevidste om disse. Såfremt disse skulle være identificeret i højere grad end tilfældet, vil længere tids samvær, fx interview og/eller observation med handicaphjælperne være nødvendigt, herefter kunne en mere dybdegående analyse af ubevidste håndteringsstrategier være mulig.

Med afsæt i specialets analyse syntes det relevant at diskutere specialets anvendte litteratur i forhold til specialets empiriske fund. Diskussionen munder ud i en skitsering af en forståelsesramme for det fremtidige handicaphjælperarbejde. I denne skitsering fremhæves først magtperspektivets muligheder i forhold til en forståelse af handicaphjælperarbejdets kompleksitet. Endvidere fremhæves handicaphjælperarbejdets afinstitutionalisering, og hvorledes der ifølge specialets forfattere bør fokuseres på konsekvenserne heraf.

Da specialets forfattere både før og under specialets tilblivelse har haft et ønske at belyse handicaphjælperarbejdet med det formål at kunne bidrage til en udvikling af handicaphjælperarbejdet, er der afslutningsvis formuleret en række anbefalinger i forhold til det fremtidige handicaphjælpearbejde. Disse er: 1) klare retningslinjer mellem handicaphjælperarbejdets forskellige parter, 2) uddannelse, kurser og undervisning til handicaphjælperne, 3) fagligt kollektiv samt forventningsafstemning og 4) dialog mellem handicaphjælper og bruger.

Det er ikke specialets formål at placere skyldsspørgsmålet for de udfordringer, som findes i handicaphjælperarbejdet. Som det fremgår af det samlede speciale, kan udfordringer i handicaphjælperarbejdet ikke tilskrives en simpel årsagssammenhæng, men må i stedet ses som effekten af både arbejdets kompleksitet såvel som af manglende belysning af arbejdet. Specialets forfattere er desuden af den opfattelse, qua specialets teoretiske fundament, at udfordringer er et uundgåeligt vilkår i enhver arbejdsrelation. Specialets forfattere ønsker at gøre opmærksom på, at indeværende speciale blot er ét bidrag i belysningen af handicaphjælperarbejdet, og der vil være lang vej endnu, før handicaphjælperarbejdet er belyst fyldestgørende. Det er dog specialets forfatteres holdning at specialets belysning af udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt handicaphjælperens håndtering heraf er et seriøst bidrag til en fremtidig debat omkring handicaphjælperarbejdet.

Kapitel 9: Perspektivering

Indeværende kapitel er specialets sidste kapitel. Dette kapitel omhandler specialets bidrag i forhold til belysning handicaphjælperarbejdet. Mere præcist vil det behandles, både hvorledes specialets eksplorative interviewundersøgelse og metode har bidraget positivt i forhold til belysningen af handicaphjælperarbejdet, samt hvilke begrænsninger specialets eksplorative interviewundersøgelse og metode har. I tilknytning hertil vil behandles, hvilke yderligere undersøgelser, der kan udspringe i forlængelse af indeværende speciale.

9.1 Specialets bidrag i forhold til belysning af handicaphjælperarbejdet

I indeværende speciale er der blevet gennemført en eksplorativ interviewundersøgelse, hvor specialets forfattere har haft et ønske om at undersøge psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet samt håndtering heraf. Handicaphjælperarbejdet er et arbejde, som kun i begrænset omfang er blevet behandlet tidligere, hvorfor det har været nødvendigt for specialets forfattere at arbejde med en bredt fokuseret problemformulering. Netop fordi handicaphjælperarbejdet tidligere kun har været behandlet i begrænset omfang, som nævnt indledningsvist i indeværende speciale, har specialets forfattere haft et ønske om at beskæftige sig med dette emne. Gennem specialets interviewundersøgelse er det blevet bekræftet, hvorledes der foreligger et behov for en sådan interviewundersøgelse, bl.a. fordi der er blevet identificeret tematikker, som ikke før er identificeret. Specialets forfattere mener hermed, at indeværende speciale udgør et væsentligt bidrag i forhold til belysningen af handicaphjælperarbejdet.

Specialets interviewundersøgelse og fund er dog ikke fyldestgørende i forhold til en fuldstændig afklaring og behandling af handicaphjælperarbejdets psykologiske udfordringer samt håndtering heraf, hvilket specialets forfattere heller ikke ønsker at gøre krav på. Specialets forfattere er dog af den holdning, at handicaphjælperarbejdets involverede parter kan drage nytte af specialets fund, idet indeværende speciale giver grobund for yderligere undersøgelser af handicaphjælperarbejdet.

Specialets forfattere finder det relevant at understrege, at indeværende speciale kun

har beskæftiget sig med den ene part i relationen mellem handicaphjælper og bruger, nemlig handicaphjælperen. Derfor findes det interessant af specialets forfattere, at en yderligere undersøgelse kunne beskæftige sig med den anden part i relationen, nemlig brugeren. Der er gennem specialet blevet gjort opmærksomt på vigtigheden af denne relation, som grundet handicaphjælperarbejdets afinstitutionalisering synes at få særlig betydning i handicaphjælperarbejdet, hvorfor den ene part ikke bør ignoreres, såfremt der ønskes en fyldestgørende behandling af handicaphjælperarbejdet. Med en sådan undersøgelse vil det endvidere blive muligt at blive opmærksom på uoverensstemmelser i brugernes og handicaphjælpernes opfattelser og forståelse af handicaphjælperarbejdet.

Yderligere har indeværende speciales interviewundersøgelse, som nævnt, været af eksplorativ og kvalitativ karakter, hvor fem interviewpersoner er blevet interviewet. Med indeværende undersøgelse gives mulighed for en undersøgelse med en kvantitativ bredere praksis. Det vil med afsæt i specialets fund være muligt at udføre fx en spørgeskemaundersøgelse. Med denne kvantitativt bredere praksis opnås mulighed for at nå ud til flere handicaphjælpere, hvorved det vil blive muligt at få et overblik over, hvorvidt specialets fund synes at gøre sig gældende generelt i handicaphjælperarbejdet.

Sidst giver indeværende speciale mulighed for at undersøge handicaphjælperarbejdet i dybden, da indeværende speciale tilbyder et grundlag og en viden at tage udgangspunkt i. Specialets forfattere har været underlagt en tidsfrist, som har gjort at det ikke har været muligt både at lave en eksplorativ undersøgelse af handicaphjælperarbejdet, og samtidigt beskæftige sig dybere med handicaphjælperarbejdet, fx i forhold til de gennemførte interviews og de psykiske portrætter, som gør sig gældende her eller i forhold til håndteringsstrategier.

Således kan indeværende speciale være medvirkende til at åbne op for nye undersøgelser omhandlende handicaphjælperarbejdet.

Ansvarsliste

KAPITEL 1: INDLEDNING	FÆLLES
1.1 PROBLEMFORMULERING	FÆLLES
1.2 BAGGRUND FOR VALG AF PROBLEMFORMULERING	FÆLLES
1.3 LÆSEVEJLEDNING.....	FÆLLES
KAPITEL 2: SPECIALETS TEORETISKE FUNDAMENT	KRISTINA
2.1 DISKURSERS BETYDNING FOR MAGTUDFOLDELSE.....	KRISTINA
2.2 MAGTENS UIGENNEMSKUELIGHED	KRISTINA
KAPITEL 3: OMSORGSARBEJDET SOM INSPIRATION.....	KRISTINA
3.1 SKITSERING AF OMSORGSARBEJDET	KRISTINA
3.2 OMSORGSARBEJDETS HISTORIK	LENE
3.3 YDRESTRYKINGENS KONSEKVENSER FOR OMSORGSARBEJDET	LENE
3.4 DEN RELATIONELLE BYRDE.....	LENE
3.4.1 <i>Angstens ansigt</i>	<i>Lene</i>
3.4.2 <i>Det glemte samfund</i>	<i>Lene</i>
3.5 LAZARUS SOM SUPPLEMENT	KRISTINA
3.6 AFRUNDING	KRISTINA
KAPITEL 4: INTRODUKTION TIL HANDICAPHJÆLPERARBEJ.....	KRISTIANE
4.1 HANDICAPHJÆLPERARBEJDETS FORMELLE VILKÅR	KRISTIANE
4.1.1 <i>Handicaphjælperarbejdets lovgivning og historisk</i>	<i>Kristiane</i>
4.1.2 <i>Overenskomst</i>	<i>Kristina</i>
4.2 BRUGERENS PSYKOLOGISKE PRÆGNING	KRISTIANE
4.2.1 <i>Skitsering af handicapbegrebet</i>	<i>Kristiane</i>
4.2.1.1 Den biologiske handicapforståelse.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
4.2.1.2 Den relationelle-funktionalistiske handicapforståelse	Kristiane
4.2.1.3 Den humanistisk-eksistentielle handicapforståelse.....	Kristiane
4.2.1.4 Den kulturelle handicapforståelse	Kristiane
4.2.1.5 Den dialektiske handicapforståelse	Kristiane
4.2.2 <i>Identitet, handicapbevidsthed og stigmatisering</i>	<i>Kristiane</i>
4.3 AFRUNDING	KRISTIANE
KAPITEL 5: METODE.....	KRISTIANE
5.1 SPECIALETS VIDENSKABSTEORI	KRISTIANE
5.1.1 <i>Fænomenologien som udgangspunkt</i>	<i>Kristiane</i>
5.1.2 <i>Hermeneutikken og de dybere lag</i>	<i>Kristiane</i>
5.2 FORSKNINGSINTERVIEWET.....	KRISTINA
5.2.1 <i>Interviewet som forskningsmetode</i>	<i>Kristina</i>
5.2.2 <i>Interviewets mangfoldighed</i>	<i>Kristina</i>
5.3 SPECIALETS METODISKE TILGANG	KRISTIANE
5.4 INTERVIEWUNDERSØGELSENS METODIK.....	LENE
5.4.1 <i>Interviewguidens anliggende</i>	<i>Lene</i>
5.4.2 <i>Rekruttering af interviewpersoner</i>	<i>Lene</i>

5.4.3 Interviewene	Lene
5.4.4 Etiske overvejelser	Lene
5.5 POSITIVISMENS TREENIGHED - GENERALISERBARHED, VALIDITET OG RE	KRISTIANE
5.5.1 Specialets kriterier for videnskabelighed	Kristina
5.5.1.1 Specialets troværdighed	Lene
5.5.1.2 Specialets overførbarhed	Lene
5.5.1.3 Specialets konsistens	Kristina
5.5.1.4 Specialets transparens	Kristina
5.5.1.5 Afrunding	Kristina

KAPITEL 6: ANALYSE KRISTIANE

6.1 UDFORDRINGER I FORHOLD TIL DISKURSER I OG OMKRING HANDICAP	KRISTIANE
6.1.1 Handicappediskursens fravær	Kristiane
6.1.2 Handicaphjælperens diskursive anvisninger	Kristiane
6.1.3 Forskellighedsdiskursens konsekvens	Kristiane
6.2 UDFORDRINGER I FORBINDELSE MED HANDICAPHJÆLPERARBEJDETS O	KRISTIANE
6.2.1 Handicaphjælperarbejdets manglende rammer	Kristiane
6.2.2 Handicaphjælperen som sin egen kollega	Kristiane
6.2.3 Hvem har ansvaret?	Kristiane
6.3 UDFORDRINGER I RELATIONEN MELLEMLANDICAPHJÆLPEREN OG BRUG	KRISTINA
6.3.1 Den nære relation som et uundgåeligt og ikke problemfrit aspekt ved	Kristina
6.3.1.1 Angst som en del af hverdagen	Kristina
6.3.1.2 Handicapforståelsens relationelle påvirkning	Kristina
6.4 UDFORDRINGER I FORBINDELSE MED HANDICAPHJÆLPERENS ROLLE	LENE
6.4.1 Handicaphjælperens instrumentelle rolle	Lene
6.4.1.1 Handicaphjælperrollens hemmelighed	Lene
6.4.2 Handicaphjælperarbejdets usagte roller	Lene
6.5 HANDICAPHJÆLPERARBEJDETS ROLLEKOMPLEKSITET	KRISTIANE
6.6 ORGANISATORISKE, KOLLEKTIVE OG INDIVIDUELLE HÅNTERINGSSTRAT	KRISTINA
6.6.1 Handicaphjælperarbejdets ubevidste forsvarsmekanismer	Kristina
6.6.1.1 Det begrænsede sociale forsvarssystem	Lene
6.6.1.2 Handicaphjælperens individuelle forsvarsmekanismer	Lene
6.6.2 Handicaphjælperens bevidste håndteringsstrategier	Kristina
6.6.2.1 Handicaphjælperens problemfokuserede coping	Lene
6.6.2.2 Handicaphjælperens emotionsfokuseret coping	Kristiane
6.7 AFRUNDING	KRISTINA

KAPITEL 7: DISKUSSION.....LENE

7.1 MULIGHEDER VED SPECIALETS TEORETISKE AFSÆT	LENE
7.1.1 Magtperspektivets muligheder i forhold til specialets empiriske fund	Lene
7.1.2 Muligheder ved omsorgsarbejdet som inspiration i forhold til specialets... ..	Kristiane
7.2 PRÆTORIUS, MENZIES OG LAZARUS' RELEVANS I FORHOLD TIL SPECIALE	KRISTINA
7.3 SKITSERING AF EN FORSTÅELSESRAMME FOR DET FREMTIDIGE HANDICAPH	KRISTINA
7.4 ANBEFALINGER FOR DET FREMTIDIGE ARBEJDE	LENE
7.4.1 Klare retningslinjer omkring de forskellige parter	Kristiane
7.4.2 Uddannelse, kurser og undervisning	Kristiane

7.4.3 Fagligt kollektiv	Kristiane
7.4.4 Forventningsafstemning og dialog mellem hjælpere og brugere	Kristiane
7.4.5 Afrunding	Kristiane
KAPITEL 8: KONKLUSION.....	FÆLLES
KAPITEL 9: PERSPEKTIVERING.....	FÆLLES
9.1 SPECIALETS BIDRAG I FORHOLD TIL BELYSNING AF HANDICAPHJÆLPERAR.....	FÆLLES

Antal sider fordelt ialt:

Kristiane: 42,41 normalsider
Kristina: 42,50 normalsider
Lene: 42,43 normalsider

Referenceliste

Kilder markeret med **fed** = tidligere anvendt pensum

- Alvesson, M. (2003). Beyond neopositivists, romantics and localists: A reflexive approach to interviews in organizational research. *Academy og Management Review*, 28(1), pp. 13-33 (20 sider)**
- Bengtsson, S. (2003). Handicap som social konstruktion: Hvor mange handicappede Er der? I: S. Bengtsson, I. S. Bonfils & L. Olsen (eds.), *Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse*. København: AKF Forlaget, pp. 37-57 (21 sider)
- Bengtsson, S., Bonfils, I. S. & Olsen, L. (2003). Indledning. I: S. Bengtsson, I. S. Bonfils & L. Olsen (eds.), *Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse*. København: AKF Forlaget, pp. 7-12, 113-115 (9 sider)
- Bonfils, I. S. (2003). Historiske spor og nutidige udfordringer i handicappolitikken. I: S. Bengtsson, I. S. Bonfils & L. Olsen (eds.), *Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse*. København: AKF Forlaget, pp. 13-36 (24 sider)
- Bøttcher, L. & Dammeyer, J. (2010). *Handicappsykologi*. Frederiksberg: Samfundslitteratur (264 sider)
- Cheek, J. & Rudge, T. (1994). The panopticon re-visited?: An exploration of the social an political dimensions of contemporary health care and nursing practice. *Int. J. Nurs. Stud.*, 31(6), pp. 583-591 (9 sider)
- Christensen, G. (2005). *Psykologiens videnskabsteori* (3.ed.). København: Roskilde Universitetsforlag. Kapitel 2 og 4, pp. 43-74, 101-139 (69 sider)**
- Clegg, S. R. (2000). Foucault, Power and Organisations. I: McKinlay & Starly (eds.), *Management and Organization Theory*. London: Sage Publications (20 sider)**
- Coolican, H. (2004). Research Methods and Statistics in Psychology (4. ed.). USA: Hodder Arnold. Kapitel 2, pp. 26-54 (28 sider)**
- Cromby, J. & Nightingale, D. J. (2009). *What's wrong with constructionism?* I: J. Cromby & D. J. Nightingale (eds.), *Social constructionist psychology. A critical analysis of theory and practice*. (19 sider)**
- Danbjørg, D. B. (2003). *Sygeplejens vilkår i det danske sundhedsvæsen – en debat bog*. København. Dansk Sygepleje Råd og Nyt Nordisk Forlag Arnold Buck.

- Kapitel 1, 5 og 7, pp. 9-13, 49-64, 80-104 (43 sider)
- Deloitte (2010). *Borgerstyret personlig Assistance – baseline analyse*. (49 sider)
- Diesel, S. & Schmidt, K. H. (2010). Direct and Interactions Effects Among the Dimensions of the Maslach Burnout Inventory: Results From Two German Longitudinal Samples. *International Journal of Stress Management*, 17(2), pp. 159-180 (21 sider)
- Egidius, H. (2005). *Psykologisk leksikon*. København: Hans Reitzels Forlag. 175, 176, 185f, 217f, 294f, 362 (7 sider)
- Elliott, T., Shewchuk R., Rybarczyk, B., Hagglund, K. & Harkins (1996). Occupational Burnout, Tolerance for Stress, and Coping Among Nurses in Rehabilitation Units. *Rehabilitation Psychology*, 41(4), pp. 267-281 (18 sider)
- Ewen, R., B. (2003). An Introduction to Theories of Personality. 6. ed. London: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Kapitel 1 og 2, pp. 1-57 (57 sider)**
- Flyvbjerg, B. (2010). Fem misforståelser om casestudiet. I: . L. Tanggaard & S. Brinkmann (eds.), *Kvalitative metoder – en grundbød*. København: Hans Reitzels Forlag. Kapitel 22, pp. 463-489 (26 sider)**
- Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 28(1), pp. 150-170 (20 sider)
- Follett, M. P. (1941). Power. I: Metcalf & Urwick (eds.), *dynamic Administration. The Collected Papers of Mary Parker Follett*. Harper & Brother Publications, pp. 95-116 (21 sider)**
- Foucault, M. (1994). *Viljen til viden*. København: Det Lille Forlag. (160 sider)
- Foucault, M. (2002). *Overvågning og straf – fængslets fødsel*. København: Det Lille Forlag, pp. 7-15, 186-210 (34 sider)
- Gilje, N. & H. Grimen, H. (2002). *Samfundsvidenskabernes forudsætninger*. København: Hans Reitzels Forlag. Kapitel 7, pp. 164-199 (35 sider)
- González-Morales, G., Rodríguez, I. & Peiró (2010). A Longitudinal Study of Coping and Gender in a Female-Dominated Occupation: Predicting Teachers' Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), pp. 29-44 (15 sider)
- Guba, E (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries, *Eric/ECTJ Annual Review Paper*, 29(2), pp. 75-91 (16 sider)
- Hinshelwood, R. D. (2001). *Thinking About Institutions. Milieux and Madness*.**

- London: Jessica Kingsley Publication, pp. 19-53 (34 sider)**
- Hirschhorn, L. (1999). *The Workplace Within. Psychodynamics of Organizational Life*. London: The MIT press. Kapitel 4, pp. 57-70 (13 sider)**
- Højbjerg, H. (2004). Hermeneutik - forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne. I: L. Fuglsang & P.B. Olsen (eds.), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. Roskilde, Roskilde Universitetsforlag. Kapitel 9, pp. 309-347 (39 sider)
- Jacobsen, B., Tanggaard, L. og Brinkmann, S. (2010). Fænomenologi. I: L. Tanggaard & S. Brinkmann (eds.), *Kvalitative metoder – en grundbod*. København: Hans Reitzels Forlag, pp. 185-205 (20 sider)
- Jenaro, C., Flores, N. & Arias, B. (2007). Burnout and Coping in Human Service Practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), pp. 80-88 (8 sider)
- Kersten, A. (2001). Organizing for Powerlessness: A Critical Perspective on Psychodynamics and Dysfunctionality. *Journal of Organisational Change Management*, 14(5), pp. 452-467 (16 sider)**
- Kvale, S. (1997). Interview – En introduction til det kvalitative forskningsinterview. København: Hans Reitzels Forlag, pp. 1-287 (287 sider)**
- Larsen, K. L. (1995). *Kunsten at modtage og give hjælp*. Husets Forlag, Århus, pp. 124-154 (30 sider)
- Layder, D. (2006). *Understanding social theory*. London: Sage Publications. Kapitel 6, pp. 115-138 (24 sider)**
- Lazarus, R. S. (2006). *Stress og følelser – en ny syntese*. Akademisk forlag, København. Kapitel 5, pp. 128-157 (29 sider)
- Lincoln Y, Guba E, (1985). Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry. Boston: Kluwer Academic Publishers, pp. 363-381 (19 sider)
- Lindgren, S. (2007). Michel Foucault. I: H. Andersen & L. B. Kaspersen (eds.), *Klassisk og moderne samfundsteori* (4. ed.). København: Hans Reitzels Forlag. Kapitel 18, pp. 326-344 (19 sider)
- Martinsen, K. & Wærness, K. (1991). Pleie uten omsorg – Norsk sykepleje mellom pasient og profesjon? Oslo: Pax Forlag A/S. Indledning og kapitel 6, pp. 8-10, 111-127 (18 sider)

- Matlin, M. W. (2005). *Cognition* (6 ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc. Kapitel 1, pp. 1-31 (31 sider)**
- Menzies, I. E. P. (1960). A Case-Study in the Function of Social Systems as a Defence against Anxiety: A Report on a Study of the Nursing Service of a General Hospital. *Human Relations*, vol. 13, pp. 95-121 (28 sider)**
- Madsen, E. M. (2006). Verdens bedste hjælperordning? - Et arbejdslivsperspektiv på brugerstyret hjælp. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 8(1), pp. 11-31 (21 sider)
- Madsen, E. M. (2007). *Handicaphjælpernes arbejdsmiljø - en hjælperundersøgelse*. FOA - Fag og Arbejde (116 sider)
- Netterstrøm, B. (2002). *Stress på arbejdspladsen – årsager, forebyggelse & håndtering*. Hans Reitzels Forlag, København, pp. 33-54, 92-128 (57 sider)
- New Insight (2010). *Mellem frihed og professionalisme – Analyse af handicaphjælperes arbejdsmarkedsforhold og uddannelsesbehov*. (34 sider)
- Parker, I. (1998). Constructing and deconstructing psychotherapeutic discourse. *The European Journal of Psychotherapy, Counselling & Health*, 1(1), pp. 65-78 (14 sider)**
- Parker, I. (2009). *Critical reflexive humanism and critical constructionist psychology*. I: J. Cromby & D. J. Nightingale, (eds.), *Social constructionist psychology. A critical analysis of theory and practice*, pp. 23-36 (14 sider)**
- Prætorius, U. N. (2004). Livet som undtagelsestilstand. *Psyke & Logos*, 25(2), pp. 1-25 (25 sider)
- Prætorius, U. N. (2008). *Stress – det moderne traume*. Dansk Psykologisk Forlag. Danmark, pp. 1-238 (238 sider)
- Rendtorff, J. D (2004). Fænomenologien og dens betydning. I: L. Fuglsang og P. B. Olsen (eds.), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag. Kapitel 8, pp. 277-307 (30 sider)
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice*, pp. 1-67, 101-142 (108 sider)
- Shinn, M., Rosario, M., Mørch, H. & Chestnut, D. (1984). Coping With Job Stress and Burn Out in the Human Services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), pp. 864-876 (13 sider)
- Smail, D. (2005). Power, Responsibility and Freedom. Internetpublikation. (69 sider)

Vafai-Blom, S. (2003). Tænk normalt – dernæst på handicappet. I: S. Bengtsson, I.

S. Bonfils & L. Olsen (eds.), *Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse*. København: AKF Forlaget, pp.169-196 (28 sider)

Willig, C. (2009). Beyond appearances: a critical realist approach to social constructionist work. I: J. Cromby & D. J. Nightingale, (eds.), *Social constructionist psychology. A critical analysis of theory and practice*, pp. 37-55 (19 sider)

Andet materiale

Film: Når mine hænder er dine – handicaphjælper i grænselandet mellem redskab og venskab. Udgivet af Mzungo TV i 2005. Varighed 33 minutter.

Overenskomst for handicaphjælpere:

<http://www.lobpa.dk/bpa/overenskomst/overenskomst-for-handicaphjaelpere>.

Hentet d. 17.02.11 (28 sider)

<http://www.netpsych.dk/Dictionary.aspx?show=I> Hentet d. 12.05.11 (1 side)

Materiale fra Lobpa's hjemmeside:

<http://www.lobpa.dk/brochurer/lobpas-brochurer-for-arbejdsledere-og-handicaphjaelpere> Hentet d. 17.02.11 (20 sider)

Materiale fra KBH-Nords hjemmeside:

<http://kbh-nord.dk/info.php> Hentet d. 17.02.11 (2 sider)

Materiale fra Aalborg kommunes hjemmeside:

Brugerhåndbog for BPA-ordning § 95

<http://search.aalborgkommune.dk/search.aspx?sw=H%C3%A5ndbog%20for%20BPA&pckid=769567766&pt=6018936&aid=273779> Hentet d. 17.02.11 (40 sider)

Danske handicaporganisationers hjemmeside:

http://www.handicap.dk/old_lobpa/sporgsmal-svar/bpa-ordningen Hentet 17.02.11 (1 side)

Dansk Handicap Forbunds hjemmeside:

<http://danskhandicapforbund.dk/fakta/bevaegelseshandicap> Hentet 17.02.11 (1 side)

Samlet pensum: 2502 sider

Heraf tidligere pensum: 740 sider

Det bekræftes hermed, at litteraturen, som er anvendt i indeværende speciale, opfylder studieordningens krav i forhold til omfang og sammensætning.

14/7 2011 Bendt T

Dato

Vejleder Bendt Torpegaard Pedersen

Bilag 1: Procesbeskrivelse

Efter et tæt samarbejde på størstedelen af psykologistudiets kandidatuddannelse, herunder særligt på 9. semester, synes det for specialets forfattere at være naturligt ligeledes at indgå i et samarbejde i forbindelse med indeværende speciale, da tidligere samarbejde har vist sig at være vellykket, lærerigt og grundlag for et godt venskab. Samarbejdet omkring indeværende speciale startede i januar, hvor der skulle fastlægges et emne. I den forbindelse blev flere emner diskuteret, men afslutningsvis i denne proces faldt valget således på handicaphjælperarbejdet, herunder psykologiske udfordringer i dette arbejde samt håndtering heraf.

Baggrunden for netop dette valg skyldtes specialets forfatteres interesse for arbejdsorganisations- og erhvervspsykologi. Ligeledes syntes muligheden for at generere ny viden og skabe opmærksomhed på handicaphjælperarbejdet spændende. Efter valg samt godkendelse af emne lagde specialets forfattere en struktureret plan med indlagte deadlines for de kommende måneder frem til specialeafleveringsdatoen, en plan som stort set er blevet overholdt hele vejen i gennem forløbet.

En af de største udfordringer, som specialets forfattere mødte, centrerede sig omkring valg af litteratur til indeværende speciale, idet der kun foreligger begrænset litteratur om det konkrete handicaphjælperarbejde. Dog fandt specialets forfattere en løsning på denne udfordring ved at søge inspiration i det generelle omsorgsarbejde, som har fællestræk med handicaphjælperarbejdet. Netop på grund af den begrænsede litteratur omkring handicaphjælperarbejdet, har det medført, at specialet har været af empirisk karakter, hvilket også var en motivation for specialets forfattere inden specialets påbegyndelse heraf, da det blev fundet interessant at komme i kontakt med mennesker i forbindelse med specialets tilblivelse. Derfor har specialets forfattere særligt fundet gennemførelsen af interviewundersøgelsen samt analysen heraf interessant, lærerigt og den mest indsigtsgivende proces i løbet af indeværende speciale. Her igennem er det blevet klart for specialets forfattere, hvor stor psykologisk kompleksitet, som gør sig gældende i handicaphjælperarbejdet, en kompleksitet som der ikke tidligere har været en bevidsthed omkring. Således har specialets forfattere opnået en værdifuld viden indenfor handicaphjælperarbejdet.

I forhold til specialets forfatteres interne samarbejde, så supplere specialets forfattere

hinanden godt fagligt, og det som er den enes svaghed, er de andres styrker, hvilket har været et aktiv, da det på den måde har været muligt at kunne drage stor nytte af hinanden. Arbejdsmetoden anvendt til udarbejdelse af indeværende speciale fungerede således, at specialets forfattere sammen diskuterede, hvad de respektive afsnit skulle indeholde, hvorefter disse blev uddelegeret og skrevet individuelt. Når afsnittene var skrevet, gav gruppen feedback, og eventuelle rettelser blev lavet. Endvidere har flere af specialets afsnit været i hænderne på flere af specialets forfattere. Det vil sige, at specialets forfattere i specialet har deres respektive afsnit, men samtidig har alle gruppens medlemmer været inde over hele specialet, og alle beslutninger er truffet i fællesskab. I samme forbindelse skal det nævnes, at specialets forfattere har fundet det interessant at skrive specialet, og det faktum at der nu har været tid til fordybelse i et enkelt emne, frem for at have haft sideløbende eksamener, har kun været en fordel.

Specialeforløbet har båret præg af god og kyndig vejledning, og vejledermøderne har været præget af gode diskussioner samt god stemning, hvorfor der skal rettes stor tak til vejleder Bendt Torpegaard Pedersen, som har været med til at åbne vores øjne i forståelsen af psykologien i den virkelige verden.

Bilag 2: Interviewguide

Temaer	Interviewspørgsmål
Intro	Velkommen Hvem er du? • Alder • Hvor længe har du været ansat? • Uddannelse og baggrund Beskriv din bruger • Hvad er din brugers handicap? • Er handicappet erhvervet eller medfødt? Hvordan vil du beskrive dit arbejde? • Beskriv en arbejdsdag • Hvad synes du generelt om dit arbejde? (overfladisk) • Hvorfor blev du handicaphjælper? • Har du andet arbejde ved siden af?

Udfordringer og håndtering i forhold til arbejdsopgaver	Hvordan er du blevet introduceret/oplært til arbejdet? • Er du blevet præsenteret for/har du læst materialer fra fx Lobpa eller KBH-Nord? • Var der nogle udfordringer/konflikter i din oplæring? • Hvordan håndterede du det? • Skulle din oplæring have foregået anderledes? Hvordan er i nået frem til, hvilke opgaver der skal udføres og hvordan? • Hvordan formidles dette af brugeren? Både praktisk og med hvilken facon? • Ville du fortrække formidlingen forgik på en anden måde? • Hvordan har du indflydelse på dine arbejdsopgaver? • Bestemmer du selv, hvordan dine arbejdsopgaver udføres? Er der enighed mellem dig og brugeren i forhold til, hvad der skal laves? • Er der konflikter i forhold hertil? • Synes du, der skal være enighed? Hvordan vil du beskrive din bruger som arbejdsleder?
--	---

Arbejdets organisering	Hvilken kontakt har du med dine kolleger? • På arbejdet/uden for arbejdet? • Er der udfordringer/konflikter i forhold hertil? Og hvordan håndterer du dem? • Har du for meget eller for lidt kontakt til dine kolleger? Hvilken betydning har det for dit arbejde? Hvilken kontakt har du til andre? • Kommunen, organisationer, andre netværk? • Om hvad? • Er der udfordringer/konflikter i forbindelse hermed? Og hvordan håndterer du dem? Vi har læst, at handicaphjælperen kan forventes at optræde både som arme og ben og som ven - hvordan ser det ud i forhold til dit arbejde? (praktiske eller sociale opgaver)
Relationen med brugeren	Hvordan vil du beskrive forholdet mellem dig og din bruger? • Er der udfordringer/konflikter i forhold hertil? Og hvordan håndterer du det? • Hvor fortroligt er forholdet til din bruger? Taler i eller den ene af jer om private ting? Hvad synes du om det? • Udfordringer/konflikter og håndtering? • Oplever du, at din bruger er afhængig af dig, ud over til de praktiske ting? På hvilken måde? Og hvilken betydning har det for dig? • Udfordringer/konflikter og håndtering? Hvilke følelser oplever du i forholdet mellem dig og din bruger? • Glæde, anerkendelse, respekt (at gøre en forskel) • Vrede, frustration, skam/skyld, frygt

Grænser	Oplever du, at din bruger kan være urimelig i forhold til dine arbejdsopgaver? Hvilke følelser oplever du? Hvad gør du? • Hvad gør du, når der er opgaver, du ikke har lyst til? • Oplever du, der er opgaver, som overskrider dine grænser? Hvilke? Hvad gør du så? Er der uoverensstemmelse mellem dine egne og din brugers holdninger og værdier? • Oplever du, at brugeren overskrider dine personlige grænser? Hvad gør du? • Lytter du til dine egne behov og følelser, når du er på arbejde?
Stigmatisering og handicap-forståelse	"Nu har vi talt om dine grænser i dit forhold til din bruger. Nu vil vi gerne tale lidt om forholdet til omverdenen..." Hvordan oplever du, at din bruger opfatter sit handicap? (accept, frustration, benægtelse) • Hvordan mærker du det i dit arbejde? Hvordan håndterer du det? Hvordan synes du, andre reagerer på din bruger? • Hvordan reagerer din bruger på det? • Hvordan påvirker det dit arbejde? Og hvordan håndterer du det? Hvilke reaktioner oplever DU fra andre i forhold til dit arbejde? Hvordan håndterer du det? • Har det betydning for dig, hvad andre tænker om dit arbejde som handicaphjælper? Hvordan? • Oplever du reaktioner fra omgivelserne, når du er ude med brugeren? Hvilke?

Afrunding	"Nu er vi ved at nå til slutningen, så derfor vil vi gerne stille nogle overordnede spørgsmål for at samle lidt op..." Nævn tre gode og tre dårlige ting ved handicaphjælperarbejdet Helt overordnet, hvordan synes du, at man som handicaphjælper er klædt på til arbejdet? Hvordan ville det ideelle handicaphjælperarbejde se ud? • Hvordan ser den gode bruger ud? • Hvordan tror du, den ideelle handicaphjælper ser ud, hvis man spørger brugeren? Er der noget, du ønsker at tilføje?
-----------	--

Bilag 3: Informationsbrev

Interviewpersoner søges:

Vi er tre psykologistuderende fra Aalborg Universitet, som er ved at skrive vores afsluttende speciale. Vi skriver om psykologiske udfordringer i handicaphjælperarbejdet, og hvordan disse udfordringer bliver håndteret. Derfor søger vi 3-6 interviewpersoner.

Som interviewperson skal nedenstående passe på dig:

- Du skal have mindst tre måneders erfaring som handicaphjælper
- Du arbejder gennemsnitligt ca. 37 timer om ugen
- Din bruger skal være arbejdsleder
- Du må ikke være i familie med din arbejdsleder

Interviewene vil blive optaget på diktafon, og du vil blive bedt om at skrive under på en samtykkeerklæring, som bl.a. lover dig fuld anonymitet. Interviewene tage ca. en time, og de kan foregå i dit private hjem, eller på Aalborg Universitet, Kroghstræde 3, 9220 Aalborg Ø. Interviewene vil foregå i perioden 1. april – 10. april 2011 i det tidsrum, som passer dig.

Vi mener, at handicaphjælperarbejdet er et overset emne i litteraturen og vil derfor gerne være med til at belyse dette gennem vores speciale, men vi behøver din hjælp til det. Hvis du ønsker at være interviewperson, kan du kontakte Lene Hvid på 40866838 eller lenehvid@hum.aau.dk

Med venlig hilsen

Kristina Kragelund, Kristiane Kylling og Lene Hvid

Bilag 4: Samtykkeerklæring

Samtykkeerklæring

Psykologiske udfordringer og håndtering i handicaphjælperarbejdet

Interviewet afholdes som en del af en undersøgelse omkring psykologiske udfordringer og håndtering i handicaphjælperarbejdet. Undersøgelsen indgår som en del af vores speciale omkring ovenstående emne.

Jeg har forstået, at jeg frit og på ethvert tidspunkt kan stille spørgsmål, der måtte falde mig ind vedrørende undersøgelsen og de metoder, de studerende tager i anvendelse. Jeg har forstået, at jeg kan tage kontakt, på et hvilket som helst tidspunkt via e-mail, som fremgår nederst på denne side.

Jeg har forstået, at alle data, som de studerende uddrager fra interview og observationer til brug i undersøgelsen, ikke under nogen omstændigheder vil indeholde navne eller andre identificerbare karakteristika. Jeg har forstået, at min anonymitet vil blive beskyttet, og at alle informationer, jeg stiller til rådighed, vil være fortrolige.

Min deltagelse i undersøgelsen og interviewet er frivillig, og jeg har ret til at sige nej til at deltage i interviewet. Jeg kan frit vælge ikke at svare på nogle eller alle spørgsmål uden nogen konsekvenser. Jeg kan på et hvilket som helst tidspunkt stoppe interviewet uden nogen konsekvenser.

Jeg er indforstået med, interviewet (bånd)optages. Jeg er indforstået med, at lydoptagelserne vil blive opbevaret sikkert og forsvarligt, samt at disse lydoptagelser slettes, når specialet er færdigt.

Jeg giver hermed mit samtykke til, at jeg deltager i denne undersøgelse

Ja _____ Nej _____

Jeg giver hermed mit samtykke til at blive interviewet:

Ja _____ Nej _____

Jeg giver hermed min tilladelse til at interviewet (bånd)optages

Ja _____ Nej _____

Deltager: _____ Dato _____

Studerende: _____ Dato _____

Studerende: _____ Dato _____

Kontakt: Kristiane Paarup Kylling: kriskyl@gmail.com