

Titelblad

Titel: *”Projekt Langtidsfrisk – et kvalitativt studie af langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø.”*

Projektperiode: *d. 1. februar - d. 8. august 2012*

Uddannelse: *Sociologi*

Semester: *10. semester*

Vejleder: *Kjeld Nielsen*

Antal ord: *45.611*

Antal bilag i rapport: *5 sider (bilag: 3, 4, 5, 6 er vedlagt på cd-rom)*

Aalborg Universitet d. 8. August 2012

Stefanie Andersen, 2007-1541

Tanja Busk Sloth, 2007-1584

Summary

Traditionally, working environment research has been focusing on the damaging impacts that are likely to influence the health of the employees negatively – the factors that may lead to sickness absenteeism. Studies concerning these aspects often describe a vulnerable group of employees, comprising the stressed and worn out. The purpose of this project is, however, to describe the factors that are significant to the working environment for another group of employees – the long-term healthy.

Our presumption was that the low sickness absence of the long-term healthy could be contingent on factors concerning the working environment. Based on this contemplation, we wanted to;

“Understand which perceptions the long-term healthy employees at the institutions Frejavej/Havdybet express concerning their working environment and which influence these perceptions can have on their low sickness absence”.

We have been studying the long-term healthy employees at the organization Frejavej/Havdybet, which consists of group homes for physically and mentally challenged people. The dissertation is build upon a case study, using qualitative interviews and observations to identify the thesis. This has been done on the basis of an adaptive method, which makes the interplay between theoretical and empirical data of great importance to our analytical findings.

In order to be able to illustrate our thesis, we deduced eight dimensions, which we expected to be characteristic for the long-term healthy employees' perception of their working environment and which as a result could make an impact on their low sickness absence. As no concrete sociological theories concerning long-term healthy are available, we have decided to make use of different theories of relevance to our thesis.

We have chosen to include Robert Karasek's job strain-model, which originally distinguished between two dimensions in the job; Psychological demands, comprising quantitative, cognitive and emotional job demands, and job decision latitude, the extent to which an individual has capability to exercise authority over one or all potential and actual stressors of a job. Later, Karasek chose to enhance the model with Social Support, which forms our third dimension.

The theoretical reflections of Arlie Hochschild concerning Surface Acting and Deep Acting are also included, as we had a presumption that these would be a great explanatory force, regarding the care work that characterise the working environment of the long-term healthy. Hence, these terms form the fourth and the fifth dimensions.

Furthermore, Aaron Antonovsky's theory on Sense of Coherence has been included. The thesis of this salutogenic model is that a strong Sense of Coherence (SOC) is crucial to successful coping with the ubiquitous stressors of living and hence to health maintenance. Further three dimensions were deduced from this: Comprehensibility, Manageability and Meaningfulness.

In the first sub-analysis, describing the long-term healthy employees' perceptions of their working environment, we found out that the two dimensions Surface Acting and Deep Acting was not relevant for our thesis. However, we could deduce a new dimension; Emotional Culture. Furthermore, using the accounts of the long-term healthy, we deduced three further dimensions; Freedom with Responsibility, Confidence and Acceptance.

The second part of the analysis consists of a discussion of the possible influence the dimensions could have on the low sickness absence that the long-term healthy have. Here, our findings indicated that Confidence was of great importance. Besides influencing the sickness absence as an individual dimension, it was also an important precondition to several of the other dimensions, in particular the Freedom with Responsibility-dimension. Freedom with Responsibility included that the long-term healthy were given a wide degree of freedom from their management, who were confident that the long-term healthy would act in accordance with the organisation's norms and values and as a result, the long-term healthy felt a high degree of selfcontrol in their work. On the basis of the long-term healthy's own estimations and supported by other empirical research, we estimated that this control was of great significance to the low sickness absence of the long-term healthy. Furthermore, our findings indicated that the three dimensions linked to SOC, especially the Meaningfulness-dimension, were also influencing this.

In addition, we estimated that the Emotional Culture was of great importance, as this dimension allowed a 'backstage', where the long-term healthy could express their frustrations and thereby be able to show surplus energy on the 'front-stage', being the scene, where the work with the residents takes place. This 'backstage' seemed to be of great importance, as relations and emotions are important factors of the care work. Thereby, this collective coping can be important in order for the long-term healthy not to make use of sickness absence as an individual coping strategy.

Social Support too was estimated as a dimension with great explanatory force. Besides being important of the sickness absence of the long-term healthy, it also became important concerning the last dimension; Acceptance. The long-term healthy's perception of a communal acceptance of not being able to meet all demands satisfactorily, was important for their feeling of succeeding in their

work, as well as being important for their own acceptance of the need for prioritizing and compromising in order to do their best possible work.

Forord

Dette speciale er produktet af vores femårige rejse igennem sociologiens meget alsidige og spændende verden. ”Projekt langtidsfrisk” er skrevet med en interesse for arbejdslivet og dets mange facetter. Projektet har udfordret vores eksisterende interesse og viden indenfor det organisations- og arbejds sociologiske felt. Det har det sidste halve år optaget størstedelen af vores tid og har i denne forbindelse givet os mange gode oplevelser. Det er derfor både med glæde, såvel som vemod over nu at have afsluttet projektet, at vi vil tillade os at takke flere parter.

Først og fremmest vil vi rette en tak til ledelsen og arbejdsmiljøgruppen på Frejavej/Havdybet, der har taget godt imod os og som har præsenteret os for et spændende arbejdsområde. Der skal ligeledes rettes en tak til ansatte og beboere i organisationen, der har givet os en større indsigt og forståelse for deres dagligdag. Herudover skal en særlig tak rettes mod vores langtidsfriske interviewpersoner, der har leveret data til undersøgelsen og som har bidraget med deres tanker og oplevelser i forbindelse med den arbejdsplads, de er en del af.

En sidste tak skal selvfølgelig rettes mod vores vejleder; Kjeld Nielsen, der endnu engang har hjulpet os i mål. Tak for kyndig og engageret vejledning.

God læselyst!

NB: Grundet det formelle krav om ansvarsliste er denne udarbejdet. Vi betragter dog selv specialet som et samlet produkt som begge gruppemedlemmer har taget ligeligt del i. Ansvarslisten fremgår nedenfor:

Tanja: **Problemfelt. Institutionsbeskrivelse. Teori:** Krav, kontrol og social støtte, **Analysedel 1:** Kontrol, Social støtte, Frihed under ansvar - ”en arbejdsplads med højt til loftet”, Tillid. **Analysedel 2:** Tillid, Frihed under ansvar/kontrol, social støtte og sygefravær, accept.

Stefanie: **Teori:** Følelsesarbejde, En oplevelse af sammenhæng. **Metode. Analysedel 1:** Krav, Surface acting og deep acting, Begribelighed, Håndterbarhed, Meningsfuldhed, Accept. **Analysedel 2:** En oplevelse af sammenhæng og sygefravær, Følelseskultur, Den adhokratisk struktur.

Fælles: **Forord, Indledning, Analysestrategi, Konklusion, Litteraturliste.**

Indholdsfortegnelse

	Side
Summary	2
Forord	5
Kapitel 1: Indledning.....	10
Kapitel 2: Problemfelt	12
Relevansen af langtidsfriske og arbejde.....	12
Arbejdslivets negative sider – set i kommunalt regi	12
Hvorfor undersøge med friske medarbejdere?	13
Problemformulering	14
Definition af projektets relevante begreber	15
Arbejds miljø.....	15
Omsorgsarbejde	16
Langtidsfrisk	17
Kapitel 3: Institutionsbeskrivelse	19
Værdigrundlag	20
Kapitel 4: Teori	22
Krav, kontrol og social støtte	22
Krav.....	24
Kontrol	25
Social støtte.....	28
Følelsesarbejde.....	29
En oplevelse af sammenhæng	31
Kapitel 5: Metode.....	34

Case studie	34
Adaptiv teori: om at kombinere teori og empiri	35
Videnskabsteori.....	36
Indsamling af data og analyse heraf - med hermeneutikken i baghovedet	37
Kvalitative interviews	38
Interviewsituationen.....	39
Interviewguiden og transskription	40
Observationsstudier – en opdagelsesrejse i det uvisse.....	41
Feltrollen og feltrelationer	42
Problematikker i forbindelse med observationsstudier	43
Fremgangsmåde - Datagenereringens start	44
Observationer af arbejdspraksis	44
Specialets kvalitetskriterier	46
Validitet.....	46
Generaliserbarhed	47
Reliabilitet.....	47
Kapitel 6: Analysestrategi	49
Kapitel 7: Analyse del 1 - De langtidsfriskes arbejdsmiljø	51
Krav.....	51
Kvantitative jobkrav.....	51
Kognitive jobkrav	54
Følelsesmæssige jobkrav.....	56
Delkonklusion	58
Kontrol	59
Selvbestemmelse	59
Udvikling i arbejdet	61

Beslutningsindflydelse	65
Omverdenskontrol.....	69
Delkonklusion	71
Langtidsfriske – den aktive jobtype	73
Social støtte	75
Socioemotional støtte	75
Instrumentel støtte.....	77
Vurderingsstøtte	80
Delkonklusion	83
Følelseskultur	84
Delkonklusion	89
Begribelighed	90
Håndterbarhed.....	91
Meningsfuldhed	93
Delkonklusion	95
Frihed under ansvar - ”en arbejdsplads med højt til loftet”.	97
Tillid.....	99
Accept	102
Delkonklusion	103
Analyse del 2 - Dimensionernes indflydelse på de langtidsfriskes sygefravær.....	105
En oplevelse af sammenhæng og sygefravær	105
Tillid.....	106
Frihed under ansvar/ kontrol	107
Følelseskultur	110
Social støtte og sygefravær	111
Accept	113

Delkonklusion	114
Den adhokratiske struktur	117
Kapitel 8: Konklusion.....	119
Litteraturliste	130
Bøger.....	130
Artikler og tidsskrifter.....	131
Rapporter.....	132
Hjemmesider	132
Bilag.....	134
Bilag 1: Interviewguide.....	134
Bilag 2: Observationsguide	138
Bilag 3: Transskriberinger af interviews.....	139
Bilag 4: Transskriberinger af observationer.....	139
Bilag 5: Præsentationer af interviewpersoner	139
Bilag 6: Organisationens udvikling.....	139

Kapitel 1: Indledning

Nøgleordet for dette speciale er langtidsfriske medarbejdere¹ og er udarbejdet ud fra en generel interesse i arbejdslivet og dets mangeartede facetter. Vi har, som gruppe, tidligere beskæftiget os med emner som stress, arbejdsmiljø og organisationskultur. Vi har således undersøgt arbejdsliv og kultur ud fra en mere generel betragtning, hvor de senere projekter i højere grad har betonet de negative og sygdomsprægede aspekter i arbejdslivet. Dette fokus blev dog udfordret, da vi, af en studiekammerat, blev sat i kontakt med en organisation, der ønskede et samarbejde med henblik på at belyse og undersøge de langtidsfriske medarbejdere på arbejdspladsen. Da hans sociologiske interesseområde var et andet, og han kendte til vores tidligere projekter, satte han organisationen i kontakt med os, hvorved samarbejdet blev etableret. Projektet var initieret af arbejdsmiljøgruppen på stedet, som havde igangsat et system, hvor medarbejdere, som ingen sygefraværsdage havde på et halvt eller helt år, blev tildelt hhv. et gavekort til en biograftur eller weekendophold. De ønskede, i forlængelse heraf, at blive klogere på denne type langtidsfriske medarbejdere. Det var således med bævende stemme, en vis portion ydmyghed og en god del gåpåmod, at vi tog imod udfordringen og bevægede os ud på hidtil ukendt land; de positive og sundhedsfremmende aspekter af arbejdslivet.

Da samarbejdet blev etableret i maj 2011, året før specialets begyndelse, havde vi rig mulighed for at gøre et grundigt forarbejde, eftersom vi ikke på forhånd havde nogle teoretiske redskaber til at undersøge begrebet ”langtidsfrisk”. Dette viste sig dog at være en større udfordring end først antaget, eftersom der ingen sociologisk relevant teori var på området. Flere kommuner har fattet interesse for emnet med ønsket om at styrke trivsel og sundhed². På trods af denne stigende interesse har fænomenet ikke været genstand for videre samfundsvidenskabelig analyse og er ikke fuldt ud indholdsbestemt.

Vi valgte derfor, i specialiseringen ”Organisationsteori” på 9. semester, at undersøge langtidsfriske medarbejdere på et bosted for psykisk syge misbrugere, hvor de langtidsfriske udgjorde en stor del af de ansatte. Vi fik herigennem en indledende forståelse af langtidsfriske medarbejdere og deres syn på den organisation, de her var en del af. Denne forforståelse hjalp os videre i samarbejdet med de langtidsfriske i organisationen, som vi i specialet arbejder med. Organisationen

¹ Begrebet vil defineres under afsnittet: ”Definition af projektets relevante begreber: Langtidsfrisk”

² Herunder bl.a. Assens, Nyborg og Odense kommune.

Frejavej/Havdybet er et kommunalt bosted for mennesker med varig funktionsnedsættelse af både fysisk og psykisk karakter. Organisationens har de senere år undergået store forandringer og er geografisk placeret tre steder i samme by, hvoraf det ene er en midlertidig genhusning mens en afdeling renoveres. Den tæller ca. 60 kommunale medarbejdere, som i deres arbejde er i daglig kontakt med beboerne. Denne gruppe består primært af pædagoger og social- og sundhedsmedarbejdere³, hvoraf de langtidsfriske medarbejdere udgør cirka en fjerdedel⁴.

Interessen for langtidsfriskhed indenfor den kommunale sektor fandt vi særligt vigtig, da en opgørelse fra 2010 viste, at hvor ansatte i den private sektor havde det laveste sygefravær med i gennemsnit 7 dages sygefravær om året, havde ansatte i kommuner og regioner i gennemsnit 12,3 dages sygefravær om året (Danmarks Statistik (2011):1). Der er i den forbindelse blevet peget på nedskæringer og følgende øgede krav som årsag til det høje sygefravær - besparelser som de senere år ligeledes har ramt specialområdet (Grostøl et al (2011)). Vi fandt det derfor interessant netop at rette blikket mod de medarbejdere, der på trods af disse omstændigheder møder på arbejdet - på de mennesker, som sjældent melder sig syge.

Ønsket er således ikke at beskrive en "langtidsfrisk arbejdsplads", da det ikke er alle ansatte, der hører under denne kategori. Der vil til hver en tid være mennesker, der bedre kan klare jobkrav end andre, men da der i organisationen er en relativ stor andel af de langtidsfriske medarbejdere⁵, har vi en formodning om, at der må være nogle arbejdsmæssige faktorer, der har indflydelse herpå.

Emnet er valgt med en forståelse for vigtigheden af at bevare fokus på de aspekter af arbejdet, der kan virke negativt og sygdomsfremmende, men med en erkendelse af nødvendigheden i at få større indsigt i det sundhedsbevarende og trivselsfremmende, som netop er mantraet bag dette speciale.

³ Uddybes i afsnittet: "*Institutionsbeskrivelse*"

⁴ Der er i organisationens også ansat pedeller, køkkenassistenter osv., der ud fra Johnssons definition vil kunne kategoriseres som langtidsfriske. Disse har vi dog ikke valgt at inkludere, da vi ønsker at fokusere på de medarbejdere, som i deres daglige arbejde er i kontakt med beboerne.

⁵ At der er i organisationen er en relativt stor andel af langtidsfriske medarbejdere er vores skøn, da der ikke eksisterer en opgørelse over langtidsfriske fordelt på branche.

Kapitel 2: Problemfelt

Relevansen af langtidsfriske og arbejde

Arbejdet har på flere måder gennem historien fået en tiltagende betydning i danskernes liv. Vi arbejder mere (Bonke (2002):45), ligesom at arbejdet har forskellige formål både af menneskelig og samfundsmæssig karakter. Dette tæller alt fra økonomisk og fundamental tilfredsstillelse, socialisering og kontrol, til arbejdet som identitetsskabende omstændighed, en kilde til kreativ udfoldelse, en samlende og mobiliserende faktor ift. samfundets medlemmer (Jacobsen og Tonboe (2004):69-70).

Arbejdet fylder således meget i vores liv, både kvantitativt, hvor det over tiden er kommet til at optage mere af vores tid, men ligeledes som del af vores selvforståelse. Arbejdet har således en vigtig rolle i vores liv, og omstændighederne omkring det må sådan ligeledes antages at have indflydelse på det, at nogle mennesker er langtidsfriske.

Der skelnes populært mellem to orienteringer, når der i samfundsvidenskaben tales om sundhed og sygdom; en patologisk orientering, der søger at forklare, hvorfor mennesker bliver syge, eller hvorfor de tilhører en bestemt sygdomskategori. Som modstykke hertil findes den salutogenetiske orientering, der fokuserer på kilderne til sundhed og stiller andre spørgsmål som: Hvorfor befinder mennesker sig i den positive ende af kontinuet gående fra dårligt helbred til godt? (Antonovsky (2000):12). Den salutogenetiske orientering har i høj grad vejet for patologiske undersøgelser - ofte med stress som objekt. Ud fra et salutogenetiske udgangspunkt ønsker vi altså at finde dimensioner, der har indflydelse på de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø og deres lave sygefravær.

Fokusset på de sygdomsfremmende faktorerers betydning for arbejdslivet set ift. det kommunale område, som casen i specialet er en del af, vil blive diskuteret i det følgende. Dette gøres med ønsket om at begrunde netop, hvorfor det er relevant at rette blikket mod de langtidsfriske og de faktorer, der har betydning for disses lave sygefravær.

Arbejdslivets negative sider – set i kommunalt regi

Som nævnt tidligere har medarbejdere i den offentlige sektor højere sygefravær end ansatte i det private. Den offentlige og kommunale sektor står i denne forbindelse i dag overfor store

udfordringer, der kan have indflydelse på dette forhold, hvor bl.a. kommunalreformen fra 2007, som nyere central hændelse på makroniveau, har skabt strukturelle forandringer for de ansatte. Der er her sket sammenlægninger og servicetilpasninger mellem tidligere selvstændige kommuner, som medarbejderne således har måttet forholde sig til.

De seneste årtier har der været en tendens til, at effektivisering og stigningen i rapporteret stress, blandt de kommunale medarbejdere, er sket parallelt. Dette billede har således været under udvikling over længere tid, hvor en undersøgelse har påvist, at sygefraværet for kommunale medarbejdere steg fra 11,9 dage i 2005 til 13,3 dage i 2007 - en stigning på næsten 12 % (Bovbjerg (2011):1-2). Vi finder det derfor interessant at undersøge gruppen af kommunalt ansatte, der placerer sig i den modsatte grøft – de som netop har et lavt sygefravær.

En stresset medarbejder har ofte et højere sygefravær, en lavere arbejdsevne og produktivitet, hvilket estimeres at koste samfundet omtrent 14 mia. kr. hvert år i form af sygefravær, tidlig død og udgifter til sundhedsvæsenet (Sundhedsstyrelsen (2007):4). Det er derfor ikke besynderligt, at arbejdsmiljøforskning traditionelt har haft rettet fokus mod disse negative aspekter af arbejdslivet, som sygeliggjorde medarbejderne herunder dårligt arbejdsmiljø, stress og udbrændthed. Arbejdstilsynet og arbejdsmarkedets parter prioriterer emnet højt, ligesom der afsættes store summer til forskningen på området (Kristensen (2007):81). Dette fokus kan have været medvirkende til, at de langtidsfriske medarbejdere har været en overset gruppe.

Hvorfor undersøge med friske medarbejdere?

Begrebet langtidsfrisk stammer fra den svenske idrætslæge Johnny Johnsson, hvis filosofi er: *”Hvis du vil have raske medarbejdere, så se på dem, der er det. Find ud af, hvad de gør, som holder dem på arbejdet, når andre ville tage en dag under dynen!”* (Henrikkrogh.dk)⁶.

På trods af denne stigende interesse for emnet er der endnu ikke udgivet megen litteratur på området, hvor emnet ”langtidsfrisk” giver tre resultater på den fælles database for offentlige biblioteker. Herooverfor giver en søgning på ”stress” 11739 poster (bibliotek.dk).

⁶ Henrik Krogh er forfatter og foredragsholder og beskæftiger sig i den forbindelse med emnet langtidsfrisk. Da der ikke er noget videnskabeligt bilæg for hans pointer og grundet hans udgangspunkt i den enkelte, vil hans perspektiver ikke benyttes i specialet.

Kendskabet til, og fokuset på, de ”friske” medarbejdere er således på nuværende tidspunkt begrænset i både erhvervsliv og forskning, hvorfor det er relevant at udbygge den eksisterende viden på feltet.

Johnsson er en af de få forskere, der beskæftiger sig med emnet langtidsfrisk, dog har hans definition og tanker om begrebet et mere psykosocialt individorienteret fokus, hvor vi i dette speciale ønsker at kombinere dette med et arbejds sociologisk perspektiv. Vi ønsker derved således at undersøge, hvorvidt strukturelle forhold på arbejdspladsen har indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær. Johnssons tanker om langtidsfriske vil derfor udelukkende benyttes til denne indledende diskussion af begrebets oprindelse, betydning og som den definition, der ligger til grund for vores udvælgelse af informanter.

Problemformulering

Ud fra ovenstående betragtninger ønsker vi således:

”At forstå hvilke opfattelser de langtidsfriske medarbejdere på institutionerne Frejavej/Havdybet udtrykker omkring deres arbejdsmiljø og hvilken indflydelse disse kan have for deres lave sygefravær”.

Problemformuleringen består af to dele. På den ene side ønsker vi at *forstå*, hvilke opfattelser de langtidsfriske medarbejdere udtrykker omkring deres arbejdsmiljø. Arbejdsmiljø har vi operationaliseret ud fra otte dimensioner, der vil beskrives i afsnittet: ”Teori”. Denne del af problemformuleringen vil i analysen således indeholde en beskrivelse af og forklaring på, hvad der kendetegner organisationens arbejdsmiljø. Vi ønsker herigennem at identificere de arbejdsrelaterede emner både ud fra de langtidsfriskes individuelle beskrivelser. Ud fra interviewpersonernes udsagn, og i kraft af vores adaptive tilgang, ønsker vi yderligere at undersøge, hvorvidt der findes andre dimensioner, som er karakteristisk for de langtidsfriskes arbejdsmiljø.

Denne første del af analysen ligger derfor til grund for og er forudsætning for anden del af problemformuleringen, hvor vi igennem interviewpersonernes egne opfattelser omkring deres arbejdsmiljø, supplerende empiriske undersøgelser og de valgte teorier ønsker at give nogle sammenfattende kvalitative bud på, hvilken indflydelse disse opfattelser har på de langtidsfriske medarbejders sygefravær.

I kraft af vores kvalitative tilgang ønsker vi ikke at identificere kausale sammenhænge omkring medarbejdernes lave sygefravær. At være langtidsfrisk kan således være en multikausal tilstand, hvor årsagerne er mange og til dels uigennemskuelige. Vi ønsker derfor, via den valgte teori, observationer og informanternes udsagn, at få indsigt i, hvilke arbejdsrelaterede emner, der kan have indflydelse på, at de tilhører denne gruppe af langtidsfriske medarbejdere.

Som nævnt ovenfor ønsker vi at undersøge de langtidsfriskes arbejdsmiljø ud fra vores otte udledte dimensioner. I kraft af vores adaptive tilgang ønsker vi yderligere i analysen at inddrage andre dimensioner og andre teorier, der kan have en mere uddybende og forklarende effekt på de empiriske fund og på vores problemstilling. Dette gøres ud fra ønsket om, jf. den adaptive tilgang, at frembringe en vekselvirkning mellem det deduktive og induktive, som senere vil blive beskrevet i afsnit: ”Metode – Adaptiv teori: om at kombinere teori og metode”.

Definition af projektets relevante begreber

I det følgende vil vi redegøre for de centrale begreber, der indgår i specialets problemformulering. Definitionerne indgår som led i at afgrænse og præcisere, hvordan disse vil benyttes og forstås i specialet. Som en indledende forståelse af hvilken kontekst specialet bevæger sig inden for, vil arbejdsmiljø og omsorgsarbejde beskrives. Begrebet langtidsfrisk er nyt i arbejdsmiljøforskningen, hvilket således kræver en definition.

Arbejdsmiljø

Arbejdsmiljø omhandler som udgangspunkt den arbejdsmæssige kontekst, den enkelte udfører sit arbejde i. Dette indebærer de betingelser, der er for den enkeltes arbejde. De langtidsfriske medarbejders opfattelser af deres arbejde vil være i fokus – altså vil den enkeltes udsagn om arbejdsmiljøet være centralt. Vi ønsker i dette speciale at undersøge arbejdsmiljø ud fra otte dimensioner: Krav, kontrol, social støtte, surface acting, deep acting, begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed. Disse dimensioner vil senere beskrives under afsnittet: ”Teori”.

Som det fremstår af problemformuleringen afgrænser vi os til udelukkende at koncentrere os om arbejdsmiljø. På trods af dette underkender vi ikke betydningen af, at der kan være individuelle, psykologiske eller familiære forhold, evt. udenfor arbejdspladsen, der har betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær, men vi ønsker i specialet at rette fokus mod arbejdsmiljø, herunder

betingelserne for den enkeltes arbejde og informanternes opfattelse af deres arbejdsplads. Vi ønsker således at afgrænse os fra de langtidsfriskes familie- og fritidsliv. I forlængelse heraf vælger vi, at afgrænse os fra det fysiske arbejdsmiljø, f.eks. løft.

Dernæst vil vi gøre opmærksom på, at de karakteristika, vi finder for de langtidsfriske medarbejders opfattelser af deres arbejdsplads, er koblet til den sektor, de ansatte arbejder i – nemlig omsorgssektoren og især ift. den konkrete arbejdsplads. Havde casen indfundet sig inden for industri- eller vidensområdet, ville tendenserne nødvendigvis være nogle andre.

Denne antagelse bygger på, at arbejde, i forbindelse med stressforskningen, opdeles i tre kategorier; industri, omsorgs- og vidensarbejde. Inden for de tre sektorer findes der forskellige stressorer (VIPS (2008)). På lige fod med at der er forskellige patologiske forhold på arbejdspladsen, har vi altså en formodning om, at der ligeledes kan være sundhedsfremmende faktorer, der bevirker, at medarbejderne på Frejavej/Havdybet⁷ er langtidsfriske. Vi ønsker således i specialet, ved informanternes beskrivelser af arbejdspladsen og teorien, at udlede de dimensioner, der kan have indflydelse på deres lave sygefravær⁸.

Omsorgsarbejde

Som nævnt tidligere er de langtidsfriske medarbejdere på Frejavej/Havdybet primært (social)pædagoger og SOSU medarbejdere, der arbejder med fysisk-psykisk syge udviklingshæmmende. Denne type arbejde kan kategoriseres under betegnelsen *omsorgsarbejde*⁹ og

⁷De to institutioner er her og fremefter anonymiseret.

⁸Dimensioner, som senere vil blive beskrevet i afsnit ”Teori”

⁹Der findes andre betegnelser for det arbejde som medarbejdere udfører på Institutionen, herunder bl.a. menneskearbejde og relationsarbejde. Vi vælger dog at bruge termen omsorgsarbejde, da de førnævnte to begreber per definition ikke er fyldestgørende for medarbejdernes arbejde på Institutionen. For førstnævnte gælder det, at begrebet er så bredt defineret, at arbejdsgenstand ikke er i fokus – nemlig omsorg og hjælp. Problematikken for relationsarbejde findes ved, at der her udelukkende er fokus på de menneskelige relationer og relaterer dermed ikke til arbejdsopgaverne og de betingelser disse udføres under. Desuden er relationer ikke kun specifikke for denne type arbejde. Derimod bruges relationer som redskaber for og mediering af jobs af helt anden karakter, f.eks. med arbejde inden for handel, finans, underholdning osv. (Dybbroe (2006):68).

vil blive defineret nedenfor. Under definitionen vil omsorgsarbejdet og de betingelser, de ansatte arbejder under, beskrives.

I ordet omsorgsarbejde ligger der implicit en forståelse af et arbejde karakteriseret ved omsorg og hjælp til borgere. Betegnelsen dækker over mange arbejdsfunktioner og opgaver - både ift. børn, ældre, fysisk-psykisk udviklingshæmmende, somatisk og psykisk syge. Omsorgsarbejde dækker dog ikke kun bestemte arbejdsgrupper og fag, men det er også en betegnelse for arbejdsopgaver, der er sammenvævet i andre arbejdsopgaver. For medarbejdere indenfor sundheds-, ældre-, social- og den pædagogiske sektor blandes de behandlings-, administrations- og omsorgsmæssige opgaver ofte.

Arbejdsprocesserne inden for denne type arbejde indrammes dermed ikke kun af institutionelle, økonomiske og styringsmæssige rammer, og brugerne kan ikke udelukkende ses som objekter eller arbejdsgenstande. Arbejdet er derimod karakteriseret ved hjælp, udvikling af og omsorg til borgerne ud fra medarbejdernes faglige perspektiv. Store dele af arbejdsprocesserne realiseres ved medarbejdernes fortolkning af og ansvar for differentierede og specifikke menneskelige behov - enten af varig eller forbigående karakter. Disse menneskelige behov skaber og konstruerer opgaver af kropslig, følelsesmæssig og praktisk karakter for omsorgsmedarbejderen i dennes interaktion med borgeren (Dybbroe (2006):67-68).

Langtidsfrisk

Projektets definition af langtidsfrisk tager udgangspunkt i Johnssons definition af begrebet, og han beskriver det således: *”At man har under fem dages sygefravær om året i mindst to år i træk, og højest har et tilfælde af sygenærvær om året”*. Der er dog i praksis variationer i opfattelsen af, hvor ”få” sygefraværsdage en medarbejder, over en periode, skal have for at kunne defineres som værende langtidsfrisk.

Johnsson formulerede begrebet langtidsfrisk i forbindelse med en specialistuddannelse i organisationsmedicin. Incitamentet for at skrive om emnet var en overbevisning om, at man ikke kan lære, hvilke faktorer der skaber godt helbred, balance og meningsfuldhed ved at studere sygelighed, overbelastning osv. Da han og flere andre læger skulle belyse emnet, var de dog på bar bund, eftersom der stort set intet var skrevet om de friske men kun om de syge. De ønskede således, ved at studere de friskeste medarbejdere, at identificere nogle fællesnævner, som de senere kunne forstærke (Johnsson et al (2007):105).

Udvælgelsen af interviewpersoner er sket på baggrund af Johnssons definition. Dog har vi valgt, ift. idealet om højst et tilfælde af sygenærvær om året, at afgrænse os fra at inddrage dette aspekt. Denne afgrænsning gøres på baggrund af to overvejelser. For det første har vi på forhånd kun haft adgang til opgørelser over de langtidsfriskes sygefravær, hvor sygenærvær naturligvis ikke kunne udledes. For det andet er der ingen objektive mål for, hvornår man anser sig selv for at være syg. Sygenærvær må således være et individuelt skøn, som således på forhånd ikke kan bestemmes.

Ovenstående ligger til grund for vores udvælgelse af informanter, mens Johnssons øvrige betragtninger om de langtidsfriske ikke vil indgå som teori i analysen og til besvarelse af problemformuleringen.

Johnssons tanker om og definition af de langtidsfriske er baseret på tre årtiers forskning. Dog er hans fokus, qua sin position som læge, funderet på ønsket om helbredsfræmmende tiltag og perspektiver frem for en mere deskriptiv gennemgang af emnet. Grundet denne betragtning, og ønsket om et arbejdssociologisk perspektiv, begrænser vi os til kun at anvende hans definition af langtidsfriske. Herudover har Johnsson, grundet et systemteoretisk perspektiv, et fokus på det enkelte menneske som helhed, hvor privatliv og arbejdsliv indbyrdes bør harmonere. Vi har dog, som tidligere nævnt, valgt at fokusere på den arbejdssociologiske del af det at være langtidsfrisk, hvorfor hans øvrige teoretiske betragtninger ikke er tilstrækkelige.

Kapitel 3: Institutionsbeskrivelse

Nedenstående har til formål at skitsere de rammer, som vores valgte case udspiller sig indenfor. Institutionen Frejavej/Havdybet har siden sin begyndelse ændret form og omfang. Nedenstående viser således dens nuværende struktur og de overordnede hændelser, der går forud for dets nuværende eksistens. Dette omfatter ligeledes det værdigrundlag, som er bestemt for stedet og den kommunikation og inddragelse, de ansatte agerer efter. En oversigt med årstal for organisations ændrede strukturer og centrale hændelser er vedlagt som bilag 6 på cd-rom, grundet hensynet til organisationens anonymitet¹⁰.

Bostedet Havdybet/Frejavej er et kommunalt finansieret bosted for mennesker med væsentlig, varig funktionsnedsættelse både af fysiske og/eller psykisk karakter. Organisationen er en såkaldt paraplyorganisation, der oprindeligt bestod af Havdybet og Holmegård¹¹. Siden er nye Frejavej bygget, hvor det ”gamle” Holmegård nu er bosat, da Holmegård ikke længere var tidssvarende ift. beboernes behov. Havdybet tæller fire afdelinger, hvoraf den ene er midlertidigt genhuset på Holmegård grundet renovering. Frejavej består af tre afdelinger og rummer desuden organisationens interne dagtilbud, Flækken. Her kommer de beboere, der ikke længere er tilknyttet Kommunens eksterne dagtilbud eller de som blot har en fridag.

Institutionen har undergået flere udvidelser og omstruktureringer, men er i dag fordelt på tre geografisk adskilte områder; Havdybet, Holmegård og Frejavej. Herudover står organisationen overfor en yderligere udvidelse med et ældretilbud, Egevangen. Den samlede organisation beskæftiger ca. 100 medarbejdere, hvoraf de fleste er pædagoger og social- og sundhedsmedarbejdere.

Medarbejdernes arbejdsopgaver tæller alt fra pleje og omsorg til udformning af handleplaner for beboerne. Der findes forskellige mødetider, som kan variere, ligesom flere ansatte arbejder deltid. Der holdes dog overlap tre gange dagligt; om morgenen når nattevagterne afløses, til eftermiddag og om aftenen når nattevagten igen møder ind. Formålet med disse overlap er at evaluere dagens forløb, uddele arbejdsopgaver samt orientere sig om eventuelle meddelelser. En gang om måneden

¹⁰ Det følgende er hentet fra stedets værdigrundlag, hjemmeside og via de informationer vi er blevet givet af ansatte og ledere.

¹¹ Siden kommunalreformen, 2007.

afholdes personalemøder for hver afdeling. Dette er blevet skåret ned fra tidligere at have været gennemført hver anden uge.

Det tilstræbes fra ledelsens side at have medarbejdere af forskelligt køn, etnisk baggrund og anciennitet. I praksis er der dog en overvægt af ansatte, der har været indenfor området og organisationen i mange år, ligesom der er et flertal af kvinder.

Værdigrundlag

Organisationens vision er, med høj faglighed og anerkendelse, at udvikle og understøtte livsglæde hos den enkelte medarbejder. Visionen for stedet er at skabe et hus i evig bevægelse, hvor alle har mulighed for at udfolde det gode liv - alene eller i fællesskab.

Stedets værdier omfatter officielt *udvikling, frihed og ordentlighed*. Værdierne er opstillet med henblik på at danne baggrund for, *at* de ansatte handler, *hvorfor* de handler, og *hvordan* de handler.

Udvikling omfatter ønsket om at udforske og udvikle faglighed og være reflekterende og opmærksomme i det daglige arbejde for derved at skabe rum for, at den enkelte kan udfolde sig og blive hørt. Udvikling ønskes skabt ved at indgå i en meningsfuld pædagogisk dialog med hinanden via vidensdeling, faglig sparring og udvikling af nye kompetencer. Dette søges ud fra en betragtning om, at udvikling opstår, når kollegaer og beboere møder hinanden i en respektfuld dialog.

Stedets værdi frihed anses som forudsætningen for, at den enkelte menneske kan opleve sit liv og sit arbejde som meningsfyldt. Organisationens ønsker herigennem at give rum til, at de ansatte kan udfolde sig inden for fællesskabets rammer. Frihed giver også mulighed for, at de ansatte kan ytre sine holdninger og giver retten til at sige til og fra. Dette indebærer ligeledes retten til at fejle og pligten til at tage ansvar. Det er således vigtigt, at den enkelte føler sig fri til at udfolde sig, prioritere og handle. Friheden bunder i en tillid ift., at alle har noget unikt at bidrage med.

For institutionen betyder ordentlighed, at de tager ansvar, er engagerede og reflekterende i det daglige arbejde og er rummelige over for beboerne og over for hinanden som kollegaer. Det omfatter at møde hinanden respektfuldt, med nysgerrighed og tillid. Udgangspunktet for dette er en tro på, at ethvert menneske er unikt og har ret til at blive set og hørt på sine betingelser. De ønsker at efterkomme dette ved at lytte og møde hinanden i en ligeværdig dialog. Ordentlighed betyder, at de ansatte kan stole på hinanden ved at være loyale over for de aftaler, de indgår med hinanden.

Der er i organisationen Frejavej/Havdybet en forstander og tre afdelingsledere. Der er herudover nedsat en arbejdsmiljøgruppe, der, som tidligere beskrevet, oprindeligt var kræfterne bag at søsætte ”Projekt langtidsfrisk”. Denne består af to afdelingsledere og en arbejdsmiljø repræsentant fra hhv. Frejavej og Havdybet.

Medarbejderne skal i fællesskab fordele opgaverne, men arbejder store dele af tiden alene. Arbejdet foregår de største dele af tiden indenfor de respektive afdelinger. Dog forsøger de så vidt muligt at imødekomme eventuel sygdom osv. ved at aflaste hinanden på tværs af disse afdelinger. Herudover eksisterer der på Frejavej en flyverfunktion, hvor de ansatte udfører forskellige praktiske gøremål såsom at hjælpe i køkkenet, hente beboere eller yde bostøtte.

De ansatte er hver kontaktperson for to til tre beboere, som de har et overordnet ansvar overfor - også ift. udarbejdelse af handleplaner. Der er, på tværs af de respektive bosteder, ikke megen interaktion de ansatte imellem. Dog kender nogle hinanden fra tidligere at have arbejdet sammen.

Kapitel 4: Teori

I det kommende kapitel vil tre teoretiske perspektiver, som vi mener kan være kendetegnende for de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø, blive behandlet. De tre teorier er her beskrevet, da de vil fungere som grundpillerne i dataindsamlingen.

Indledende vil Karaseks krav/kontrol/støtte-model blive skitseret med henblik på at beskrive det psykosociale arbejdsmiljø på institutionen og om muligt bestemme hvilken jobtype, der er karakteriserende for den beskrivelse, de ansatte giver af arbejdspladsen. Herigennem vil de krav, som stilles medarbejderne, ses ift. den kontrol og indflydelse, de har i deres daglige arbejde. Hochschilds teori om følelseskultur er herefter inddraget med det formål at supplere Karaseks teori med teoretiske betragtninger, der i højere grad gør sig gældende for gruppen af langtidsfriske i omsorgsarbejdet. Dette er i høj grad centreret om de følelsesmæssige jobkrav, der forekommer i omsorgsarbejdet. Som en del af vores ønske om at forstå de langtidsfriskes syn på deres arbejdsmiljø, ud fra deres oplevelser af deres arbejdsplads, vil vi i analysen beskrive, hvordan de følelsesmæssige krav fra bl.a. beboerne håndteres ift. den overordnede følelseskultur samt beskrive de følelsesnormer og udtryksnormer, der hersker på stedet. Formålet er her at belyse den accepterede måde at vise og håndtere følelser på. Vi ønsker herudfra at undersøge, hvordan de langtidsfriske håndterer de følelsesmæssige krav fra beboerne.

Endeligt vil Antonovskys teori om *oplevelse af sammenhæng* blive beskrevet. Vi vælger at benytte denne teori, da han, med et salutogenetisk afsæt, fokuserer på, hvorledes sunde mennesker forbliver sunde. Antonovsky ser oplevelsen af sammenhæng som afgørende for den enkeltes helbred, hvilket vi derfor vil undersøge ud fra de tre dimensioner: *begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed*. På trods af at Antonovskys teori omhandler, hvordan det enkelte menneske oplever livet, har vi valgt at operationalisere hans teori ift. de langtidsfriskes opfattelse af deres arbejde og arbejdsmiljø.

Krav, kontrol og social støtte

For at kunne forstå og fortolke de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø ønsker vi bl.a. at benytte Karaseks ”*job strain*” model¹². I 1979 lancerede den amerikanske arkitekt Karasek denne model, som han, sammen med den svenske stressforsker Töres Theorell, har udviklet.

¹² Herefter kaldet krav/kontrol-modellen

Karasek tilhører det belastningsorienterede paradigme, som er særligt populært i Skandinavien. Dette kan skyldes, at man her lægger særlig vægt på at tilpasse omgivelserne til individet, hvilket fører til en interesse for at begrænse eller fjerne potentielt skadelige faktorer i omgivelserne, der kan have negativ betydning for den enkelte (Nielsen og Søndergård Kristensen (2007):11).

Krav/kontrol-modellen er primært baseret på argumenter gjort i bogen ”*Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*” fra 1990. En umiddelbar kritik ville således være, at der er tale om en ældre teori. Den kan dog stadig siges at være relevant, da den i høj grad præger den opfattelse, der ligger til grund for mange arbejdsmiljøundersøgelser.

Som beskrevet opstillede Karasek oprindeligt en todimensionel model bestående af krav og kontrol¹³. Denne omfatter fire typer af psykosociale arbejdsoplevelser genereret af interaktionen mellem *krav*, herunder psykologiske jobkrav i form af tempo, arbejdsmængde og tidspres, og *kontrol* i form af indflydelse, mulighed for anvendelse af kvalifikationer og udviklingsmuligheder i arbejdet. Karasek identificerer fire belastningstilstande ud fra denne model: Det *belastede job*, der skal forstås som en belastende tilstand med høje krav og lav kontrol. Det *aktive job*, der beskriver en aktiv tilstand med høje krav og høj kontrol. Det *afslappede job* hvilket defineres som en afslappende tilstand med lave krav og høj kontrol og endeligt *passive jobs*, der refererer til en passiv tilstand med lave krav og lav kontrol ((Karasek (1990):32), (Nielsen og Kristensen (2007):11)). De fire typer vil nedenfor beskrives, dog vil en indledende beskrivelse af krav og kontrol samt diagonalerne i modellen gives med henblik på at forklare, hvordan de i specialet vil indgå og forstås.

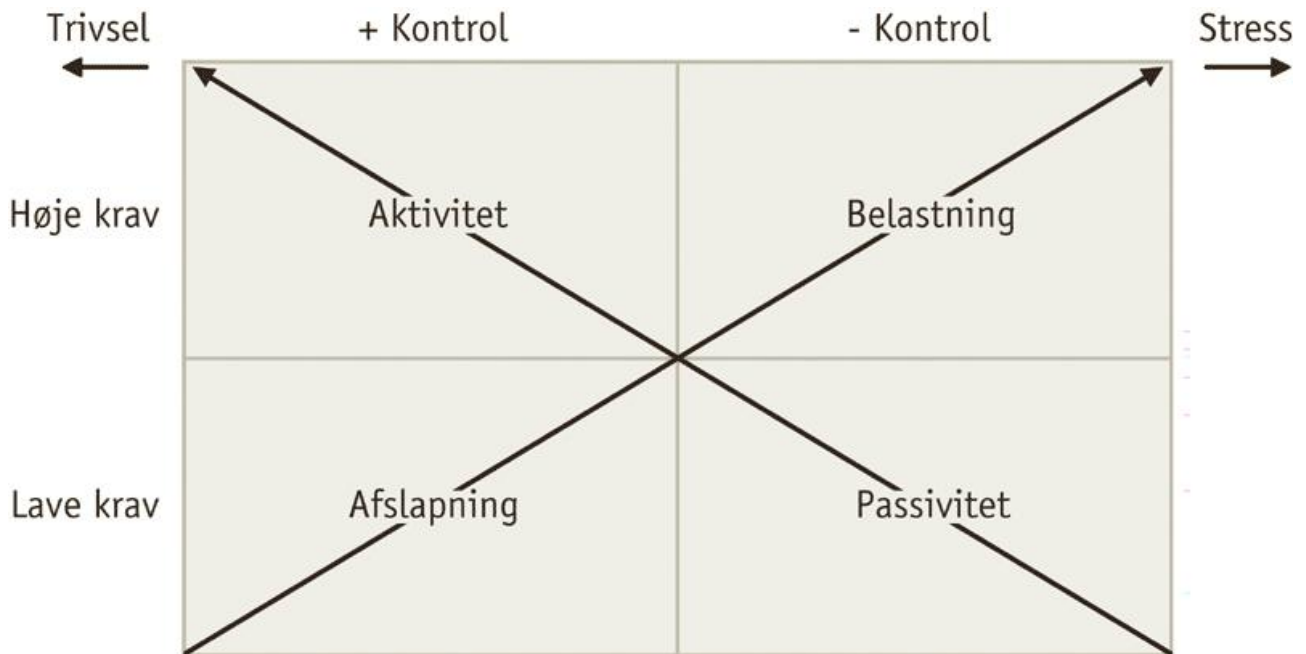
Karaseks model indeholder, som vist nedenfor, to diagonaler. En aktivitetsdiagonal, der er kendetegnet ved sandsynligheden for en stigende motivation for læring og udvikling for aktøren. Heroverfor ses en belastningsdiagonal, der er kendetegnet ved en øget mental belastning og dermed større risiko for stress. Det er således belastningsdiagonalen, der definerer de forhold, der kan lede til stress ved en kombination af høje krav og lav kontrol.

Modellen blev oprindeligt udviklet som et analyseværktøj til at påvise sammenhængen mellem arbejdsmiljømæssige belastninger og hjertekarsygdomme, hvor særligt belastningsdiagonalen var central (Karasek (1990):31).

¹³ Se nedenstående model

Jævnfør ønsket om at undersøge de langtidsfriskes arbejdsmiljø på Frejavej/Havdybet vælger vi dog at tage udgangspunkt i aktivitetsdiagonalen, da vores antagelse er bygget på en viden om en gruppe af ansatte med lavt sygefravær på institutionen, hvilket kunne være et udtryk for trivsel.

Figur 1: Karaseks krav/kontrol-model (Larsen (2010)).



Krav

Vi ønsker i specialet at undersøge de psykologiske jobkrav. Disse udgøres af mentale belastninger af enhver art men ønskes undersøgt ud fra tre parametre; kvantitative, kognitive og følelsesmæssige jobkrav.

De *kvantitative jobkrav* består af mængden af arbejde sammenholdt med den tildelte tid (AMR.dk). Disse vil undersøges ud de ansattes vurderinger af bl.a. arbejdstid, tempo og mængde.

De *kognitive krav* betegner de udfordringer, som arbejdet stiller til at løse mere komplekse arbejdsopgaver, der kræver problemløsning, sproglige evner og omtanke og som yderligere er forbundet med krav om kvalifikations- og kompetencetilegnelse. De er derfor ikke nødvendigvis eksplicit formulerede. Vi ønsker således at undersøge mulige udviklingsmuligheder og krav ift. medarbejdernes kompetencer. Herudover søger vi at finde disse kognitive krav i de mulige forventninger, der ligger til grund for, at den ansatte skal have en viden om varierende

arbejdspraksisser. Der kan eksistere ”tavs viden”¹⁴ om arbejdspraksisser, der er knyttet til nogle forventninger, som den ansatte må agere efter.

Følelsesmæssige jobkrav beskriver de aspekter af arbejdet, som kræver en følelsesmæssig indsats af medarbejderen. Det antages, at disse krav oftest forekommer i omsorgsarbejde, hvor relationen er vigtig (NFA.dk). Vi ønsker således at undersøge, hvilke potentielle følelsesmæssige krav de langtidsfriske oplever ift. deres arbejde med beboere, da det i deres arbejde er beboeren, der er central. Følelsesmæssige krav kan også omfatte, hvad Hochschild kalder for følelsesarbejde, hvor den enkelte ud fra den gældende følelseskultur tilpasser sine følelser. Dette vil beskrives yderligere nedenfor under afsnittet: ”*Følelsesarbejde*”.

Vi ønsker at afgrænse os til at undersøge de psykologiske jobkrav, de langtidsfriske medarbejdere oplever i det daglige arbejde med beboerne og derved belyse potentielle konflikter i oplevelsen af jobkravene ift. kravopfyldelse.

Kontrol

Vi ønsker i analysen at undersøge kontrol ud fra tre betydninger; selvbestemmelse, beslutningsindflydelse og omverdenskontrol. Dette skyldes, at vi i vores speciale har ønsket om at undersøge de ansattes mulighed for at udøve kontrol over deres arbejdsopgaver.

I relation til krav søger vi således at undersøge den oplevede kontrol med arbejdsmetode, tempo, planlægning og udvikling af arbejdet, der benævnes *selvbestemmelse*. Det dækker bl.a. over de ansattes indflydelse på bl.a. tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet (Nielsen og Christensen (2002): 65).

Personalets *beslutningsindflydelse* udøves gennem personalemøder, overlapsmøder, samarbejds- og sikkerhedsudvalgsmøder, som antages at påvirke arbejdsmiljøet (Ibid:65). Det er via disse møder, at de ansatte har mulighed for at få indflydelse på de beslutninger, der vedrører institutionens daglige arbejdsmiljø og fællesskab (Ibid:70). Vi ønsker herigennem at undersøge, hvorvidt de langtidsfriske har beslutningsindflydelse.

Omverdenskontrol dækker over, at en ansat mestrer det umiddelbare samspil med omverdenen. Eksempelvis at stoppe en beboers uhensigtsmæssige adfærd for derigennem at sikre, at hverken

¹⁴ Tavs viden vælger vi at definere som erfaringer og viden som ikke er formelt eller eksplicit formuleret. Tavs viden kan derfor også være viden og erfaringer som de ansatte diskuterer i fællesskab og herigennem kan drage nytte af.

beboere eller ansatte trues. Det omfatter således den ansattes kontrol over den nære omverden - herunder relationer til hhv. beboere og kollegaer. Kontrollen vil derfor primært blive analyseret ift. den ansattes relation til den enkelte beboer, der har bestemte behov, men ligeledes relationen mellem leder og ansatte, hvor ledere kan have stor indflydelse på det pædagogiske arbejde i personalegruppen. Kontrollen kan udøves gennem eksempelvis signaler, det talte sprog og tavs viden. Omverdenskontrol kan virke negativt, såfremt det ikke lykkes en eller flere ansatte at bringe en uønsket adfærd til ophør, men det kan omvendt virke positivt for fællesskabet, hvis det gør (Ibid:65).

Det vil i analysen fungere som en form for opsamling, eftersom omverdenskontrollen i form af samspillet med den umiddelbare omverden i høj grad er betinget af de øvrige underdimensioner af kontrol.

Ovenfor har vi beskrevet krav og kontrol, der er to af de otte dimensioner, som danner grundlag for vores dataindsamling. Vi finder det ligeledes interessant at bestemme, hvilken jobtype de langtidsfriske som gruppe udgør, hvorfor Karaseks fire forskellige jobtyper beskrives nedenfor.

Det belastede/stressede job

Karasek vurderer, at de mest kritiske reaktioner på psykologisk belastning opstår, når de psykologiske krav fra jobbet er høje, og de ansattes kontrol er lav. Dette gør sig gældende for belastede job. Denne type er kendetegnet ved, at der stilles høje krav til individet samtidig med, at den pågældende føler en meget lav grad af kontrol over arbejdsprocessen. Jobbet vil her typisk være styret med stramme begrænsninger og manglende frihed til at influere, justere og forbedre arbejdsprocessen. Belastningsfænomenet opstår eksempelvis i situationer, hvor kravene øges, som i situationer hvor tempoet i arbejdsrytmen forhøjes. Dette giver ikke kun en midlertidig konstruktiv energifrigørelse men en udsigtsløs, langvarig og negativt præget oplevelse af belastning oftest efterfulgt af aggressiv opførsel eller social tilbagetrukkethed (Karasek (1990):33). De belastede jobs omfatter således, at medarbejderen har en lav grad af kontrol kombineret med høje krav, hvorfor Karasek mener, at der typisk vil forekomme et relativt højt niveau af stress ved denne type af job, hvilket ligeledes ses ud fra belastningsdiagonalen.

Det aktive job

Nogle af de mest udfordrende situationer nødvendiggør en høj indsats men uden negativ belastning. Dette benævnes som værende det aktive job. Situationer hvor der er umiddelbare høje krav accepteres og håndteres af medarbejdere, som føler en høj grad af kontrol, hvor de kan benytte deres kompetencer. Medarbejdere i aktive jobs vil således opleve høje krav men samtidig have en høj grad af kontrol. Karasek henviser til Mihalyi Csikszentmihalyis flowbegreb. Dette er kendetegnende for en mental tilstand, hvor aktiviteten bliver værdifuld i sig selv. Individet oplever her en harmonisk tilstand af fuld opmærksomhed, engagement og en oplevelse af overensstemmelse mellem mål og handlemuligheder (ibid:35).

Det afslappede job

Det afslappede job er kendetegnet ved, at der stilles forholdsvis lave krav til den ansatte, der samtidig har stor kontrol over den daglige proces. Individet stilles generelt over for få udfordringer, men hvis kravene øges, har individet fuld kontrol over løsningen af opgaven. Medarbejderen har her i høj grad indflydelse på de beslutninger, der kræves for at kunne opfylde en udfordring optimalt, hvor der i forvejen er lave krav. Denne del af krav/kontrol-modellen antyder, at der er en slags lav-stress. De mennesker, der befinder sig i denne kategori, er både glade og sunde i deres arbejdsliv (ibid:36).

Det passive job

Det passive job er kendetegnet ved, at der stilles lave krav til individet, som samtidig har lav kontrol over arbejdsprocessen. Medarbejderens evner bliver ikke udnyttet, der er ingen udfordringer, og restriktioner hindrer muligheden for at udvise kreativitet, demotiverer og fører til lav produktivitet.

Det passive job sætter medarbejdere i en situation, som er forbundet med ikke-energisk adfærd og som ikke har nogle af de ønskværdige aspekter som ved afslappede job. De passive jobs er det andet store psykologiske arbejdsproblem, der bliver skitseret i modellen. Karasek mener, at fænomenet virker i retning af negativ læring og tab af de forinden eksisterende færdigheder.

Opsummerende kommer denne type arbejde til at betyde lavere krav, hvilket bevirker at der ikke findes mange stressorer. Forekomsten af psykologiske belastninger og sygdomsrisici vil derfor ikke være meget høj (ibid:37-38).

Social støtte

Som tidligere beskrevet har Karasek og Theorell valgt at udvide krav/kontrol-modellen med en yderligere tredje dimension – *social støtte*. Dette skyldes bl.a. en kritik af modellens oprindelige forsimplede udtryk, hvor den abstraherer fra normer, værdier og sociale processer og samspillet mellem leder og ansatte (Nielsen og Christensen (2002):65). Karasek og Theorell argumenter for, at det er særligt relevant at inddrage, eftersom deres studier udført i USA og Sverige havde vist, at social støtte var af stor betydning for adfærdsmønstre og sundhed (Karasek (1990):69).

Denne tredje dimension var særlig populær i den danske arbejdsmiljøforskning i 90erne, hvor det med udgangspunkt i krav/kontrol-modellen viste sig, at social støtte havde positiv betydning for sundhedstilstanden (Nielsen og Christensen (2002):65).

Social støtte antages, sammen med kontrol, at kunne moderere den negative effekt som krav kan have på helbred og trivsel. Dette omfatter, at social støtte ifølge krav/kontrol/støtte-modellen giver en evne til at kunne mestre krav i arbejdet. Støtte giver således bedre forudsætninger for trivsel og løsning af arbejdsopgaven. Udover denne buffereffekt på krav antages støtte, som selvstændig dimension, at have en direkte positiv virkning på helbred og trivsel (ibid:65).

Social støtte på arbejdet henviser til det overordnede niveau for hjælpsom social interaktion tilgængeligt på jobbet fra både kollegaer og ledelse. De mekanismer, der kan influere trivsel, er mange, men Karasek mener, at social støtte er et væsentligt aspekt af fire overvejende årsager: 1. Som tidligere nævnt, virker social støtte som en buffer i forholdet mellem psykologiske stressorer og forskellige sundhedsmæssige konsekvenser. 2. For mennesker er social kontakt og sociale strukturer vigtige for de grundlæggende psykologiske processer, der er afgørende for at opretholde et længerevarende godt helbred. 3. Social støtte kan facilitere aktive coping mønstre og derved have betydning for produktiv adfærd. 4. Karasek finder, at en positiv identitetsfølelse er baseret på den kollektivt bestemte følelse af at kunne bidrage til fællesskabet og de fælles mål, hvilket er særligt vigtigt, ift. udvikling af aktive adfærdsmønstre (Karasek (1990):69-70)

Der findes flere forskellige typer af social støtte på arbejdspladsen, og vi ønsker i specialet at undersøge social støtte ud fra tre typer, hvor den første er *socioemotional* støtte, der kan måles på graden af social- og emotionel integration, tiltro til kollegaer, ledere osv. Det kan ligeledes måles ud fra social samhørighed og integration i den overordnede arbejdsgruppe - herunder styrken af de

normer, der er styrende for adfærdsmønstre i arbejdsgruppen (ibid:70). Hvis en konflikt opstår, er den emotionelle eller sociale støtte derfor vigtig for at kunne bearbejde mulige negative oplevelser.

En anden type social støtte omfatter *instrumentel* social støtte, hvilket måler den støtte og ekstra ressourcer, assistance ift. arbejdsopgaver, der gives fra kollegaer eller overordnede. Ikke al social interaktion på arbejdet er støttende. Gensidig opgaveafhængighed og nødvendigheden af koordinering af arbejdsopgaver mellem ansatte, der udfører komplekse arbejdsopgaver, kan herunder være kilder til stress. Omvendt kan god koordinering føre til trivsel (ibid:71).

Vi ønsker herudover at supplere disse to, af Karasek, opstillede typer med en tredje: *vurderingsstøtte*. Dette begreb dækker over støtte i form af feed-back, eksempelvis anerkendelse. Det omfatter altså information, der kan virke relevant for en persons selvsvurdering (Nielsen og Christensen (2002):66). Feed-back er således vigtigt for den ansattes oplevelse af at kunne opfylde de arbejdsmæssige krav og er derfor relevant at undersøge.

Ovenfor har vi beskrevet krav, kontrol og social støtte, der vil udgøre tre af de otte dimensioner, vi ønsker at undersøge. Nedenfor vil vi beskrive Hochschilds teori, hvorudfra vi vil udlede yderligere to dimensioner.

Følelsesarbejde

Ovenfor er Karaseks model beskrevet og som ligeledes nævnt har denne teori, på trods af sin alder, vist sin anvendelsesværdi gang på gang. På trods af dette bliver teorien ofte kritiseret ift. dens anvendelse i forbindelse med omsorgs- og vidensarbejde, da dens teoretiske pointer primært baserer sig på resultater fundet indenfor industrien (Andersen mfl.:11). Denne kritik vil vi forsøge at imødekomme ved at inddrage sociologen Arlie R. Hochschilds teori om følelsesarbejde. Hochschild er en af pionererne i udviklingen af begreber og forståelsen af arbejdet med mennesker. Hun skrev i 1983 bogen ”*The Managed Heart*”, hvor hun beskrev, hvordan moderne servicemedarbejdere markedsførte deres følelser. Hochschilds teori tager udgangspunkt i følelseshåndtering, der omhandler, hvordan individet håndterer følelser ud fra kulturelle og normative betingelser. Under følelseshåndtering hører en række begreber, der vil blive beskrevet nedenfor.

Ifølge Hochschild findes der i samfundet en *følelseskultur*, der indeholder ideer om, hvad mennesker burde føle i forskellige situationer. Kulturen er udgjort af ideer om passende holdninger, følelser og emotionel respons.

I forhold til følelseskultur findes der i al interaktion to basisnormer (Turner og Stets (2009):36). Den første er *følelsesnormer* og beskriver hvilke normer, der er bestemmende for hvilke følelser, som er legitime i bestemte situationer, og om dette siger Hochschild: ”*there are rules and norms according to which feelings may be judged appropriate to accompanying events*” (Hochschild (1983):59). Disse følelsesnormer bestemmes ved at vurdere vores egne følelser ved at se, hvordan andre vurderer vores emotionelle fremvisning og igennem sanktioner fra os selv og andre (Ibid:57). Det er altså de gældende normer for passende adfærd, der er bestemmende for de følelser, der er passende at vise. Derudover præsenterer hun begrebet *udtryksnormer*, der er bestemmende for hvordan og hvor meget følelse, der bør udtrykkes i bestemte situationer - f.eks. latter til en fest eller gråd til en begravelse. Ud fra de gældende følelsesnormer og udtryksnormer benytter den enkelte sig af *følelsesarbejde*, der refererer til den enkeltes bearbejdning af egne følelser ift. situationens krav. Hochschild viste i den forbindelse, hvordan amerikanske flyselskaber fremførte regler for, hvordan den enkelte medarbejder skulle udtrykke sine følelser ift. kunderne, hvor stewardessen vha. skulle udtrykke følelser som glæde og venlighed og samtidig få kunderne til at føle sig trygge. Hun hævdede endvidere, at mængden af denne type arbejde ville stige, og at arbejdet påvirkede den enkelte på en mere direkte og personlig måde end traditionelt, fysisk arbejde eller vidensbaseret arbejde. I henhold til dette speciale er det derfor relevant at benytte de begreber og iagttagelser Hochschild udviklede i forbindelse med følelsesarbejde, da de ansattes arbejde i organisationen, ligesom medarbejderne i de amerikanske flyselskaber, er præget af en personlig, følelsesmæssig relation til beboerne, hvor produktionen af den service, der leveres og den eventuelle udmattelse sker samtidigt. Medarbejderne er altså i større grad afhængig af borgernes ris og ros pga. den direkte kontakt (Amble (2010):41).

Med udgangspunkt i begrebet følelsesarbejde beskriver Hochschild en række særlige belastninger ift. denne type arbejde, hvor følelsesmæssige relationer er en del af arbejdet. I hendes analyse af disse belastninger var hendes fokus, de copingsstrategier omsorgsmedarbejderen brugte for at håndtere de følelsesmæssigt krævende arbejdssituationer (VIPS (2008):65). I den forbindelse udviklede Hochschild de to begreber ”*deep acting*” og ”*surface acting*”.

Deep acting er strategier gennem hvilke individet forsøger at ændre følelser indefra ved f.eks. at tænke på noget positivt eller ved at trække vejret dybt og kontrolleret. Individet ønsker herigennem at føle noget andet end det i forvejen gør.

Surface acting refererer til strategier til at ændre facade ved f.eks. at tage det glade ansigt på (Bloch (2001):30-31). Her er individet bevidst om, hvordan det agerer og fremstår udadtil. Fokus er på kropssproget og ansigtsudtrykket, som forandres for at forandre den indre følelse, hvorigennem individet opbygger en form for facade. Formålet med surface acting er at forsøge at ændre det ydre til den indre.

Ovenfor er beskrevet Hochschilds teori om følelser ift. arbejdet med mennesker. I forbindelse med dette speciale er det ud fra teorien interessant at undersøge, hvordan de langtidsfriske medarbejdere håndterer følelser og de følelsesmæssige krav, som de oplever i deres arbejde med beboerne. Herudfra kan vi nu tilføje yderligere to dimensioner udover de nuværende tre; deep acting og surface acting. De sidste tre dimensioner vil nedenfor beskrives ud fra Antonovskys teori om oplevelsen af sammenhæng.

En oplevelse af sammenhæng

I det følgende vil vi redegøre for Antonovskys teori om *oplevelsen af sammenhæng*, og hvordan dette kan ses ift. de langtidsfriske medarbejders arbejde.

Som nævnt tidligere er Antonovskys klare udgangspunkt et salutogenetisk afsæt, hvor fokus er på, hvorledes sunde mennesker forbliver sunde. Han afviser endvidere dikotomiseringen af det sunde versus det syge men ser i stedet det enkelte menneske på multidimensionelt kontinuum gående fra et godt til et dårligt helbred.

Det centrale i Antonovskys teori er begrebet om oplevelsen af sammenhæng, der er afgørende for, hvorpå dette kontinuum den enkelte befinder sig. Oplevelsen af sammenhæng skal dermed forstås som værende afgørende for den enkeltes helbred. En stærk oplevelse af sammenhæng er derved knyttet til den enkeltes ressourcer og til en større sandsynlighed for at have et godt helbred. Ressourcerne¹⁵ skal forstås som overordnede psykosociale modstandsressourcer. Ressourcernes formål er at sætte de utallige stressfaktorer, individet udsættes for, ind i en meningsfuld sammenhæng. Er der mangel på modstandsressourcer, og samtidig en lav oplevelse af sammenhæng, kan dette udvikle sig til en stressfaktor (Antonovsky (2000):46-47).

Antonovsky definerer oplevelse af sammenhæng således:

¹⁵ Antonovsky definerer ikke, hvad disse ressourcer indebærer, men vi har i dette speciale valgt at definere dem ud fra Karaseks begreber kontrol og social støtte.

”Oplevelse af sammenhæng er en global indstilling, der udtrykker den udstrækning, i hvilken man har en gennemgående, blivende, men også dynamisk følelse af tillid til, at (1) de stimuli, der kommer fra ens indre og ydre miljø, er strukturerede, forudsigelige og forståelige; (2) der står tilstrækkelig ressourcer til rådighed for en til at klare de krav, disse stimuli stiller; og (3) disse krav er udfordringer, det er værd at engagere sig i.” (Antonovsky (2000):37).

Begrebet kan endvidere operationaliseres ud fra tre dimensioner: *Begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed.*

Begribelighed er et spørgsmål om, hvorvidt individet opfatter *”de stimuli man konfronteres med enten i det ydre eller det indre, som kognitivt forståelige, ordnede, strukturerede og tydelig information”* (Ibid:35). En person med en stærk oplevelse af begribelighed vil forvente, at de stimuli, han eller hun udsættes for i fremtiden, vil være forudsigelige eller i hvert fald at de, der kommer som en overraskelse, kan passes ind i en sammenhæng og forklares. Stimuli behøver ikke nødvendigvis være ønskelige. Død, krig og fiasko er mulige hændelser, men en person med en stærk oplevelse af begribelighed vil kunne gøre dem forståelige. På institutionen er det, som tidligere nævnt, arbejdet med beboeren, der er centralt i de langtidsfriskes arbejde. På trods af at arbejdet indeholder rutiner, såsom medicingivning, pleje osv., kan arbejdet med beboerne være uforudsigeligt. På trods af at de ansatte er bekendte med beboernes adfærd, herunder fysiske og psykiske handicap, er de ansatte ikke i stand til at forudsige, hvordan beboerne vil reagere, herunder eventuelt udadreagerende adfærd. Vi ønsker således at undersøge forudsigeligheden i deres arbejde, og hvorvidt en eventuel uforudsigelighed har betydning for den begribelighed, de oplever - altså hvorvidt det er muligt for dem at passe episoderne ind i en sammenhæng.

Den anden dimension af oplevelsen af sammenhæng er håndterbarhed og dækker over, hvorvidt den enkelte person har ressourcer *til rådighed*, som er tilstrækkelige for at kunne imødekomme de krav, der stilles til individet, når det kontinuerligt udsættes for en række stimuli.

”Til rådighed” kan referere til de ressourcer, man selv kontrollerer eller ressourcer, der kontrolleres af en legitim anden såsom en ægtefælle, ven, læge eller som i nuværende speciale en leder eller kollega. Har en person en stor grad af håndterbarhed, føler man sig ikke som offer for omstændighederne, eller at livet behandler en uretfærdigt. Når uheldige episoder opstår, er man således i stand til at håndtere dem og bliver ikke ved at sørge over dem. Som nævnt ovenfor formoder vi, at de langtidsfriske medarbejderes arbejde indeholder uforudsigelige opgaver, da

arbejdet med beboerne ikke altid vil kunne forudses på trods af nøje planlægning og på grund af de nye omstruktureringer, der har fundet sted i organisationen¹⁶. I forlængelse af de krav vi afdækker via Karaseks teori, søger vi således at undersøge, om de ansatte oplever, at de kan imødekomme de (skiftende) krav, der bl.a. indgår i arbejdet med beboerne ift. deres oplevelse af kontrol og social støtte.

Den sidste dimension meningsfuldhed refererer til, hvorvidt livet opleves som forståeligt rent følelsesmæssigt, og at visse problemer og krav er værd at investere energi og engagement. Ifølge Antonovsky handler det endvidere om at se problemer som udfordringer frem for byrder, man hellere ville være foruden.

I forhold til arbejdet i organisationen vil det betyde, at hvis de langtidsfriske oplever deres arbejde som gavnligt, vil der være en større oplevelse af meningsfuldhed og i sidste ende en stor oplevelse af sammenhæng (Ibid:34-36). I forhold til denne tredje dimension ønsker vi således at undersøge, hvorvidt de ansatte omsætter de til dels omskiftelige krav og de generelle opgaver, der er knyttet til arbejdet til udfordringer, frem for problemer.

Af Antonovskys teori har vi en formodning om, at de langtidsfriske medarbejdere har en høj grad af oplevelse af sammenhæng, hvilket vil sige, at de føler en stor begribelighed, håndterbarhed og meningsfuld ift. deres arbejde. Ifølge Antonovskys teori medfører dette, at de langtidsfriske har et godt helbred, hvilket yderligere kan have indflydelse på, at de er langtidsfriske.

Ud fra ovenstående har vi fundet de sidste tre dimensioner, vi ønsker at undersøge de langtidsfriskes arbejdsmiljø ud fra. Disse dimensioner vil vi belyse via en kvalitativ tilgang bestående af interviews med de langtidsfriske medarbejdere og observationer af deres daglige arbejdspraksis. Dette vil blive beskrevet nedenfor.

¹⁶ For viden herom læs: ”*Institutionsbeskrivelse*”

Kapitel 5: Metode

Herunder følger en gennemgang af specialets metodiske afsæt, der tager udgangspunkt i det kvalitative casestudie, hvilket vi indledningsvis vil gøre rede for. Herefter vil den adaptive tilgang introduceres, herunder hvordan der i specialet vil blive vekslet mellem empiri og teori. I forlængelse af dette vil vores videnskabsteoretiske retning, hermeneutikken, beskrives og herudfra vil vi redegøre for vores tanker om dataindsamling og analyse af vores datamateriale ift. denne retnings principper. Dernæst vil specialets praktiske gennemførelse blive beskrevet. Herunder overvejelser gjort i forbindelse med projektets to metoder: kvalitative interviews og observationsstudier, og slutteligt beskrives de refleksioner, vi har gjort os ift. specialets kvalitetskriterier.

Case studie

Specialets design er bygget op om et casestudie. Først og fremmest finder vi det relevant at gøre rede for, hvad vi forstår som en *case*, da det er dette udgangspunkt, der ligger til grund for valget og behandlingen af casen. En case kan forstås som et fænomen eller en objekt, som man vil studere eller analysere. Dermed kan en case være et individ, en event, et samfund osv. (De Vaus (2001):220-221). I dette speciale er casen altså de langtidsfriske medarbejdere på Frejavej/Høvejen. Som udgangspunkt kan der ved et casestudie både bruges metoder og kilder til at undersøge genstandsfeltet - herunder både kvalitative og kvantitative metoder. Vi har dog valgt at benytte kvalitative metoder i form af interviews og observationer, hvorfor designet nødvendigvis bliver et kvalitativt casestudie (Antoft (2007):29-30).

Den forfatter, der oftest anvendes i forbindelse med en definition af begrebet casestudie, er Robert K. Yin. Han definerer begrebet således: “*A case study is an empirical inquiry that investigates a contemporary phenomenon within its real-life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident*” (Yin (2003):13. Som det fremgår af citatet, forsøger man altså at forstå et fænomen ud fra den kontekst, det er en del af. Alligevel er det væsentligt at være opmærksom på, at casen er en analytisk konstruktion af det sociale fænomen, da den kun viser det udsnit, som forskeren vælger at fokusere på ud fra, hvad han/hun finder relevant at undersøge (Antoft (2007):31-33). Dette argument stemmer godt overens med vores videnskabsteoretiske forståelse, som senere vil blive beskrevet, da vi er af den overbevisning, at

virkelighed og mening opstår igennem horisontsammensmeltning mellem forskeren og de aktører, der studeres.

Der skelnes endvidere imellem single og multiple cases i forbindelse med casestudiet (Yin (2003):14). Da vi i specialet udelukkende har valgt at undersøge de langtidsfriske medarbejdere i én organisation, er vores case således en single case. Vi underkender dog ikke, at det ligeledes ville være interessant at lave en komparativ og multipel undersøgelse med langtidsfriske medarbejdere og medarbejdere med højt sygefravær for derved at belyse eventuelle forskelle i de to gruppers opfattelse af arbejdsmiljøet i organisationen. Valget om at undersøge en single case er truffet af to årsager. For det første var det arbejdsmiljøgruppen på Frejavej/Havdbydets ønske udelukkende at fokusere på de langtidsfriske medarbejdere, og dernæst ville det, i forbindelse med udvælgelsen informanter, sætte os i en situation, hvor vi skulle udvælge medarbejdere med hhv. et højt og lavt sygefravær. Vi ville i den forbindelse være nødt til at skulle skabe nogle grupperinger bestående af ”de gode medarbejdere” versus medarbejdere med højt sygefravær. Valget er dermed truffet i forbindelse med nogle etiske overvejelser, men man kunne endvidere også frygte, at de udvalgte interviewpersoner med højt sygefravær ville være negativt ladet overfor undersøgelsen, hvilket muligvis ville påvirke deres svar i en eventuel interviewsituation og i den sidste ende ville præge empiriens validitet i en negativ retning. På trods af en erkendelse af at et komparativt og multiplet casestudie af sygefraværet i organisationen i høj grad ville interessant og givende, finder vi det ikke problematisk, at vi udelukkende har valgt at fokusere på de langtidsfriske medarbejdere. Vi har tidligere beskrevet, at der i mange år udelukkende har været fokuseret på de negative aspekter af arbejdet, ligesom vi selv i tidligere projekter har behandlet emnet stress. Lige såvel som der er lavet undersøgelser med fokus på de patologiske forhold, der præger arbejdsmiljøet i retning af at sygeliggøre mennesker, finder vi det ikke videre odiøst at tage afsæt i de salutogenetiske faktorer, der kan være medvirkende til at holde medarbejdere raske.

Adaptiv teori: om at kombinere teori og empiri

Vi vil i dette speciale lade os inspirere af allerede eksisterende teori, og dermed ønsker vi at benytte os af den *adaptive teori* som metodisk udgangspunkt, der fordrer, at man både bruger teori og empiri til at højne forskningen. Ved at tage det bedste fra de to verdner udviskes forskellene mellem den induktive og deduktive arbejdsmetode. Dermed understøtter de hinanden for at nå frem til det bedst mulige forskningsresultat (Layder (1998):132). Dette valg begrundes med, at vi undersøger et

relativt uudforsket felt, hvorfor vi ønsker en eksplorativ tilgang til analysen samtidig med, at vi ønsker at inddrage teoretiske begreber til orientering igennem dataindsamling, hvilket den valgte tilgang netop tillader os.

I ordet *adaptiv* teori ligger der implicit en forståelse af, at teorien skal være tilpasningsdygtig ift. empirien. Teoriens rolle er at inspirere til dataindsamling og understøtte de empiriske fund. Teorien er adaptiv, da den fungerer vejledende og dernæst modificeres gennem forskningsfasen og slutteligt bliver til en ny teoretisk betragtning. Følgende understøtter dette: *”Den ”adaptive” del af begrebet henviser til, at teorien både tilpasser sig eller formes af indkomne empiriske fund, samtidig med at data selv filtreres gennem (og tilpasses) det eksisterende teoretiske stof, der forekommer relevant, og som er tilgængeligt.”* (Jacobsen (2007):261). Modsat en deduktiv tilgang hvor teoriens gyldighed testes, er teori i den adaptive tilgang altså ikke sandheder om verden, som virkeligheden holdes op imod og prøves på.

Derudover er det teoriens mål at give empirien et højere generaliseringsniveau, hvorigennem der opstår en analytisk generaliserbarhed, hvilket beskrives i afsnittet: *”Specialets kvalitetskriterier”* (Jacobsen (2007):275).

Et princip i forbindelse med den adaptive teori er endvidere, at man ikke kan indtræde i et empirisk felt eller forholde sig til den verden, der omgiver os uden en teoretisk forforståelse. Dette princip stemmer således godt overens med den valgte videnskabsteoretiske retning; hermeneutikken, der vil blive beskrevet i det følgende afsnit.

Opsummerende kan det siges, at vi igennem den adaptive teori lader os inspirere af allerede eksisterende teori og derfor benytter begreber udledt herfra som orientering i forbindelse med dataindsamlingen og den fortløbende analyse. Herudover bruges interviewpersonernes udsagn som et lag ovenpå den teoretiske bund, hvorfor nye teoretiske begreber og dimensioner, der kan være med til at besvare problemstillingen, inddrages i analysen. Dermed sker der en vekselvirkning imellem teori og empiri. Denne vekselvirkning er således et centralt metodisk element i specialet, hvorfor teori og empiri vil blive vægtet lige højt, og vi arbejder derfor hverken udelukkende deduktivt eller induktivt.

Videnskabsteori

Nærværende speciale tager udgangspunkt i de langtidsfriske medarbejderes opfattelser af deres arbejdsmiljø på de tre institutioner, og vi vælger dermed at sætte aktørens bevidsthedshorisont som

genstand for vores studie. Dette sker gennem semistrukturerede interviews med de langtidsfriske medarbejdere, hvor vi, gennem dialog mellem interviewer og interviewperson, forsøger at finde den mening, de langtidsfriske tillægger deres arbejde. Det er altså interviewpersonernes udsagn, der er specialets primære kilde til viden. Disse udsagn suppleres endvidere med informationer fundet i forbindelse med observationer. Ud fra ovenstående betragtninger bliver det derved relevant at beskæftige sig med den videnskabsteoretiske retning; hermeneutikken, da denne retning netop vælger at analysere sociale fænomener ved at beskrive de sociale aktørers bevidsthedstilstande (Riis (1996):120). Karakteristisk for denne retning er, at forståelse og fortolkning kommer før forklaring (Fuglsang et al (2009):309). I henhold til dette speciale må vi altså forstå og fortolke de langtidsfriske medarbejdere, før vi kan blive i stand til at vurdere, hvilken indflydelse deres arbejdsmiljø har på deres lave sygefravær.

Indsamling af data og analyse heraf - med hermeneutikken i baghovedet

I forbindelse med dataindsamlingen har vi gjort brug af nogle af hermeneutikkens vigtigste elementer, hvilket vil blive beskrevet nedenfor.

Indledningsvis kan det siges, at den hermeneutiske videnskabsfilosofi er en fortolkningsvidenskab, hvilket betyder, at vi, gennem indlevelse af vores interviewpersoners livsverden, opnår forståelse for, og kan fortolke på, hvordan de oplever deres verden - i dette speciale, hvordan vores interviewpersoner oplever og erfarer deres arbejdsmiljø. Dermed ønsker vi at forstå de sociale fænomener, som specialet omhandler, og vi søger derved at gå bagom virkeligheden, hvilket sker gennem fortolkning af interviewpersonernes udsagn og deres mening.

Et vigtigt princip i hermeneutikken er *den hermeneutiske cirkel*, som betegner den vekselvirkning, der foregår mellem dele og helhed. Ifølge hermeneutikken kan delene kun forstås, hvis helheden inddrages og således også omvendt. Dermed bliver det sammenhængen mellem delene og helheden, der er meningsskabende og som muliggør, at vi bliver i stand til at forstå og fortolke.

I forhold til dette speciale kommer den hermeneutiske cirkel bl.a. til udtryk gennem dialogen mellem interviewer og interviewperson, hvilket er en ontologi¹⁷, da bevægelsen ikke kun går fra interviewer til interviewpersonen men også fra interviewpersonen og tilbage til intervieweren. Denne proces kaldes for horisontsammensmeltning, og det er igennem denne hændelse, at mening

¹⁷ I den filosofiske hermeneutik, er den hermeneutiske cirkel ontologisk, hvilket betyder at fortolkning ikke kun er en metode, men en betingelse for den menneskelige erkendelsesproces, eksistens og erfaring – altså en måde at være på.

og forståelse opstår. Den mening, der opstår, er hverken suverænt interviewerens eller interviewpersonens men opstår i mødet imellem de to. Ud af dette har vi derfor været opmærksomme på, at det ikke kun er de langtidsfriske medarbejdere på Frejavej/Havdybet, der besidder mening og betydningen, men at vi som interviewere og aktører i felten bringer vore egne forståelseshorisonter, herunder forforståelser og fordomme, med os, både i interviewene, observationerne og i den videre analyse (Fuglsang et al (2009):324). Dette princip kendes endvidere som *dobbelt hermeneutikken*, hvor vi på den ene side forholder os til informantens egne beskrivelser og tolkninger og på den anden side må rekonstruere disse udsagn indenfor egne forforståelser, fordomme og en teoretisk ramme (Gilje et al (2002):169).

Den hermeneutiske cirkel kommer endvidere til udtryk ved, at vi i de enkelte interviews har søgt at finde en mere generel mening og nogle bestemte temaer, der kommer til udtryk herigennem. I lyset af dette vil vi herefter finde en mere uddybet mening i de dele, vi finder relevante for at kunne sætte det i en større kontekst. Fortolkningerne af de enkelte udsagn vil herefter blive sammenlignet med projektets overordnede tema og teorier, som vi ellers har fundet relevante (Kvale (1997):58). Her benyttes den hermeneutiske cirkel da: ”*Vi bliver ved med at fortolke, indtil vi opnår en dækkende (...) udlægning af en tekst*” (Fuglsang et al (2009):312). Del-helheden kommer derfor til udtryk ved, at vores interviewpersoners erfaringer bliver de dele, der, igennem analyse og fortolkning, er med til at skabe et helhedsbillede af problemstillingen.

Den hermeneutiske cirkel og dobbelthermeneutikken må ligeledes forstås i relation til projektets metodiske overvejelser ift. den adaptive tilgang, hvor vores spørgeramme er dannet ud fra teoretiske overvejelser og forforståelser, og som vedvarende justeres og omdefineres ud fra informanternes udsagn og fortolkninger. Disse vil endvidere blive analyseret ud fra modificerede teoretiske betragtninger.

Kvalitative interviews

For at få indblik i interviewpersonernes livsverden, tankegang og oplevelse af deres arbejdsmiljø, er det kvalitative dybdegående interview valgt¹⁸.

¹⁸ Denne interviewform kaldes også det ”kvalitative forskningsinterview” (Kvale (1999))

Udvælgelsen af interviewpersonerne er sket på baggrund af Johnssons definition af langtidsfriske. Han definerer langtidsfrisk som: *”At man har under fem dages sygefravær om året i mindst to år i træk, og højest har et tilfælde af sygenærvær om året”*, se afsnittet: *”Definition af projektets relevante begreber – langtidsfriske”*.

Ud fra disse kriterier har vi valgt seks interviewpersoner fra Frejavej, fire fra Havdybet og tre fra Holmegård, hvilket i alt har givet tretten interviewpersoner. Udvælgelsen af informanterne er sket ud fra et princip om at hverve forskellige typer af mennesker, der har forskellig alder, anciennitet, uddannelsesmæssige baggrund, køn¹⁹ osv., og er derfor ikke et repræsentativt udsnit af den samlede medarbejderstab. Det har dog været et krav til interviewpersonerne, at de har været i daglig kontakt med bostedernes beboere. Vi har på dette grundlag ikke valgt at inddrage køkkenassistenter, rengøringspersonale osv. Derimod har vi valgt at interviewe en af afdelingslederne, der også var langtidsfrisk. Dette er sket med et ønske om at belyse vores problemstilling fra flere forskellige vinkler og for at se, om der var sammenhæng mellem de visioner og værdier, ledelsen havde i forbindelse med de ansattes arbejde, og hvordan de langtidsfriske rent faktisk oplevede deres arbejdsmiljø.

Da interviewpersonerne, på baggrund af Johnssons definition, har været ansat i organisationen i minimum to år, må de formodes at være integreret og derfor have udviklet institutionelle roller. Derfor har vi valgt at inddrage en ikke langtidsfrisk medarbejder, der har været ansat siden juni 2011 og derfor er relativt ny i organisationen. Dette valg er truffet, da nye medarbejdere ofte er gode til at gennemskue systemroller og adfærdsrelationer, da de endnu ikke er socialiserede til at se livet på arbejdspladsen som det mest naturlige (Andersen et al (1992):137-138). I forbindelse med denne medarbejders udsagn er vi dog opmærksomme på ikke at drage slutninger ift. årsagen til de langtidsfriskes lave sygefravær, men hendes udsagn vil udelukkende blive brugt til at få en forståelse af de langtidsfriskes arbejdsmiljø.

Interviewsituationen

Inden gennemførelsen af hvert interview har vi briefet interviewpersonerne, således at de har haft et minimum af viden om emnet. Dette er gjort for at informanterne skulle føle sig oplyste omkring undersøgelsen. Efter briefing har interviewpersonerne haft mulighed for at stille spørgsmål inden

¹⁹ Da der på de tre institutioner er ansat en overvægt af kvinder, har dette også afspejlet sig i vores udvælgelse af interviewpersoner, hvorved der også her er en overvægt af kvinder.

interviewets begyndelse. Herudover har vi oplyst interviewpersonerne om, at de i specialet vil fremgå anonyme, og at de endvidere har fået tildelt pseudonavne, sammen med bostedernes beboere og bostederne, således, at personerne og stederne ikke ville kunne identificeres i det endelige speciale.

Herefter er interviewene gået i gang. Ved begyndelse af hvert interview har det været vigtigt for os at skabe en positiv stemning for interviewpersonerne, for at få dem til at føle sig trygge ved at tale frit og afsløre deres oplevelser og tanker for nogle relativt fremmede mennesker. Dette har vi bl.a. gjort ved at lytte opmærksomt og vise interesse, forståelse og respekt for det, interviewpersonerne har fortalt, og desuden har vi forsøgt at virke afslappede og klare over, hvad vi ønskede at høre (Kvale (1997):132).

Vi har valgt at optage interviewene, da dette har givet frihed både i interviewsituationen og i transskriptionsfasen. I interviewsituationen har det dermed været muligt at koncentrere sig om selve interviewet og dynamikken heri.

Under interviewene har begge gruppemedlemmer deltaget som henholdsvis primær- og sekundær interviewer. Formålet med denne opdeling har været, at den primære interviewer har haft til opgave at skabe kontakt med interviewpersonen samt at styre interviewet. Hertil har den sekundære interviewer haft rollen som den, der har stillet opfølgende spørgsmål for at sikre, at de valgte temaer er blevet dækket tilfredsstillende.

Interviewene har været efterfulgt af en debriefing, hvor vi f.eks. har sagt: *”Vi har ikke flere spørgsmål. Har du mere du gerne vil sige eller spørge om, før vi afslutter interviewet”*. Hermed har interviewpersonerne haft mulighed for at tage spørgsmål op, som han/hun har tænkt over under interviewet (Ibid:132-133).

Interviewenes længde har varieret i stor grad fra at have været 50 minutter og helt på til to timer. Dog har de fleste haft en varighed af en time.

Præsentationerne af interviewpersonerne findes i bilag 5²⁰.

Interviewguiden og transskription

Vi har i forbindelse med interviewguiden valgt en semistruktureret interviewguide, der har indeholdt de emner, som skulle dækkes samt forslag til spørgsmål. Interviewguiden har været

²⁰ Disse præsentationer er vedlagt i bilag på en cd-rom, for at sikre interviewpersonernes anonymitet.

struktureret efter en række emner, der alle er blevet taget op. Emnerne er opstillet på baggrund af vores tre valgte teorier, hvor de otte dimensioner undersøges ud fra²¹.

Interviewguiden har været opbygget således, at de indledende spørgsmål har haft til formål at åbne samtalen. Det har altså været spørgsmål, der forventes at være lette for interviewpersonerne at besvare og emner, der ikke har været omtålelige eller følelsesmæssige.

Har interviewpersonerne taget et emne op, der kronologisk set først ville komme senere i samtalen, har vi sprunget til dette emne og har stillet spørgsmålene i denne blok, for at bevare et vis ”flow” i samtalen og for at bevare opmærksomheden på interviewpersonens svar.

Samtlige interviews er gennemført på de tre institutioner dog med undtagelse af et, der, på grund af en misforståelse omkring interviewets tid og sted, blev udført i interviewpersonens hjem.

Vi har valgt at transskribere interviewene²² helt ud og derefter inddele dem i emner, således at det store datamateriale bliver mere overskueligt. Vi har desuden valgt at undlade ord, der har kunnet virke meningsforstyrrende for sammenhængen. Vi har f.eks. undladt ord såsom ”øh” eller ”hmm”, der gentages mange gange i en sætning.

Tænkepauser har vi valgt ikke at notere, men vi har derimod valgt at inddrage følelsesudtryk som latter eller suk, såfremt de er relevante for forståelsen af interviewpersonens udsagn.

Observationsstudier – en opdagelsesrejse i det uvisse

Udover det kvalitative, dybdegående interview, har vi valgt at benytte os af *deltagende observation* som supplement hertil. Ved denne type observation observeres mennesker i deres egne, naturlige omgivelser²³.

Ved deltagende observation interagerer og taler forskeren med de mennesker, han eller hun ønsker at forstå nærmere (Kristiansen og Krogstrup (1999):7).

Observationer vil sjældent stå alene i datagenereringsprocessen, hvilket heller ikke vil være tilfældet i dette speciale, hvor interviewene vil være en central del af datagenereringen og vil fungere som primære informationskilde (ibid:45).

Vi har i forbindelse med observationerne på de tre institutioner både observeret i forbindelse med de ansattes personalemøder og deres daglige arbejdspraksis. I forhold til disse observationer har

²¹ Se ”Teoriafsnit” for uddybelse heraf.

²² Transskriptionerne af interviewene med de langtidsfriske medarbejdere er vedlagt i bilag 3 på en cd-rom.

²³ At benytte sig af begrebet naturlige i denne kontekst er ganske vidst problematisk, da forskerens tilstedeværelse altid vil påvirke feltets sociale organisation.

begge gruppemedlemmer så vidt muligt været til stede for at undgå den *selektive perception*. Selektiv perception omfatter, at forskeren kun får en begrænset oplevelse af det studerede fænomen. Denne skævhed kan således afhjælpes ved at indsætte flere observatører (Andersen (1990):151).

Observationerne har i nogen grad været struktureret efter vores valgte teorier, for at sikre, at begge gruppemedlemmer havde samme udgangspunkt. Vi har dog også valgt at tilføje en åben kategori, hvor der var mulighed for at tilføje observationer, der ikke indgik under vores teorier²⁴.

Feltrollen og feltrelationer

Som en del af observationerne på de tre institutioner har vi helt naturligt indtaget en feltrolle. Raymond Gold taler i denne forbindelse om fire idealtyper inden for deltagende observation: *den totale deltager*, *deltageren som observatør*, *observatøren som deltager* og *den totale observatør*.

I kraft af at de fire nævnte feltroller er idealtypiske, kombineres disse derfor ofte i praksis. I vores tilfælde har vi dog primært gjort brug af rollen som *deltageren som observatør* (Kristiansen og Krogstrup (1999):101). Karakteristisk for denne type feltrolle er, at forsker og informanter er bekendte med, at relationen mellem dem kun kan betragtes som en feltrelation, samt at formålet med undersøgelsen ikke er hemmeligholdt, som det f.eks. er ved den totale observatør (ibid:108-109). Da vi, som nævnt tidligere, på specialiseringen i ”*Arbejds- og uddannelsessociologi*”, på 8. semester, blev sat i kontakt med ledelsen og arbejdsmiljøgruppen for den samlede organisation, var det deres intention at skabe kontakt til sociologistuderende, der, i forbindelse med det kommende speciale, ville indgå et samarbejde omkring en undersøgelse af deres langtidsfriske medarbejdere. Formålet med undersøgelsen var således kendt for ledelsen, og det var derfor kun medarbejderne, de som egentlig skulle observeres, der manglede information omkring undersøgelsen. Kontakten og projektets formål var således initieret af arbejdsmiljøudvalget - herunder ledelsen. Vi havde af denne årsag en formodning om, at medarbejderne ville vise medvilje og engagement ift. projektet, da de ligeledes vil kunne få gavn af resultaterne. Dog fik vi under andet personalemøde en mindre positiv reaktion, hvor nogle medarbejdere gav udtryk for en skepsis ift. vores egentlige intentioner og etik omkring de observationer, vi gjorde os. Det blev her klart, at medarbejderne ikke på forhånd var informeret tilstrækkeligt, hvorfor de, sandsynligvis af denne årsag, ikke følte, at de var en del af det samlede projekt langtidsfrisk. Denne mistro forsøgte vi at overkomme ved, i højere grad end

²⁴ Observationsguiden fremgår af bilag 2.

først planlagt, at informere om det grundlæggende etiske og faglige fundament for sociologisk forskning for at forsikre dem om en sandfærdig fremstilling såvel som vores personlige præferencer, og de erfaringer vi har gjort i lignende projekter. I en erkendelse af at de ansatte ikke har haft mulighed for at diskutere deres overvejelser omkring vores projekt uden vores nærvær, valgte vi at kontakte arbejdsmiljøudvalget. Vi lavede her en aftale om, at de, på de kommende personalemøder, skulle berøre emnet, som blev et punkt på dagsordenen. De kunne herefter kontakte os, hvis de havde yderligere spørgsmål, som de ikke tidligere havde stillet. En seddel omkring projektet og kontaktoplysninger blev herefter hængt op, hvorefter vi oplevede en større velvilje fra langt størstedelen af medarbejderne.

Problematikker i forbindelse med observationsstudier

I forbindelse med at etablere kontakt til det egentlige felt findes der problematikker, da man forsøger at bevæge sig ind i et lukket miljø (Bryman (2004):297). Tilstedeværelsen af observatøren kan derved påvirke de observerede. Dette problem kan dog overvindes ved at lade observationerne strække sig over længere tid, da der er en tendens til, at medarbejderne herigennem har mulighed for gradvist at vænne sig til ændringen, hvorigennem påvirkningen mindskes (Andersen et al (1990):151). I dette speciale har vi forsøgt at overkomme denne problematik ved en gradvis ”indslusning” i organisationen. Vi aflagde første besøg i efteråret 2011 og anden gang i februar 2012, hvor vi begge gange er blevet introduceret for enkelte beboere og ansatte. I marts 2012 fik vi muligheden for at observere personalemøder for de forskellige medarbejdergrupper. Disse personalemøder blev alle indledt med en introduktion af os selv og om undersøgelsen samt observationernes formål, hvortil de ansatte hver især fik mulighed for at stille spørgsmål hertil. Der blev bl.a. spurgt om, hvorvidt medarbejderne fik mulighed for at se det endelige produkt, hvad det ville sige at være langtidsfrisk mm. Vi er derfor gradvist blevet introduceret til feltet, hvor de ansatte, allerede før dataindsamlingens egentlige begyndelse, har haft kendskab til det kommende samarbejde. På trods af de få negative oplevelser har vores fornemmelse været, at denne strategi for observationerne havde god virkning.

Et andet karakteristika ved deltageren som observatør er, at observatøren deltager i feltet samtidig med, at der knyttes kontakt til bestemte personer i feltet. Disse personer kaldes for *nøgleinformanter* eller *gatekeepers* og kan ofte forsyne forskeren med en særlig viden eller hjælpe med at etablere kontakt med selve feltet (Kristiansen og Krogstrup (1999):106). I forbindelse med nuværende speciale har vores nøgleinformanter været organisationens arbejdsmiljøudvalg, der består af to

afdelingsledere og to arbejdsmiljørepræsentanter. Da vi ikke på forhånd har haft kendskab til miljøet på de tre institutioner, har vi brugt vores nøgleinformanter til at introducere os for en helt grundlæggende viden om stedet og viden om de ansattes arbejde (ibid:140). Disse har også vist os rundt på institutionerne, og det er således gennem dem, vi har fået vores første indsigt i forholdene i organisationen.

Selvom værdien af nøgleinformationen er stor, er der dog visse forbehold ift. forskerens afhængighed af denne, da der er risiko for, at forskeren herigennem får et indtryk af feltet, der er præget af nøgleinformantens egne holdninger, personlige relationer, sympatier og antipatier. Det er derfor helt naturligt, at en nøgleinformant vil introducere forskeren for fænomener eller personer, som denne finder interessante, hvortil der foregår en udvælgelsesproces, der ikke nødvendigvis er i forskerens interesse (ibid:107). I forhold til denne udvælgelse af informanter har vi allerede ved specialets start haft en fokusgruppe, som vi ønskede at undersøge – de langtidsfriske medarbejdere. Derfor har vores nøgleinformanter i dette forhold ikke haft mulighed for at præge os. Nøgleinformanterne har dog forsøgt at præsentere deres ideer omkring årsagen til de langtidsfriske medarbejdere, men vi synes dog ikke at have haft en oplevelse af, at gatekeeperne har søgt at påvirke eller farve gruppen.

Fremgangsmåde - Datagenereringens start

Den egentlige start på datagenereringen foregik som nævnt tidligere på de ansattes personalemøder. Her blev de første ti til femten minutter brugt på en præsentation af os selv, specialet og observationernes formål. Herefter gik mødet i gang. Ved de første to personalemøder sad begge gruppemedlemmer med rundt om bordet for at observere mest muligt. Vi erfarede dog hurtigt, at dette ikke fungerede optimalt, da informanterne tydeligvis var meget opmærksomme på vores tilstedeværelse og desuden reagerede, når vi tog notater. Herefter besluttede vi os for at placere os i hver sin ende af mødelokalet og valgte derfor at benytte denne metode fremover.

Som nævnt tidligere blev disse personalemøder brugt som en slags indslusning, for at de ansatte skulle blive fortrolige med os og vores tilstedeværelse, og for at vi ville blive en del af det daglige billede på institutionerne.

Observationer af arbejdspraksis

Efter at have været til diverse personalemøder, for de forskellige personalegrupper, gik observationsdagene i gang. For at observere de ansattes arbejdspraksis bedst muligt, har vi valgt at

observere hvert af de tre steder i flere sammenhængende dage, og vi har ligeledes primært valgt at observere i dagstimerne, da der her var flest personaler på arbejde og derfor mest interaktion. Derudover har vi valgt primært at observere på interaktionen mellem de ansatte og kun i lille grad at observere personalernes interaktion med beboerne. Dette valg er truffet på baggrund af, at vi hurtigt erfarede, at vores tilstedeværelse på de tre institutioner påvirkede beboernes daglige mønster og adfærd. Vi ville derfor ikke få et realistisk billede af de ansatte og beboernes interaktion, da beboerne i høj grad var mere optaget af os end de ansatte. Dette metodiske valg fik vi senere medhold i i et interview med vores interviewpersoner.

Vi startede observationsdagene på Frejavej, hvor vi ønskede at observere i fem dage pga. de mange personaler og stedets store arealer. Herefter tog vi til Holmegård, hvor udgangspunktet for observationerne var det samme. Vi erfarede dog hurtigt, at de ansatte her primært arbejdede alene i dagstimerne, hvortil der selvfølgelig ikke var megen interaktion at observere på. På baggrund af dette, og grundet stedets status som midlertidigt bosted for denne afdeling, valgte vi at skære observationsdagene ned fra fem til at tre dage. Fra Holmegård gik turen videre til Havdybet, hvor vi valgte at observere fem dage ligesom på Frejavej, og vores observationer afsluttedes. Gældende for vores observationer på de tre institutioner har været, at vi har observeret i tidsrummet fra kl. 9 til 15 med undtagelse af en dag på Frejavej, hvor vi observerede fra kl. 11 til 23.15 for at overvære overlap mellem aften- og nattevagt.

De øvrige observationer har primært omfattet de ansattes pauser, koordineringsmøder og overlap. På de tre forskellige institutioner har fremgangsmåden ift. observationerne været forskellige på grund af de tre institutionernes varierende størrelse og antallet af ansatte. På Frejavej har der været mange ansatte til de forskellige pauser og møder. Vi har derfor uden problemer kunnet sætte os i hver ende af rummene og observere, uden at alt opmærksomheden blevet rettet mod os. De to andre institutioner Havdybet og Holmgård er væsentlige mindre og har ligeledes nogle mindre personalegrupper, hvorfor vi ikke har kunnet bruge samme fremgangsmåde som på Frejavej. Vi har derimod på disse to steder forsøgt at falde i ét med omgivelserne ved at sidde med omkring bordet. I den forbindelse har vi spist morgenmad og frokost sammen med de ansatte, mens de ansatte har haft pause og koordineringsmøde. For at bevare scenen så naturlig som muligt har vi ikke haft papir og blyant med, når vi har observeret, men vi har i stedet været opmærksomme på de ansattes udsagn og først bagefter noteret observationerne, når vi har været i enerum.

Specialets kvalitetskriterier

Nedenfor vil vi skitsere de tanker og refleksioner, vi har gjort os mht. specialets kvalitetskriterier - herunder validitet, generaliserbarhed og reliabilitet.

Validitet

Validitet refererer til et udsagns sandhed og gyldighed. Et gyldigt argument er fornuftigt, velbegrundet, forsvarligt, stærkt og overbevisende. En gyldig slutning er udledt på baggrund af dens præmisser. Validitet drejer sig derfor om, hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge (Kvale (1997):233).

I dette speciale har vi som bekendt gjort brug af to metoder; dybdegående interviews og observationsstudiet. Igennem interviewene havde vi mulighed for at spørge ind til interviewpersonernes svar og få uddybning og opfølgning herpå. Interviewpersonernes udsagn har vi videre kunnet supplere med vores observationer. I forhold til dette vurderer vi, at vi har opnået en tilfredsstillende grad af validitet, da der har været overensstemmelse mellem interviewpersonernes udsagn og den faktiske adfærd. I forlængelse af dette har vi igennem denne metodetriangulering haft mulighed for at belyse vores problemstilling fra flere forskellige vinkler, hvorfor vi har fået en bredere forståelse af de langtidsfriske medarbejderes arbejdsmiljø.

I forbindelse med observationsstudiet er vi dog stødt på en metodisk problematik, da alle medarbejdere var informeret om vores tilstedeværelse og specialets formål. Herudover var de langtidsfriske medarbejdere udvalgt på baggrund af deres status som langtidsfrisk. Dette kan have påvirket de ansattes naturlige handlemønstre og derfor have svækket validiteten. Denne problematik har vi forsøgt at imødekomme ved at strække observationerne over en længere tidshorisont for således, at de ansatte gradvist har kunnet vænne sig til os og vores tilstedeværelse. Derudover oplevede vi ikke, at statussen som langtidsfrisk havde stor eller synlig indflydelse på interviewpersonernes svar i retningen af at fremstille dem selv og deres arbejdsmiljø mere positivt, end tilfældet var. I den forbindelse oplevede ligeledes, at de langtidsfriske var refleksive ift. til deres arbejde og kritik heraf.

I forhold til udformningen af interviewguidens spørgsmål har vi været opmærksomme på at lave ikke-ledende spørgsmål, der vil kunne præge interviewpersonernes besvarelse i en bestemt retning og derved forringe validiteten.

Igennem vores hermeneutiske tilgang til specialet erkender vi, at vi i denne forbindelse er i besiddelse af en forforståelse, der har påvirket vores udvælgelse af de otte dimensioner, som vi, via vores forståelse mener, har indflydelse på de langtidsfriske lave sygefravær. Vi erkender derved samtidig også, at der kan være andre variable, som vi, igennem vores forforståelse, interviews og observationer, ikke har kunnet skildre. Disse kan således have en indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær.

Generaliserbarhed

I forhold til generaliserbarhed skelnes der mellem to typer; statistisk- og analytisk generaliserbarhed. Det er ved det kvalitative casestudie svært, hvis ikke umuligt, at opnå en statistisk generaliserbarhed. Vi ønsker i specialet at undersøge de langtidsfriske medarbejdere i organisationen som single casestudie, hvorfor vi hverken kan eller ønsker at generalisere vores resultater til en større population, og således vil statistisk generaliserbarhed ikke opnås. Derimod er der mulighed for at opnå en anden type generaliserbarhed – den *analytiske generaliserbarhed* som opnås vha. af teori. Det er her teoriens rolle at løfte de empiriske fund op på et højere generaliseringsniveau. Ved analytisk generalisering forstås en fortsat vekselvirkning mellem fortolkning af enkeltfænomener og den overordnede tolkningsramme for studiet (Antoft (2007):49-50). Det sker altså gennem en proces, ”*hvor man danner slutninger ved at sammenkæde enkelte tilfælde med teoretiske forestillinger*” (Antoft (2007):49) og samtidig testes teoriens gyldighed på empirien.

Jævnfør projektets adaptive tilgang har vi i analysen valgt at inddrage velkendte arbejds sociologiske²⁵ teorier til at belyse empirien, og teorierne er derfor tilpasset empiri, ligesom at empiri holdes op imod de teoretiske perspektiver. Dermed opnås en høj analytisk generaliserbarhed. Denne vekselvirkning mellem teori og empiri er netop kendetegnende for den adaptive teori.

Reliabilitet

Reliabilitet beskriver, hvorvidt metoden er så pålidelig, at samme resultat vil forekomme, hvis metoden gentages på et andet tidspunkt eller af andre personer. Et interview af de samme personer på et andet tidspunkt vil naturligvis ikke give det samme resultat, fordi der ikke vil kunne ses bort

²⁵ Herunder Karaseks krav/kontrol/støtte model og Hochschild teori om følelsesarbejde indenfor servicearbejdet.

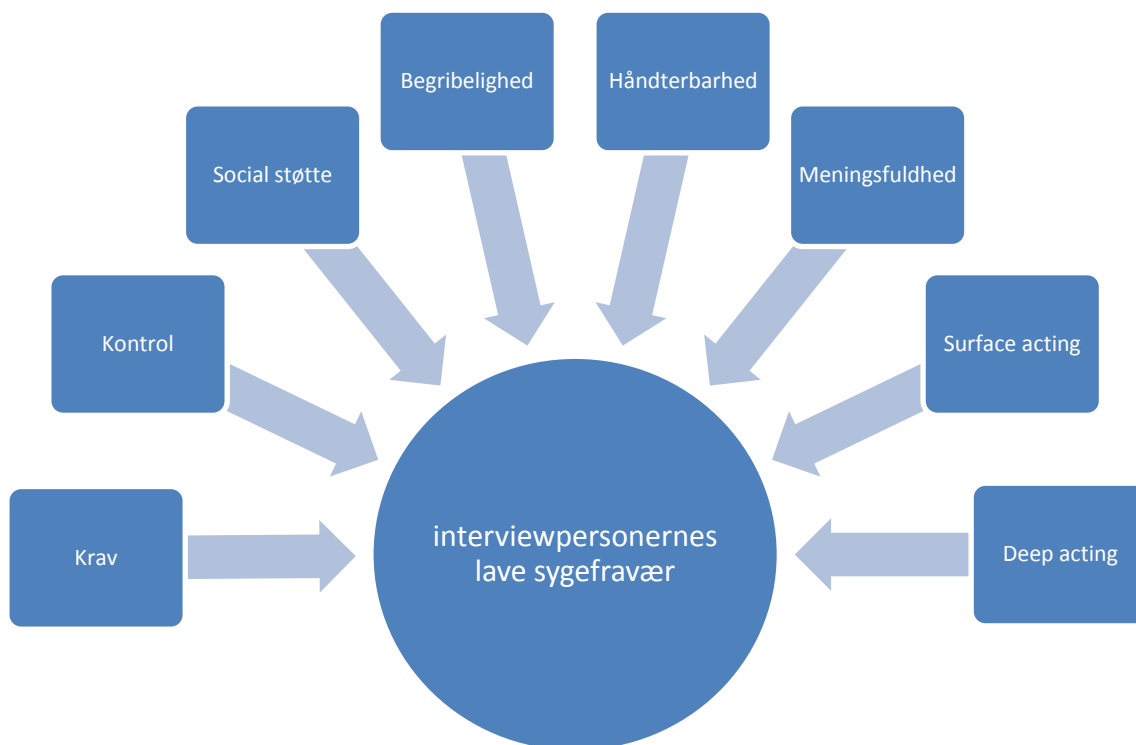
fra, at interviewet er gennemført tidligere. Samtidig er den sociale kontekst ikke et lukket system, hvorfor konteksten ikke er konstant, og derfor nødvendigvis vil have indflydelse på interviewene såvel som observationerne. På baggrund af dette mener vi, at det er mere relevant at vurdere, hvorvidt vi igennem interviewene har opnået nogle pålidelige besvarelser. I forhold til interviewspørgsmålene vurderer vi, at pålideligheden har været tilfredsstillende. Mængden af ømtålelige emner har været begrænset og derfor ikke forbundet med de store forbehold. Efter at have garanteret interviewpersonerne absolut anonymitet ift. deres besvarelse, har det været vores oplevelse, at interviewpersonerne har været åbne overfor os. Dette skyldes muligvis, at de på den måde har opfattet os som deres talerør, hvorigennem de kunne give udtryk for deres tilfredshed såvel som og utilfredshed ift. deres arbejdsmiljø. Endvidere har der været en høj grad af overensstemmelser ift. interviewpersonernes besvarelser, hvilket peger i retning af, at svarene har været pålidelige.

Vi har i de foregående afsnit belyst de teorier og metodiske overvejelser, der har betydning for udarbejdelsen af analysen. Hvordan disse vil indgå i praksis vil blive beskrevet i det kommende afsnit.

Kapitel 6: Analysestrategi

Følgende afsnit søger at beskrive den analysestrategi, der ligger til grund for den følgende analyse. Analysen er overordnet opdelt ud fra de to dele af problemformuleringen, som vi søger at belyse. I første del af analysen ønsker vi at forstå de langtidsfriske medarbejderes opfattelser af deres arbejdsmiljø, hvor vi, vha. vores tre valgte teorier, har operationaliseret begrebet ud fra otte dimensioner. I forhold til Karaseks model har vi valgt at undersøge medarbejdernes opfattelse af deres *krav* og *kontrol*, for således at kunne bestemme, hvilken jobtype de kan identificeres under. Derudover vil vi undersøge de ansattes opfattelse af den *sociale støtte* på institutionen. Som beskrevet ovenfor har vi i forlængelse af Karasek valgt at inddrage Hochschilds teori om følelsesarbejde for at kunne kortlægge, hvordan de langtidsfriske medarbejdere håndterer de følelsesmæssige krav, de udsættes for i deres arbejde. Derfor har vi valgt at inddrage dimensionerne *surface acting* og *deep acting*. Som beskrevet ovenfor har vi en formodning om, at de ansatte har en høj grad af oplevelses af sammenhæng i deres arbejde, pga. deres lave sygefravær. Derfor ønsker vi at undersøge denne sammenhæng ud fra de tre begreber, Antonovsky operationaliserer sit begreb ud fra - herunder *begribelighed*, *håndterbarhed* og *meningsfuld*. De otte udvalgte dimensioner er skitseret nedenfor: sekretær

Figur 2: De otte dimensioners forhold til interviewpersonernes lave sygefravær



Efter at have belyst de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø ud fra de otte dimensioner ønsker vi yderligere at diskutere, hvorvidt der findes andre dimensioner, som de langtidsfriske mener, er relevante ift. at forstå deres opfattelser af deres arbejdsmiljø.

Første del af analysen ligger til grund for anden delanalyse, hvor vi ønsker at give nogle kvalitative bud på, hvorfor vores interviewpersoner er langtidsfriske, da vi har en formodning om, at en eller flere af de fundne dimensioner, eller en koalition af flere, kan gøre os i stand til at forstå interviewpersonernes lave sygefravær. Bevarelsen vil således i højere grad bestå af en diskussion, frem for analytiske slutninger og konklusioner om sammenhængen mellem arbejdsmiljø og sygefravær.

På grund af den sparsomme mængde af teori omkring ”langtidsfriskhed” har vi valgt at benytte os af en adaptiv metode, da denne metode netop tillader os, at modificere specialets teoretiske rammer ift. de empiriske fund. Derfor vil vi, udover de tre beskrevne teorier, inddrage andre teoretiske og empiriske bidrag, der kan være med til at forklare de langtidsfriske medarbejderes lave sygefravær. På denne måde efterlever vi metodens princip om en vekselvirkning mellem teori og metode, og vi er derfor ikke udelukkende deduktive eller induktive.

De forskellige empiriske tematikker og teoretiske perspektiver er opstillet og inddraget for at kunne forstå og forklare, hvordan de langtidsfriske medarbejdere i organisationen oplever deres arbejdsmiljø, og hvilken indflydelse dette har på deres lave sygefravær. Hermed vil informanternes egne forståelser være centrale i analysen. Dermed vil deres udsagn bruges til at eksemplificere og understøtte de empiriske fund og tendenser. Som beskrevet tidligere er interviewene med de langtidsfriske vores primære informationskilde, hvorfor observationerne er af sekundær og understøttende karakter og derfor vil blive brugt til at supplere de langtidsfriskes udsagn.

Kapitel 7: Analyse del 1 - De langtidsfriskes arbejdsmiljø

I denne del af specialet analyseres teori og empiri ift. problemstillingen. Som nævnt tidligere består analysen af to dele, hvor første del af analysen har til formål at skitsere de langtidsfriskes arbejdsmiljø ud fra de otte dimensioner, vi har udledt på baggrund af den valgte teori og de langtidsfriskes oplevelser af deres arbejde. Anden del af analysen sigter mod at give nogle kvalitative bud på, hvilke dimensioner der har indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær. I analysen er det de langtidsfriskes udsagn og oplevelser af deres arbejdsmiljø, der vil være i fokus. Disse vil blive understøttet og suppleret af de observationer, vi har gjort os.

Krav

Følgende del af analysen har til formål at beskrive de krav, de langtidsfriske oplever i forbindelse med deres arbejde. Som tidligere nævnt, under afsnittet: ”Teori”, består krav af tre underdimensioner; kvantitative-, kognitive- og følelsesmæssige jobkrav, der hver især vil blive skitseret nedenfor.

Kvantitative jobkrav

Som tidligere nævnt indebærer de kvantitative krav de langtidsfriske medarbejderes opfattelser af tempo, tid og mængde, der præger deres arbejde.

I forhold til tempoet i de langtidsfriskes arbejde, var det gennem vores interviews tydeligt, at de ansatte oplevede flere spidsbelastninger. Herunder bestod en særlig spidsbelastning af morgenoptaget, hvor de ansatte var afhængige af at nå de forskellige beboere, der skulle af sted på arbejdet eller til forskellige aktiviteter. Derudover oplevede de ansatte endnu en spidsbelastning, når beboerne kom hjem fra deres arbejde om eftermiddagen.

I forhold til den nævnte spidsbelastning om morgenen oplevede vi desuden flere gange, ved de ansattes morgenpause fra kl. 9.45-10.00, at alle sjældent var tilstede ved pausens begyndelse, men at de ansatte ofte kom lidt efter lidt. Et eksempel på dette var Malene, der en morgen først kom til pause lidt før kl. ti og siger til en kollega: ”Undskyld, hvis jeg var lidt.. Men det er fordi jeg var i tidsnød” (Feltnotater, side:10). Bo beskriver videre om spidsbelastningerne om morgenen: ”Der er som regel mest travlt om morgenen, hvor alle skal op og nogle skal måske have bad og der er

måske en enkelt, der har skidt i bukserne og så kører man jo samtidigt også om morgenen og vi skal hente nogle beboere et andet sted. Det er sådan en spidsbelastning.” (Interviews, side:38, linje:20-23). Det ses altså ud fra citatet, at der, udover denne spidsbelastning, hurtigt kan opstå episoder i arbejdet med beboerne, som de ansatte skal tage sig af. Et aspekt, der vil blive belyst yderligere gennem analysen.

Andre spidsbelastninger, som de langtidsfriske oplevede, opstod bl.a. i forbindelse med sygdom, helligedage og ferier, hvor der var brug for vikarer. Malene fortæller herom: *”Hvis du er inde et sted hvor du skal være to, så går det jo meget mere let når du står med en du er vant til at arbejde med, end du står med en 19-årig ung vikar, der måske aldrig har været derinde før. Så det kan du jo mærke.”* (Interviews, side:12, linje:11-13). Malene og de øvrige langtidsfriske fortæller, at disse spidsbelastninger betyder, at de ansatte må løbe stærkere for at nå deres arbejdsopgaver.

Som nævnt under *”Definition af relevante begreber – omsorgsarbejde”* fremgår det, at de langtidsfriskes arbejde består af behandling-, administrative- og omsorgsmæssige arbejdsopgaver. De behandlingsmæssige arbejdsopgaver opfattes af de langtidsfriske som *”skal-opgaver”* og dækker over sårpleje, medicingivning m.m. og desuden krav som et ugentligt bad pr. beboer om ugen. Krav i forbindelse med de behandlingsmæssige arbejdsopgaver er ifølge de langtidsfriske første prioritet, hvorefter de administrative- og omsorgsmæssige arbejdsopgaver prioriteres. Om dette siger Susanne:

”Altså, min drøm det var jo, at kunne være noget mere sammen med de borgere, der er hjemme om dagen. Sætte sig ned og kigge på billeder, nogle gange bliver man nødt til bare at gøre det, for også at slutte fred med sig selv, ej det lyder sådan helt.. Men for ligesom også at tænke: ”Jamen, det er derfor jeg er her”, men der sker bare så mange ting i løbet af en dag, så fik man ikke en prioriteret aller mest.” (Interviews, side:67, linje:10-15).

Pia siger videre om dette:

”Og så kan jeg ønske mig dage, f.eks. på aftenvagten er vi tre og den tredje laver bostøtte og går rundt i lejligheden. Og det er også den som vi sparer væk når det er. Det er flyveren. Og der kan jeg godt mærke at nogen kalder på det og kan mangler

den her en til en tid, hvor jeg må sige, at det kan vi bare ikke i dag.” (Interviews, side: 200, linje:16-19).

Det fremgår af de to citater, at de langtidsfriske ikke føler, de har nok tid til det relationsbetonede og pædagogiske arbejde, da det er de basale behov og plejeopgaverne ved beboerne, der fylder mest. Desuden ses det ud fra Pias udsagn, at det ofte er det pædagogiske- og omsorgsarbejde, der 'spares' væk, hvis der f.eks. opstår sygdom på trods af, at beboerne udtrykker behov for omsorg. Medarbejdernes manglede tid oplevede vi også selv i forbindelse med et planlagt interview med Malene, der skulle foregå efter personalernes pause og koordineringsmøde. Malene ankom sent til pausen og spørger derfor os, om vi kan udskyde interviewet lidt til efter hun har holdt pause, da hun har rendt rundt hele dagen (Feltnotater, side:9).

I forhold til mængden af arbejdet fortæller flere af de langtidsfriske igennem interviewene, at der, inden for den seneste tid, er sket besparelser indenfor deres arbejdsområde. Disse besparelser har påvirket normeringen samtidig med, at der er kommet flere beboere, eller at kravene fra beboerne er blevet større. Lea siger i denne sammenhæng: *”(...) så selvom de tog vores normering og skar ned, så glemte de at behovet er blevet øget for hvert år der går, fordi vi har den ældre gruppe”* (Interviews, side:273, linje:2-3). Det ses altså ud fra citatet, at normeringen er blevet nedskåret på trods af, at beboernes behov stiger, eftersom de bliver ældre, hvilket betyder at arbejdets mængde bliver større for den enkelte medarbejder.

I forbindelse med mængden af arbejdet observerede vi også, på et teammøde, de ansattes diskussion om en revurdering af beboernes fridage. En beboer havde fremsat et ønske om at få en fridag midt i ugen. De ansatte var dog enige om, at dette ikke ville være en mulighed med den begrundelse, at de ikke havde "hænder nok" til at klare den øgede arbejdsmængde, som dette nødvendigvis måtte medføre (Feltnotater, side:14).

Ud fra ovenstående synes det at fremgå, at de langtidsfriskes kvantitative krav er høje. Både tempo, tid og mængde, herunder især ift. tid og mængde, hvilket vil sige, at de langtidsfriske har en oplevelse af, at tiden ikke er tilsvarende mængden af kravene i arbejdet. Nedenfor analyseres de langtidsfriskes krav yderligere i forbindelse med de kognitive og følelsesmæssige krav i deres arbejde.

Kognitive jobkrav

De kognitive jobkrav består af flere elementer. De dækker bl.a. over de udfordringer, der findes i arbejdet, der kræver problemløsning, sproglige evner og omtanke, men er også forbundet med krav om kvalifikations- og kompetencetilegnelse. De kognitive jobkrav er ikke nødvendigvis eksplicit formuleret, og der kan findes en "tavs viden" om arbejdspraksisserne, som de ansatte forventes at agere ud fra.

Vi har valgt at operationalisere de kognitive jobkrav i tre underdimensioner – de kognitive jobkrav fra ledelse til de ansatte, de ansatte imellem og fra beboerne til de ansatte.

Kognitive krav fra ledelsen

De kognitive jobkrav fra ledelsen kom bl.a. til udtryk gennem en forventning om, at de ansatte samarbejdede internt på tværs, hvorigennem de ansatte ligeledes fik mulighed for at bruge deres forskellige kompetencer. Især på Frejavej var der fra ledelsens side lagt op til, at de ansatte brugte hinanden og deres kompetencer på tværs af de tre afdelinger. Dette blev dog ikke oplevet som et belastende krav af de langtidsfriske, men det blev derimod opfattet som en vigtig forudsætning for at løse arbejdets krav.

Derudover var der for nyligt nedsat et krav fra ledelsen og højere instanser om, at alle ansatte skulle på et neuropædagogisk kursus, for at alle dermed ville have det samme udgangspunkt at arbejde ud fra. Dette kursus er en del af et otte uger langt rotationskursus, hvor de ansatte i mellemtiden afløses af nyuddannede pædagoger og SOSU assistenter. Dette krav om udvikling opleves dog, af de langtidsfriske, ikke entydigt som en belastning eller ultimativt krav - et emne, der senere vil blive beskrevet i afsnit: "Selvbestemmelse".

Kognitive krav fra kollegaer

Kognitive krav de ansatte imellem bestod bl.a. af forventninger knyttet til handleplanerne for beboerne. Disse planer arbejder de ansatte ud fra og følges nøje. Om dette siger Bodil:

"Hvis vi gør det alle sammen forskelligt, så vil jeg sige: "Tak skæbne", det kan en normalt begavet jo ikke engang klare, nej, men så lidt afhængigt af, hvad det er. Vi er sørme nødt til, det der er besluttet, det er besluttet og hvis det er, at vi kan se at det ikke går, så må vi tage en anden beslutning og det skal også være i fællesskab. Jeg er

faktisk meget firkantet der, men det er for borgernes skyld og det har også noget at gøre med, at man skal altså også være loyal.” (Interviews, side:11-12, linje:28-4).

For beboernes skyld er det altså vigtigt, at de ansatte følger de handlerplaner, der er lavet til de forskellige beboere, hvilket vil sige, at der er en forventning om, at man ift. handleplanerne ikke handler udelukkende ud fra egne vurderinger men ud fra det, der er blevet besluttet i fællesskab. I forhold til arbejdet med beboerne er det dog ikke alle procedurer, der er nedskrevne. Om dette siger Bodil:

”Igen, det er jo ikke maskiner man kan slukke for. Så det vil sige at når man troede, da man gik hjem i går, at nu var det sådan og sådan – nej, det er det ikke. Så man skal være omstillingsparat. Det er en vigtig egenskab at have (...)Men det er i det hele taget når det er mennesker. Så er man nødt til at sige, det er altså dem man er her for. Og de er lige så uforudsigelige som vi andre. Der er forskellige ting og sager og det skal vi indrette os efter.” (Interviews, side:2, linje:5-11).

I en stor del af arbejdet med beboerne må de ansatte trække på deres erfaringer og bruge deres intuition pga. de uforudsigelige reaktionsmønstre og spontane handlinger, der præger beboernes adfærd. Dette betyder, at der eksisterer en del tavs viden i de langtidsfriskes arbejde, da det netop er ud fra beboernes præmisser, at kravene bestemmes. De kognitive krav de ansatte imellem oplevede vi således som høje.

Ud over ovenstående er der både et krav fra ledelsen og de langtidsfriskes kollegaer om, at de udfører arbejdsopgaver, der går på tværs af de langtidsfriskes uddannelsesmæssige kompetencer - f.eks. sårpleje og insulingivning for stedets pædagoger og håndtering af vold for SOSU medarbejderne. Der er således et krav om udvikling i arbejdet. Organisationens pædagoger oplever særligt dette som et højt krav, da det pædagogiske arbejde ofte viger for behandlingsopgaver.

Kognitive krav fra beboerne

De kognitive krav er ligeledes influeret af de kognitive krav, der stilles fra beboerne. Dette skyldes bl.a., at mange af beboerne ikke har det nødvendige sprog til at tydeliggøre deres behov. En langtidsfrisk fortæller om dette: *”(...) og man skal være god til at aflæse og observere osv.. Ikke kun det fysiske, men også det psykiske. Det skal man virkelig være. Så det er et hårdt job.” (Interviews,*

side:5-6, linje:30-2). De langtidsfriske fortæller derfor, at de må handle ud fra beboernes reaktionsmønstre og adfærd og ud fra egen intuition og tidligere erfaringer.

For at kunne forstå beboerne må de langtidsfriske medarbejdere desuden kende beboernes livshistorier for at kunne sætte en nuværende adfærd i en kontekst og herigennem forstå beboerens behov. Ifølge informanterne lærer de mange af disse ting hen ad vejen, men derudover har de tre institutioner et internt kommunikationssystem - ”Bosted” - hvor alle oplysninger står og løbende bliver opdateret.

Ud over at medarbejderne skal have et grundlæggende kendskab til alle beboerne i deres afdeling, er de også hver især kontaktperson for cirka to beboer, som de skal have et dybdegående kendskab til.

Arbejdet med beboerne kan bestå af komplekse problemer, der kræver en problemløsning. Lea giver et eksempel på en sådan problemstilling. En af beboerne, som Lea er kontaktperson for, var pludseligt holdt op med at gå. Grundene hertil kunne være mange. Beboeren kunne være blevet yderligere dement, hvorfor denne kunne have glemt sin gangfunktion. Beboeren kunne derudover have de forkerte sko osv., og Lea kunne ikke spørge beboeren direkte, da denne, ud fra Leas udsagn, ville lukke helt af. Ved et tilfælde finder Lea ud af, at beboeren ikke føler, hun kan gå ordentlig i sine sko. Da Lea undersøger fødderne finder hun ud af, at beboeren både har hård hud og knyster på fødder. Derfor tager de til lægen, og Lea fortæller i den forbindelse: *”Så vi startede egentlig ved lægen. Og jeg siger, at hun ryger jo egentlig, har altid røget meget, men jeg har ikke indtrykket af, at hun inhalerer. Men så siger han: ”Med det du siger, så synes jeg, at vi skal checke lungerne”. Det korte af det lange er, at hun har en knude på 9 cm.”* (Interviews, side:277, linje:21-24). Da beboeren ikke har et sprog til at formulere sine behov direkte, skal Lea aflæse beboeren og bruge sin intuition for at finde en løsning på det komplekse problem. Som det fremgår, er procedurerne ift. arbejdet med beboerne ikke altid nedskrevne. Derfor kræver det en stor indsats af de ansatte, at skulle aflæse beboernes adfærd. Ifølge De kognitive krav, der stilles fra beboerne, er således høje, ligesom kravene fra ledelsen og de ansattes imellem må siges at være.

Følelsesmæssige jobkrav

Som beskrevet tidligere er de følelsesmæssige jobkrav især udbredt i omsorgsarbejdet, hvilket som bekendt er det område, som vores informanter arbejder indenfor. Disse krav omfatter den

følelsesmæssige indsats, som medarbejderen gør i sit arbejde. Som beskrevet i teoriafsnittet har vi i forbindelse med de følelsesmæssige jobkrav valgt at afgrænse os til de følelsesmæssige krav, der stilles fra beboerne til de langtidsfriske medarbejdere. Vi er dog opmærksomme på, at der også findes følelsesmæssige krav fra ledelse og kollegaer. Vi mener dog ikke at kunne beskrive disse ud fra vores empiri, da interviewpersoner ikke beskriver dette forhold som værende belastende.

De følelsesmæssige krav fra beboerne beskriver bl.a. Bo således: *”Det er egentlig sådan med de her beboere, oplever jeg, at de vil egentlig gerne have mig 24 timer i døgnet alle sammen, de vil gerne have kontakt til mig 24 timer, de vil gerne have mig for sig selv, hvis de kunne få det. Så på den måde kan man sige nej, så har jeg ikke tid nok til hver.”* (Interviews, side:38, linje:5-8). Bo giver i citatet udtryk for, at beboernes følelsesmæssige krav er så høje, at de langtidsfriskes indsats aldrig vil opleves som fyldestgørende - behovene er umættelige. Dette mærkede flere andre langtidsfriske bl.a. når de gik hjem fra arbejde. På vejen hjem fik de følelsen af, at de kunne have gjort mere for beboerne.

I forbindelse med de kvantitative krav beskrev vi tidligere, hvordan disse jobkrav fyldte meget og blev prioriteret frem for relationsarbejdet. Derudover oplevede flere af de langtidsfriske, at de, pga. af den manglede tid i deres arbejde, ved flere lejligheder så sig nødsaget til at ’sylte’ nogle beboere. Bodil siger om dette: *”Vi prøver i hvert fald så vidt muligt, det kan vælte, men vi ved, hvem der har et særligt behov. Og det er jo forfærdeligt fordi dem, der ikke har et særligt behov, kan vi så bare sige, at det er lige meget med dem? Nej, det kan man ikke.”* (Interviews, side:5, linje:16-19). I forhold til prioritering af hvilke følelsesmæssige krav, der skal opfyldes, beskriver de langtidsfriske, at de praktiske og følelsesmæssige krav fra de svageste beboere nødvendigvis vægtes højest. Det betyder dog, som Bodil fortæller, at de mere velfungerende og handlestærke beboere bliver ’syltet’. Pia understreger dette udsagn: *”Der er det dem der har mere brug for pleje der får opmærksomhed, men dem der kan selv, de bliver så ladet lidt i stikken.”* (Interviews, side:194, linje:19-21). De følelsesmæssige krav kan således være høje, men bliver nedprioriteret til fordel for de svagestes behov. De langtidsfriske oplever således, at de overordnede følelsesmæssige er høje og nærmest tenderende mod det umættelige. Dog er nogle krav dog mere presserende end andres som ved de svage beboere.

Delkonklusion

Ovenfor har vi beskrevet de forskellige krav, der indgår i de langtidsfriske medarbejderes arbejde, herunder de kvantitative-, kognitive- og følelsesmæssige jobkrav. For alle tre typer af krav gælder det, at de langtidsfriske oplever dem som høje, men kvantitative- og følelsesmæssige krav opleves som mere belastende end de kognitive krav.

I forhold til de kvantitative krav oplevede de langtidsfriske, at de ikke havde tid nok til at udføre mængden af arbejdet. Desuden oplevede de i deres arbejde flere spidsbelastninger, hvorfor tempoet til tider opleves som højt. Derudover oplevede de langtidsfriske, at de behandlingsmæssige opgaver ofte fyldte mere end de administrative- og omsorgsmæssige opgaver. Dette medfører, at de langtidsfriske medarbejdere ikke føler, at relationsarbejdet vægtes højt nok, og at de ikke kan imødekomme beboernes følelsesmæssige krav 100 procent. På grund af arbejdets tempo, tid og mængde påvirker det endvidere, at de langtidsfriske medarbejdere føler, at de bliver nødt til at prioritere de beboere, der klarer sig dårligt, og derfor bliver de mere velfungerende beboere ”syltet” på baggrund af dette. De kvantitative krav påvirker og forstærker altså de følelsesmæssige krav, som de langtidsfriske oplever ift. deres arbejde.

I forhold til de kognitive krav opleves de ligeledes som høje. Vi valgte at operationalisere disse ud fra tre underdimensioner; krav fra ledelse til medarbejder, medarbejderne imellem og fra beboerne. Fra ledere og andre ansatte var der forventninger til, at de langtidsfriske løste opgaver, som gik på tværs af deres fagområder. Dette blev opfattet som en belastning og særligt af de langtidsfriske pædagoger, da det skrider ud over disses pædagogiske fag- og interesseområder.

I forhold til de kognitive krav de ansatte imellem er der i medarbejdergrupperne et krav om, at man, i arbejdet med beboerne, i store træk arbejder ud fra beboernes handleplaner. I den forbindelse er der et krav om, at man har et overordnet kendskab til beboerne i den afdeling, man arbejder i og et mere indgående kendskab til de beboere, man er kontaktperson for. Beboernes krav til de ansatte, fandt vi ligeledes høje, da det ikke var alle beboere, der havde et sprog, hvorigennem de kunne udtrykke deres behov. Dette krævede, at de langtidsfriske skulle være i stand til at aflæse beboernes adfærd og reaktionsmønstre. Ud fra ovenstående ses det altså, at de forskellige jobkrav i de langtidsfriskes arbejde er høje. Man kunne i den forbindelse undre sig over, hvorfor disse medarbejdere så alligevel er ’friske’. Dette kan være bestemt af den kontrol, de langtidsfriske har over deres arbejde, hvilket vi vil beskrive i det følgende afsnit.

Kontrol

Vi havde på forhånd en formodning om, at de langtidsfriske havde den fornødne medbestemmelse og indflydelse og derved kontrol for at kunne imødekomme de høje krav som beskrevet ovenfor. Vi har, som tidligere nævnt, valgt at operationalisere kontrol ud fra tre forskellige underdimensioner; selvbestemmelse, beslutningsindflydelse og omverdenskontrol. Disse vil derfor nedenfor beskrives og analyseres.

Selvbestemmelse

Selvbestemmelse omfatter den kontrol, de ansatte oplever med arbejdsmetode, mulighed for udvikling, tempo og planlægning i arbejdet. Disse er aspekter, som vi ønsker at gribe analytisk an. Planlægning i arbejdet fandt vi dog i højere grad relateret til beslutningsindflydelse, hvorfor det vil indgå i beskrivelsen heri.

Frihed i arbejdsmetoder

Generelt beskriver de langtidsfriske, at der er bestemte rammer, de arbejder indenfor. Beboerne har ofte brug for rutiner, og der bliver således udarbejdet handleplaner og strategier, som de langtidsfriske fortæller, at de arbejder ud fra. Om dette fortæller Bodil:

”(...) vi har jo selvfølgelig nogle værktøjer og redskaber som man normalt arbejder efter og hvis man selv vil udbygge det og selv finde på noget, så er man jo velkommen. Jeg vil sige, at jo mere kreativ man er i at finde et værktøj i pædagogikken, jo bedre er det. For det er jo ikke alt man kan læse sig til i bøgerne. Du er nødt til at bruge noget utraditionelt. (...) man skal ikke altid sige ”vi plejer at gøre”. Hvis man gør det og kun tænker sådan, så stagnerer man. Her er det så individuelle borgere der er. Du er nødt til at gå over nogle grænser for ligesom at sige ”jeg gør det sgu, jeg vover det her”, så længe man ved at det hverken går ud over liv eller lemmer, så er alt tilladt. (...) det bliver bifaldt.” (Interviews, side:18, linje:6-14).

Som Bodil her fortæller, er det ikke faste procedurer, der er styrende for de metoder, de vælger at benytte. Dette svar er kendetegnende for de langtidsfriskes beskrivelser af, hvilken selvbestemmelse de har ift. metoder. Som Bodil her fortæller, er det, som beskrevet i afsnittet: ”Kognitive krav”, ikke muligt for de langtidsfriske ”at læse sig til alt i bøgerne”. Som beskrevet er de langtidsfriske nødsaget til at finde utraditionelle løsninger på de udfordringer, der kan opstå i arbejdet med de

meget forskellige beboere. Dette fordrer en kreativitet i form af at udfordre de oprindelige værktøjer og redskaber, de langtidsfriske i forvejen besidder - en kreativitet de oplever, bliver bifaldt af de øvrige kollegaer.

Den metodiske frihed beskriver de langtidsfriske som en forudsætning for at kunne arbejde i et ofte uforudsigeligt miljø. I forbindelse hermed svarer Bo på spørgsmålet, om han kan vælge de metoder, han finder nødvendige for at løse en bestemt opgave: *”Ja, i høj grad. Jeg oplever meget, at man agerer ud fra, hvad der er rigtigt for mig i øjeblikket.”* (Interviews, side:46, linje: 22,23). Det spontant handlende klientel kræver spontane beslutninger, hvorfor en gensidig accept af og tillid til den metodiske frihed er en vigtig forudsætning for at undgå uoverensstemmelser og konflikter på baggrund af en mulig metodisk uenighed. Enigheden om selvbestemmelse ift. valg af metode er således essentiel for, at de langtidsfriske kan tage de nødvendige aktuelle beslutninger på daglig basis.

Bo fortæller videre: *”Hvis der var fire sider når man mødte ind, der skulle klares, så ville jeg brække mig, fordi det kan være der er en, der har brækket sig og en anden har skidt i bukserne og der er to, der er ved at slå på hinanden nede i hjørnet, så det er absurd, hvis der er for mange regler.”* (Interviews, side:50, linje:19-22). Ud fra citatet og de langtidsfriskes fortællinger fremgår det, at nedskrevne procedurer ift. arbejdet med beboerne ikke ville være en mulighed, da arbejdets genstand netop er mennesker, hvorfor uforudsigelighed er kendetegnende for deres arbejde. Derfor bliver den tavse viden i arbejdet en præmis og spiller derved en stor rolle i de langtidsfriskes beskrivelser af deres arbejdsmiljø. En metodefrihed er således nødvendig for at kunne imødekomme disse tidligere beskrevne kognitive krav.

Gennemgående er det i de langtidsfriskes fortællinger, at ledelsen ikke udgør det centrale beslutningsorgan i det daglige arbejde med beboerne. Dette er ligeledes væsentligt i de langtidsfriskes beskrivelser af en grundlæggende metodisk frihed. Dog er det i høj grad betinget af forhold, der ikke er direkte knyttet til Karaseks kontrolbegreb og vil derfor blive beskrevet i afsnit: *”Frihed under ansvar”*.

Dette viser sig ligeledes i den frihed, de langtidsfriske beskriver som en indbyrdes respekt for hinandens metoder til at løse opgaverne på. Metodefriheden er således, for de langtidsfriske, ikke udelukkende et produkt af ledelsens tiltro til de ansatte, men metodefriheden er ligeledes et resultat af en gensidig respekt for hinandens forskellige faglige udgangspunkter og erfaring. De

langtidsfriske har forskellig faglig baggrund og erhvervserfaring. De har derfor forskellige holdninger til, hvordan arbejdet med beboerne skal udføres. Der er i denne forbindelse bred enighed om, at metodefriheden er vigtig, og at de ansatte imellem respekterer hinandens varierende opfattelser af, hvordan en arbejdsopgave skal udføres. Denne indbyrdes respekt for hinandens forskelligheder nævner alle langtidsfriske som et grundlæggende træk i deres arbejdsmiljø. Bodil fortæller f.eks., at: *”Selvom man måske ikke altid er enige, så respekterer vi stadigvæk hinandens metoder”* (Interviews, side:100, linje:7-8). Yderligere beskriver Bo fællesskabet på arbejdspladsen således: *”Jeg oplever, at der er stort engagement og stor ansvarlighed og også i det store hele en respekt for hinandens forskellige måder at arbejde på og hinandens forskelligheder”* (Interviews, side:47, linje:8-9).

Overordnet kan den metodiske frihed således siges at være kendetegnende for de langtidsfriskes selvbestemmelse. Dette omfatter de langtidsfriskes mulighed for at være kreative i deres løsninger. Dette er ligeledes en vigtig forudsætning for, at de kan tage vigtige individuelle beslutninger, når pludseligt opståede situationer kalder på det. Metodefriheden er gældende ved de ansattes indbyrdes accept heraf, men bifaldes ligeledes af ledelsen.

Udvikling i arbejdet

For at beskrive hvorvidt de langtidsfriske oplever at have kontrol og selvbestemmelse ift. udvikling i arbejdet, ønsker vi, i det følgende, at undersøge deres mulighed for at udnytte deres kompetencer. Dette ønsker vi at undersøge ud fra mulighed for efteruddannelse eller et udfordrende arbejdsmiljø, der bidrager til, at de langtidsfriske får brugt og udviklet deres kompetencer.

Gennem interviewene med de langtidsfriske tegnede der sig et billede af, at der i længere tid ikke har været mulighed for efteruddannelse grundet de førmtalte nedskæringer. Et rotationsprojekt, hvor de ansatte skal på neuropædagogisk kursus er dog, som beskrevet i afsnit: *”Kognitive krav”*, initieret fra kommunen og ledelsens side. Blandt de langtidsfriske er der en generel enighed om, at dette tiltag er et positivt udspil, som de ser frem til bliver en realitet. Initiativet blev præsenteret på de gruppemøder, vi var en del af. Vi fik her de første reaktioner, hvor der generelt var god opbakning.

Som først beskrevet har der i længere tid ikke været mulighed for, at de ansatte kunne opkvalificere deres kompetencer udenfor arbejdspladsen. Dog lader det til, at de ansatte kan udvikle disse på

anden vis, som Susanne her beskriver: ”(...) jeg har da været på noget efteruddannelse, men ikke ret meget. Men jeg har egentlig heller ikke brug for det lige nu, for jeg synes jeg udvikler mig og uddanner mig meget når jeg arbejder med forskellige kollegaer.” (Interviews, side:73, linje:4-6). Nogle langtidsfriske nævner, som Susanne, at de ikke har følt det som et afsavn ikke at have mulighed for efteruddannelse. Alle er dog enige om, at de internt har muligheden for at blive fagligt udfordret. Bodil fortæller videre om dette:

”Jamen, jeg kan gøre lige hvad jeg vil. Jeg kan få alt. Jeg kan udnytte mine ressourcer alt hvad jeg overhovedet vil. Alt kan bruges og alt bliver brugt. Jamen, jeg må faktisk alt når bare det er til beboernes bedste. Det er et meget åbent hus og det er et meget lydhør hus, når bare der er fornuft i det, kan man sige. Så er der ingen grænser. Jeg føler virkelig at alle mine kompetencer de bliver brugt.” (Interviews, side:13, linje:20-24)

Som Bodil her beskriver, er det kendetegnende for de langtidsfriskes beskrivelser, at de har mulighed for at udnytte deres kompetencer indenfor organisationen. Dette skyldes som tidligere nævnt bl.a. arbejdet på tværs af afdelinger og grundet det uforudsigelige arbejde med varierende arbejdsopgaver, der gør det muligt for de langtidsfriske at udfordre deres eksisterende viden - et aspekt som senere vil blive behandlet i afsnit: ”Begrivelighed”.

Herudover er det et særligt kendetegn ved de langtidsfriske, at stort set alle havde ansvarsområder og opgaver, der lå ud over deres egentlige jobbeskrivelse. Disse talte alt fra medicinansvarlig, vagtplanlægger, arbejdsmiljørepræsentant til bostøtte og underviser udenfor organisationen. Muligheden for at udnytte sine kompetencer beskriver en langtidsfrisk således:

”Det er noget man vælger selv, hvis du selv tager initiativet til noget her, så kan du få det til at ske, så på den måde, hvis du så begynder at synes, at tingene er lidt kedelige, så kan du gøre et eller andet. Jeg underviser på seminaret inde i byen ift. neuropsykologi som har været noget efteruddannelse vi var på og så er jeg så demenskonsulent” (Interviews, side:151, linje:16-20).

Som den langtidsfriske her beskriver²⁶ er der rig mulighed for at udnytte sine kompetencer på forskellige måder indenfor og udenfor organisationen. Disse muligheder nævner flere langtidsfriske

²⁶ Navn er ikke opgivet af hensyn til videre anonymitet.

som værende vigtige, eftersom arbejdet med beboerne ofte er præget af de plejekrævende opgaver, hvor deres pædagogiske kompetencer ikke altid bliver fuldt ud udnyttet. Bodil beskriver således, hvorvidt hun har mulighed for at udnytte sine kompetencer i forbindelse med det ekstra arbejde:

”Ja, afgjort! Det er det, der giver sådan, hvad skal man sige, det er det der giver mig fløde på lagkagen. Fordi der får jeg hele tiden nye udfordringer. Fordi beboerarbejdet i det lange stræk, er det meget det samme. Der sker udvikling med alle beboerne, men det er jo meget langsommere end inden for normalområdet. Hvor børn fra to til tre år, de udvikler sig fra to til tre på et år, men udviklingshæmmede fra to til tre, med de her beboere, det kan tage ti år og fra tre til fire tager igen ti år, hvis (...) så på den måde kan jeg godt lide, at jeg også har noget ekstra, for at føle mig udfordret, stimuleret og kan bruge de uddannelser jeg har ved siden af” (Interviews, side:43, linje:1-8).

Som Bodil her udtrykker, virker de ekstra opgaver som en ordning, hvor hun har mulighed for at få nye udfordringer og bruge sine kompetencer. Dette nævner hun, og flere andre langtidsfriske, som ekstraopgaver, der kan udfordre dem sideløbende med arbejdet med beboerne, som ofte kan bære præg af at være en langsommelig proces.

De langtidsfriske oplever således i høj grad at have kontrol og selvbestemmelse ift. udvikling og udnyttelse af kompetencer i arbejdet. Det har over en længere periode ikke været muligt at opkvalificere deres kompetencer via efteruddannelse. Dette viser sig dog nu indenfor nær fremtid at blive en realitet ved det forestående rotationsprojekt. I den mellemliggende periode har de langtidsfriske derimod haft mulighed for at ønske ekstra ansvarsområder, der kan give dem ekstra udfordringer i arbejdet, hvorigennem de har mulighed for at udnytte og udvikle deres kompetencer - en mulighed majoriteten af de langtidsfriske har benyttet sig af.

Tempo og tid

Det følgende har til formål at undersøge, hvorvidt de ansatte op Havdybet/Frejavej oplever at have kontrol ift. tempoet på arbejdspladsen. Arbejdstempoet er, som tidligere berørt, bestemt af, hvor mange og hvilken type arbejdsopgaver de langtidsfriske forventes at kunne nå indenfor en given tidsramme. Dette omfatter overordnet de langtidsfriskes oplevelse af at kunne indfri opgaverne

knyttet til de forskellige krav indenfor en given tidsramme, - og på daglig basis, deres kontrol ift. spidsbelastninger.

Tempoet på Havdybet/Frejavej bærer, som tidligere beskrevet, præg af et arbejdsmiljø med spidsbelastninger på bestemte tider af dagen, Dette optræder, som behandlet under afsnit: ”Kvantitative jobkrav”, særligt om morgenen, ved sygdom, ferie osv. De langtidsfriske oplever således ikke at have fuld kontrol over arbejdstempoet, der i særlige perioder af dagen er højt. Det må således overordnet konkluderes, at de langtidsfriske ikke har fuld kontrol over deres arbejdstempo.

Som beskrevet i henhold til de følelsesmæssige krav oplever de langtidsfriske, at de aldrig vil kunne leve op til de følelsesmæssige krav, beboerne stiller, da deres behov på dette punkt stort set er umættelige. På trods af en ihærdig indsats lykkes det heller ikke for de langtidsfriske at imødekomme alle kvantitative krav fyldestgørende. Til spørgsmålet om hvorvidt han oplever at have tid til sine arbejdsopgaver, svarer Bo:

”Både ja og nej, det er sådan, at når jeg går på arbejde, så er jeg hver dag nødt til at prioritere, så når jeg f.eks. går hjem, så kunne jeg godt pege på, ud fra min professionalisme kunne jeg pege på, at der er tyve ting, jeg ikke har nået, hos den og den og den. Give den og den et bad, ordne den konflikt eller tage kontakt til den og den og den. Men frem for at fokusere på alt det jeg ikke når, så fokuserer jeg på alt det jeg så når. Så jeg har sådan et koncept i mig selv, at jeg når det jeg når og det er fint. Jeg prioriterer det vigtigste. Så på den måde når jeg det jeg skal.” (Interviews, side:36, linje:14-21).

Dette svar er sigende for de svar, vi fik, da vi stillede de langtidsfriske spørgsmålet. Svaret er tosidet, idet de som oftest når de praktiske- og administrative opgaver²⁷, der er kendetegnende for kvantitative krav. Dog er deres oplevelse, at de ikke, ud fra deres professionelle vurdering, har løst de følelsesmæssige krav tilfredsstillende. Dette beskriver de ikke som en belastning men som et vilkår, der bl.a. er bestemt af nedskæringer, som har haft betydningen for normeringen, der yderligere har resulteret i flere beboere pr. ansat og dermed flere opgaver. Ligesom Bo påpeger flere andre, at de mange løse ender er en af de grundlæggende betingelser i deres arbejdsmiljø. Som

²⁷ Herunder SIP, handleplaner osv.

Bo nævner, udgør det ligeledes heller ikke et grundlæggende problem, da de har mulighed for at prioritere de opgaver, de finder vigtigst. Denne tendens beskrives ligeledes af Lea:

”(...) så hober det sig op, så bliver du mere stresset over de ting du ikke får gjort, hvor jeg så siger til mig selv at i dag er der ingen bad, ingen vasketøj, du sætter dig ned og får alt det her ordnet. Så siger man til sin kollega: ”jeg er rigtig ked af det, men jeg har valgt at prioritere, at det her er det vigtigste, for jeg skal ned i min bunke, for stiger den ret meget mere, så vælter mit læs” og det er igen en prioritering.”
(Interviews, side:275, linje:10- 15).

Det blev her ligeledes beskrevet, hvordan de administrative opgaver i høj grad præger de langtidsfriskes arbejde. Det generelle billede viste, at netop disse ”bunker” af administrative opgaver især virkede som et stressmoment i deres beskrivelser. De langtidsfriske beskriver dog alle, at de har mulighed for at tage sig tid til at løse disse opgaver. Dette er en del af den prioritering, der foretages på daglig basis.

At de høje krav ikke udgør et faretruende problem i de langtidsfriskes oplevelse af deres arbejdsmiljø, lader, ud fra de langtidsfriskes beskrivelser, til at være påvirket af en høj grad af selvbestemmelse netop ift. at kunne prioritere hvilke opgaver, der skal løses og hvilke krav, som skal imødekommes. Dette sker ligeledes som led i den planlægning, de langtidsfriske beskriver, de har mulighed for at gøre.

Tempoet og de prioriteringer, der bevirker, at de langtidsfriske har oplevelsen af at kunne nå deres arbejdsopgaver indenfor den givne tidsramme, er i høj grad påvirket af de beslutninger vedrørende planlægning, der tages på Frejavej/Havdybet. Den beslutningsindflydelse, de ansatte har på dette forhold, vil derfor blive beskrevet i det følgende.

Beslutningsindflydelse

For at kunne bestemme hvilken kontrol de langtidsfriske oplever ift. beslutningsindflydelse, er muligheden for at planlægge et vigtigt parameter. Vi ønsker derfor i det følgende at undersøge, hvorvidt de langtidsfriske har beslutningsindflydelse.

Dette omfatter de langtidsfriskes mulighed og indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af arbejdet, som vedrører organisationens daglige arbejdsmiljø. Dette vil således beskrives nedenfor

med henblik på at analysere, hvilken indflydelse planlægning har for de langtidsfriskes oplevelse af kontrol og ift. at kunne modsvare de høje krav.

Planlægningen i arbejdet består bl.a. af koordineringsmøder/overlap og personalemøder/gruppemøder, hvor førstnævnte afholdes med henblik på at koordinere det kortsigtede, daglige arbejde og personalemøderne primært til at diskutere mere langsigtede strategier. De to vil derfor blive analyseret separat.

Koordineringen bliver på Frejavej afholdt fra 09.45-10.15 og 09.30-10.00 på Havdybet. Af afdelingslederen Heidi fik vi at vide, at de ansatte bruger det første kvarter i dette tidsrum på at tale om alt andet end arbejde, og at det sidste kvarter bliver brugt til at koordinere dagens arbejde. I praksis forholdte det sig således, at koordineringen oftest ikke varede mere end mellem fem og ti minutter. Det første kvarter blev, som intenderet, ligeledes heller ikke brugt til ikke-arbejdsrelaterede emner. Overvægten af pausen blev derimod brugt til at diskutere arbejdsoplevelser og beboere. Oprindeligt stillede vi os undrende overfor denne tendens, men vi fik bl.a. under interviewene en forklaring herpå. Dette indgik bl.a. som et led i at gøre den uforudsigelige arbejdsdag mere forudsigelig ift. til at kunne bestemme beboernes temperament og adfærd og derved kunne komme dem i forkøbet. Dette aspekt kræver dog en uddybning, der vil blive præsenteret i afsnit ”Antonovsky – begribelighed”.

Overordnet kan det siges, at de langtidsfriske ikke oplever, at ledelsen afgør, hvorledes deres dag skal udfolde sig. Om dette fortæller Bo, at:

”(...) der ikke står en leder og siger: ”Nu skal du gøre det i dag”. Jeg kommer ind og planlægger dagen med en kollega og hvis jeg er alene, så er det mig selv jeg planlægger med og så er det jo mig, sammen med en kollega, der står for hvem tager sig af spisning, hvem tager sig af badning, hvem tager så det og det og snakker sammen i løbet af dagen. Så i høj grad synes jeg, jeg er med til at tilrettelægge min egen hverdag og det er det jeg godt kan lide ved at være her. Den der høje grad af selvbestemmelse, hvis man kan sige det, eller medbestemmelse. Det giver mulighed, i hvert fald for mig, at tage ejerskab. Frihed under ansvar. Det synes jeg er et meget godt udtryk i den forbindelse.” (Interviews, side:41, linje:6-13).

De langtidsfriske oplever således, at de overordnet har mulighed for selv at præge deres arbejdsdag, hvor de, som Bo nævner, har høj selvbestemmelse og medbestemmelse. Dette muliggør, som

beskrevet i afsnit: ”*Metodefrihed – frihed under ansvar*”, at de ansatte føler et ejerskab og ansvar ift. at planlægge og udføre opgaverne. Beslutninger vedrørende det daglige arbejde tages, som her beskrevet, således decentralt. Som før pointeret skyldes dette ligeledes det uforudsigelige arbejde, hvor det, ud over de daglige gøremål, kræves af den ansatte, at de selv tager beslutninger i de varierende situationer. Herudover nævnes det, at planlægningen bærer præg af, at de langtidsfriske har mulighed for at vurdere og prioritere, hvilke typer opgaver de mener, der er nødvendige:

”Det er at man selv kan organisere sin dag. Når rutinerne er og de faste opgaver er overstået, så kan man faktisk selv organisere sin dag. Jeg bestemmer jo selv, hvornår jeg vil lave organisationsarbejde, f.eks., hvis man tager den koordination som jeg er i. Det vil jeg i dag, så kan jeg skrive det på. Det vil jeg i dag, det vil jeg i dag, det vil jeg i dag eller i dag vil jeg en tur ud og gå med Peter, fordi nu er det altså hans tur til at komme ud og nu kan jeg se at der er tid til det. Vi har en ufattelig stor frihed i arbejdet. Og det er også noget, der tiltaler mig. Kom mig i en spændetrøje, så skal i se hvad der sker. Det kan jeg simpelthen ikke have” (Interviews, side:8, linje:10-16).

Netop denne indflydelse på planlægningen af arbejdet er essentielt for at kunne imødekomme de kvantitative og følelsesmæssige krav. Som Bodil her nævner, har de, når rutinerne og de faste praktiske opgaver er løst, mulighed for at imødekomme de kvantitative krav, herunder de administrative opgaver, netop ved, som hun nævner, selv at kunne bestemme, hvornår hun vil lave ”organisationsarbejde”. Omvendt har hun også muligheden for at prioritere omsorgsarbejdet med beboerne og herigennem forsøge at imødekomme de følelsesmæssige krav, der er knyttet til arbejdet med beboeren.

For Frejavej/Havdybet er gruppemøderne indenfor det seneste stykke tid blevet skåret ned fra hver anden uge til en gang om måneden. Majoriteten af de langtidsfriske oplevede, at det ene møde om måneden var for lidt. Dog mente de alle at have indflydelse på de beslutninger, der blev taget ved disse møder. Ved gruppemøderne var afdelingslederen altid tilstede. Møderne blev dog styret af en valgt ordstyrer, og ledernes rolle bestod oftest i at informere om de beslutninger, der var taget af kommunen eller ledergruppen, som havde betydning for deres arbejde.

De kommunalt bestemte opgaver henvises oftest til som ”skal-opgaver”. En betegnelse, der afledte en bred accept blandt de ansatte, som ikke stillede yderligere kritiske spørgsmål med henblik på at påvirke eller omvælte beslutningen. Dette blev bl.a. synligt ved et personalemøde for Holmegård,

hvor Karina, i forbindelse med en opgave omhandlende kvalitetskrav, fortæller, at *"Det er en skal-opgave fra højere plan"*. Hun fortæller her, at det er en måde at dokumentere arbejdet på, hvorefter de ansatte nikker forstående. Blandt de ansatte lader der til at være en accept af dette synspunkt, hvortil Lea beskriver: *"Det skriftlige arbejde, det du skal, det er der nok af – skal-opgaver"* (Interviews, side:277, linje:2). Som tidligere beskrevet bliver disse "skal opgaver" prioriteret. Anderledes forholder det sig ift. beslutninger taget i ledergruppen. Disse er som udgangspunkt på forhånd vedtaget, men vi observerede ved flere lejligheder, at de ansatte stillede sig kritiske heroverfor, hvis de ikke delte holdningen til tiltagene. Bl.a. ved et personalemøde, hvor Finn, vedrørende en beslutning om midler til beboernes rejser, henviser til det oprindelige skrift med forklaringen: *"Jeg advokerer for beboerne. Jeg er uenig i ledelsens beslutning"* (Feltnoter, side:7).

Ledelsen giver dog også de ansatte stor medbestemmelse. Et eksempel herpå så vi ved et personalemøde, hvor økonomien, vedrørende det nye Egevangen, skulle diskuteres bl.a. med henblik på at bestemme hvilken faglig sammensætning, der bør være på stedet. Medarbejderne besluttede på dette møde bl.a., at der skulle bestilles mad udefra. Disse økonomiske hensyn er de ansatte meget bevidste om, hvor de, bl.a. for at spare vikartimer, indimellem har byttet vagter (Feltnotater, side:17) ligesom nogle af medarbejderne på mødet kommer med et forslag om at bruge beboernes gamle møbler i de nye opholdsrum for herigennem at spare penge. Vi kunne altså jf. vores observationer konkludere, at de ansatte øjensynligt havde høj indflydelse på de beslutningsprocesser, der var ved møderne. Dette nævner de langtidsfriske da også i interviewene som deres oplevelse. Eksempelvis svarer Bodil, da vi spørger, om hun føler, hun har indflydelse på de beslutninger, der tages ved møderne: *"Ja. Og jeg tror også godt mine kollegaer gerne vil. Men det er ikke altid de har den energi som jeg har. Så jeg tror gerne de vil det"* (Interviews, side:17, linje:10-11). Denne tendens uddybes af Bo, som ved samme spørgsmål bl.a. benævner det faktum, at alle har en stemme i de beslutninger, der træffes på møderne: *"Ja, det synes jeg da. Jeg oplever mine ord har vægt i den udstrækning jeg nu har mandat til. Altså en ud af fem. Så jeg oplever, at det jeg kommer med har betydning og vægt"* (Interviews, side:46, linje:9-11).

De langtidsfriske begrunder alle denne tendens med, at de, på lige fod med alle andre, har indflydelse på de beslutninger, herunder den planlægning, der foregår under møderne. Herudover beskriver de, at de, ligesom Bo, oplever at blive hørt, og at deres holdninger bliver tillagt værdi og betydning. Overordnet kan det således konkluderes, at de langtidsfriske oplever at have

beslutningsindflydelse, bl.a. ved disse møder, hvor de har i stort omfang har indflydelse på beslutningerne vedrørende deres eget arbejdsmiljø og arbejdsbetingelser på kort og lang sigt.

Omverdenskontrol

De langtidsfriskes oplevelse af at have omverdenskontrol undersøges i det følgende ud fra deres evne til at mestre samspillet med den umiddelbare omverden. Afsnittet har således ikke til hensigt at beskrive de langtidsfriskes kontrol ift. den videre omverden, herunder kommunalt bestemte tiltag, hvor nedskæringer, bl.a. med nedjustering af normering som følge, ikke er forhold de ansatte har direkte indflydelse på. Vi ønsker derimod, som tidligere beskrevet, at belyse de langtidsfriskes oplevelse af kontrol over den nære omverden - herunder relationer til hhv. ledere, kollegaer og beboere.

Som beskrevet i afsnit: ”*Udvikling i arbejdet*” oplever de langtidsfriske, at de har mulighed for at *udnytte* deres kompetencer. Omvendt vil det, i forbindelse med omverdenskontrollen, blive beskrevet, hvorvidt de oplever at *besidde* de nødvendige kompetencer og ressourcer for at udøve kontrol overfor den nære omverden. Et eksempel på omverdenskontrol kan, som tidligere beskrevet, konkret omfatte at kunne stoppe en beboers uhensigtsmæssige adfærd. I det følgende vil omverdenskontrol dog blive beskrevet ud fra, hvorvidt de langtidsfriske oplever at have de nødvendige muligheder og kompetencer for at lykkes i deres arbejde.

Som tidligere berørt er kontrollen særlig høj grundet de høje frihedsgrader, som ledelsen giver de ansatte i deres arbejde både ift. selvbestemmelse ved at give dem ’frihed under ansvar’ og via beslutningsindflydelse. De har derigennem en i høj grad indflydelse på de forhold, der har betydning for, at de kan mestre det umiddelbare samspil med omverdenen. Som beskrevet oplever de langtidsfriske, at kollegaerne giver hinanden den fornødne frihed til at planlægge, organisere og prioritere arbejdsopgaverne og vælge hvilken metode, de finder bedst egnet til at løse arbejdsopgaverne. Disse forhold har herigennem ligeledes indflydelse på de langtidsfriskes oplevelse af omverdenskontrol.

De langtidsfriske fortæller, at de som udgangspunkt har de nødvendige kompetencer til at imødekomme de krav, der stilles til dem i forbindelse med deres arbejdsopgaver. Da Finn bliver stillet spørgsmålet, om han oplever at have de nødvendige kompetencer for at imødekomme de problemer, der kan opstå i arbejdet med en beboer, responderer han: ”*Det synes jeg. Og så i nogle*

situationer, som jeg ikke lige synes jeg er klædt på til, så er det jo mit ansvar at finde en, som ved mere end jeg gør” (Interviews, side:262, linje:3-4). Finn fremsætter her en vigtig pointe, som er gennemgående for de øvrige langtidsfriskes svar. Mange af arbejdsopgaverne på arbejdspladsen omfatter pleje og medicinering - områder der ligger udenfor det traditionelle pædagogiske arbejde. Herudover er arbejdet med beboerne, som tidligere beskrevet, varierende og uforudsigeligt, hvilket arbejdsopgaverne således bærer præg af. De konkrete opgaver, som de bliver stillet, har de derfor i flere tilfælde ikke selv direkte erfaring med. Dog benytter de sig ofte af muligheden for at få hjælp af kollegaer. Om dette fortæller Susanne:

”Men igen, sådan noget med sårepleje og sådan noget, så kan jeg skrive: ”Åh”. Der var en borger, hvor jeg ikke kunne se om huden bare var ved at blive tynd eller om der var hul igennem, så skrev jeg, at jeg kunne se, at det var nogle garvede kvinder, der kom dagen efter om de ikke lige ville kigge på det. Så det er igen, at bruge hinanden og sparre. (...) det er også min egen filosofi, om jeg gør rent, om jeg er pædagog eller jeg er pedel, der er brug for hinanden for at få det hele til at køre rund.” (Interviews, side:79, linje:14-19).

Susannes fortælling går igen i de langtidsfriskes beskrivelser af deres arbejdsmiljø, hvor det især er udvekslingen af erfaringer og tavs viden, der hjælper de langtidsfriske i håndteringen af et givent problem i arbejdet med beboerne. Denne sparring giver således de langtidsfriske en mulighed for at udvikle egne kompetencer, som ligeledes er en del af den tidligere beskrevet selvbestemmelse - herunder mulighed for udvikling.

De langtidsfriske oplever således, at de oftest er i stand til at løse eventuelle problemer i de nære omgivelser, og såfremt de ikke føler at have de nødvendige kompetencer, sparrer de med kollegaer eller overdrager dem opgaven.

Måden, hvorpå de langtidsfriske udøver omverdenskontrol, sker således, udover deres oplevelse af som udgangspunkt at have de nødvendige kompetencer, i høj grad i samspillet med de øvrige kollegaer. Dette er således i høj grad kendetegnende for det stærke faglige fællesskab, hvor udbygningen af tavs viden giver de ansatte redskaberne til at opleve kontrol ift. den nære omverden. Omverdenskontrollen er ligeledes, som tidligere berørt, i høj grad præget af den kontrol, der gør sig gældende ift. de øvrige dimensioner - herunder en høj grad af selvbestemmelse ved høj medbestemmelse ift. arbejdstempo/tid, planlægning og udvikling af kompetencer. Dette giver de

langtidsfriske en oplevelse af at kunne prioritere arbejdsopgaverne, planlægge dem, således at de har en oplevelse af at nå de vigtigste og udvikle deres kompetencer med henblik på i højere grad at opleve en kontrol i samspillet med den nære omverden. Den høje beslutningsindflydelse, via koordinering, overlap og gruppemøder, er ligeledes en vigtig del af de langtidsfriskes samlede oplevelse omverdenskontrol, da det giver dem muligheden for kortsigtet og langsigtet at kunne lykkes i deres arbejde. Alle disse elementer af kontrol har således indvirkning på den generelle kontrol, der omfatter evnen til at mestre samspillet med den umiddelbare omverden.

Den sparring og hjælp, der gives i forbindelse med arbejdsopgaver, som de langtidsfriske ikke i øjeblikket har de nødvendige kompetencer til at løse, er i høj grad ligeledes kendetegnet ved behovet for at udvide Karaseks oprindelige krav/kontrol-model med 'social støtte', hvis betydning vil blive analyseret i de kommende afsnit.

Delkonklusion

Dimensionen "Kontrol" er i disse afsnit beskrevet ud fra begreberne selvbestemmelse, beslutningsindflydelse og omverdenskontrol. Disse forholds betydning for de langtidsfriskes oplevelse af kontrol i arbejdsmiljøet vil blive sammenfattet i følgende afsnit.

De langtidsfriskes oplevelse af at have selvbestemmelse undersøgte vi først ud fra deres kontrol ift. arbejdsmetode. De langtidsfriske fortalte i denne forbindelse, at der eksisterede bestemte handleplaner og rammer for arbejdet med beboerne, men at der herudover var en høj grad af metodefrihed. Dette omfattede bl.a. retten til at være kreativ i arbejdet med beboerne. Dette så de langtidsfriske ligeledes som en vigtig forudsætning for at kunne arbejde med de individuelt forskellige og spontant handlende beboere, hvor beslutningerne ofte skal tages i situationen.

Muligheden for udvikling i arbejdet analyserede vi ud fra to aspekter; muligheden for at komme på efteruddannelse og muligheden for på anden måde internt at udfordre sin eksisterende viden. Grundet den økonomiske situation havde majoriteten af de langtidsfriske ikke, indenfor den seneste årrække, haft mulighed for at efteruddanne sig. Den aktuelle situation var dog, at et rotationsprojekt var søsat med henblik på at give de ansatte et kursus i neuropædagogik- et tiltag de langtidsfriske så frem til. I den mellemliggende periode har de langtidsfriske dog benyttet sig af andre muligheder for at udvikle deres færdigheder og kompetencer eller udforske nye. Alle langtidsfriske, med undtagelse af to, havde sideløbende med deres egentlige stillingsbetegnelse andre ansvarsområder -

herunder medicinansvarlig, arbejdsmiljørepræsentant osv. Dette beskrev de langtidsfriske som en mulighed for at blive udfordret og stimuleret fagligt.

Det viste sig, at de langtidsfriske ikke havde fuld kontrol over arbejdstempoet, hvor spidsbelastninger særligt om morgenen og omkring spisetiderne blev nævnt som situationer, hvor de langtidsfriske kunne være i tidsnød. Herudover fandt vi, som beskrevet i ”Krav”, at de langtidsfriske ofte, ud fra en professionel vurdering, ikke følte sig i stand til at imødekomme de kvantitative- og følelsesmæssige krav, der var knyttet til deres arbejde. En formidlende omstændighed er i denne forbindelse, at de langtidsfriske oplevede at have mulighed for at kunne prioritere deres arbejdsopgaver, hvilket i høj grad ligeledes er knyttet til deres beslutningsindflydelse – en prioritering der var styret af ønsket om, at imødekomme de vigtigste og mest presserende krav. De langtidsfriske havde således ikke fuld kontrol ift. arbejdstid/tempo bl.a. grundet spidsbelastninger og høje umættelige følelsesmæssige krav fra beboerne, som de sjældent oplevede at kunne imødekomme.

Den beslutningsindflydelse, de langtidsfriske beskriver, udøves bl.a. ved koordineringsmøderne, hvor den daglige planlægning foregår, og hvor ledelsen sjældent var til stede. Vores observationer og de langtidsfriskes svar tegnede et billede af et arbejdsmiljø, hvor det er tilladt, når de faste rutiner og opgaver er løst, at vælge opgaver efter egen vurdering af, hvad der er mest nyttigt. De langtidsfriske fortæller i denne forbindelse, at de har mulighed for at planlægge, hvornår de vil løse de administrative opgaver, eller om dagen kalder på samvær med udvalgte beboere. På trods af at personale- og gruppemøder er skåret ned fra to til én gang om måneden, lader de langtidsfriske til at have indflydelse på de beslutninger, der vedrører de mere langsigtede strategier, som har betydning for deres arbejdsmiljø.

Beslutningsindflydelsen tillader de langtidsfriske at udøve kontrol over den nære omverden ved at bestemme, hvilke arbejdsopgaver de vil udføre og hvordan, så længe rammerne tillader det. Vi valgte at undersøge omverdenskontrollen ud fra de langtidsfriskes oplevelse af at have de nødvendige kompetencer for at udøve kontrol over den nære omverden. Dette viste sig som udgangspunkt at være tilfældet. Det bemærkelsesværdige var dog, at i de tilfælde, hvor de ikke oplevede at have den fornødne viden, sparrede de med deres kollegaer. Denne erfaringsudveksling var et centralt element i de langtidsfriskes fortællinger. Dette var for de langtidsfriske en vigtig forudsætning for at kunne imødekomme de ofte plejekrævende opgaver, der traditionelt ligger udenfor pædagogernes fagområde. Erfaringsudvekslingen blev ligeledes benyttet til udveksling af

meget af den tavse viden, der eksisterer på stedet. Denne kunne således herigennem fungere som en måde at imødekomme de kognitive krav, der er kendetegnende for stedet. Denne sparring er ligeledes en del af de langtidsfriskes mulighed for udvikling af kompetencer i arbejdet, hvorfor selvbestemmelse også har betydning for deres oplevelse af omverdenskontrol. Omverdenskontrollen er dog også influeret af andre aspekter af selvbestemmelse - herunder medbestemmelse ift. arbejdstempo/tid, planlægning og udvikling af kompetencer. Dette giver de langtidsfriske en oplevelse af at kunne prioritere arbejdsopgaverne og planlægge dem med henblik på i højere grad at opleve en kontrol i samspillet med den nære omverden. Den høje beslutningsindflydelse via koordinering, overlap og gruppemøder er ligeledes en vigtig del af de langtidsfriskes samlede oplevelse omverdenskontrol. Dette giver dem muligheden for kortsigtet og langsigtet at mestre sammenspillet med den umiddelbare omverden. Alle disse elementer af kontrol har således indvirkning på den kontrol, der omfatter evnen til at mestre samspillet med den umiddelbare omverden. Afsnittet om omverdenskontrol har således en opsamlende funktion, da det overordnet beskriver den kontrol, de langtidsfriske har ift. den nære omverden.

Det blev klart gennem de langtidsfriskes beskrivelser, at de i mange tilfælde blev stillet større krav, end de reelt havde mulighed for at indfri. Dog gav de forskellige typer kontrol dem muligheden for, på forskellig vis, at imødekomme disse krav. Ud fra de langtidsfriskes beskrivelser af arbejdsmiljøet, hvori dimensionerne ”Krav” og ”Kontrol” indgår, vil vi i det følgende give en sammenfattende vurdering af, hvilken jobtype de langtidsfriske således kan kategoriseres under.

Langtidsfriske – den aktive jobtype

Vi kunne efter første del af analysen konstatere, at de langtidsfriske oplevede høje krav. Dette viste sig som kvantitative krav i form af spidsbelastninger, og en øget arbejdsbyrde generelt, bl.a. forårsaget af nedskæringer, der har præget området de senere år, hvilket for organisationen har betydet en nedjustering af normeringen. Dette oplever de langtidsfriske som særligt problematisk, da beboernes behov er øget i takt med, at den samlede beboergruppe er blevet ældre. Der stilles således høje kvantitative krav.

De kognitive krav fra ledelsen og fra kollegaerne var ligeledes høje, da der var et krav om, at de langtidsfriske løste opgaver, der gik på tværs af deres faglige kompetencer. Fra de langtidsfriskes kollegaer var der yderlige krav om, at der blev handlet ud fra kollektivt bestemte beslutninger bl.a. omfattet af handleplaner for de forskellige beboere, som de gerne skulle kende og agere efter. Ikke

alle procedurer er dog nedskrevne. Fra beboerne stilles der ligeledes høje kognitive krav. De er ikke altid i stand til eksplicit at formulere deres forventninger og behov, ligesom deres handlinger sker spontant. De langtidsfriske må således vedvarende observere og afkode beboernes opførsel for at kunne imødekomme denne.

De følelsesmæssige krav, der stilles fra beboerne, oplever de langtidsfriske som meget høje og nærmest umulige at imødekomme. De oplever herudover, at de meget plejekrævende beboere optager store dele af deres tid, hvorfor øvrige beboere bliver ”sylvet” for de følelsesmæssige behov, de måtte have.

De langtidsfriske oplever således, ift. alle tre parametre, høje krav. Det afgørende, for hvorvidt de langtidsfriske kan ses som tilhørende den aktive eller belastede jobtype, er således, om de har den fornødne kontrol til at imødekomme de høje krav.

Kontrol målte vi bl.a. ud fra de langtidsfriskes oplevelse af at have selvbestemmelse i deres arbejde. Denne bestod bl.a. af en mulighed for internt at have mulighed for at udvikle sig, bl.a. ved at få del i hinandens erfaringer men ligeledes ved at varetage ekstra ansvarsområder. De har herigennem gode muligheder for at bruge deres kompetencer.

I forhold til arbejdstempoet oplever de langtidsfriske ikke altid at have kontrol - især med henvisning til spidsbelastningerne i deres arbejde. Disse perioder afløses dog af andre tidsrum, hvor de har mulighed for at prioritere de arbejdsopgaver, de finder mest presserende. På trods af denne mulighed for at prioritere har de dog ikke fuld kontrol, hvor de ofte ikke når at imødekomme alle de førnævnte krav. Til gengæld oplevede de langtidsfriske at have høj beslutningsindflydelse bl.a. ved personalemøder og via den daglige koordinering, der er bestemmende for hvordan deres dag udformes.

Alle disse underdimensioner af kontrol har således indflydelse på omverdenskontrollen, hvor de langtidsfriske samlet set følte sig rustet til at udøve kontrol i samspillet med den nære omverden.

De tendenser, som vi fandt i de langtidsfriskes svar, peger således i retning af, at de, som samlet gruppe, tilhører den aktive jobtype. Denne er som tidligere beskrevet kendetegnet ved, at de umiddelbare høje krav accepteres og håndteres af medarbejdere, som føler en høj grad af kontrol, hvor de kan benytte deres kompetencer. Vi havde på forhånd en formodning om, at de langtidsfriske ville placere sig indenfor denne jobtype - med henvisning til Karaseks aktivitetsdiagonal. Jo mere man bevæger sig diagonalt mod venstre i modellen, jo større er sandsynligheden for at kunne modsvare de høje krav med en tilsvarende høj grad af kontrol, hvilket

danner grundlag for oplevelse af trivsel i en arbejdsituation. Medarbejdere i aktive jobs vil således opleve høje krav, men de vil samtidig have en høj grad af kontrol. Netop dette er karakteristisk for de langtidsfriske, der overordnet oplever en høj kontrol ift. hovedparten af de høje krav. Dog har de langtidsfriske ikke fuld kontrol i alle henseender. I dette forhold kan social støtte, som beskrevet tidligere, have en modificerende effekt, hvis betydning i det følgende vil beskrives og analyseres.

Social støtte

Med dette afsnit ønsker vi at belyse de langtidsfriskes oplevelse af social støtte ud fra tre parametre; socioemotional støtte, instrumentel støtte og vurderingsstøtte, hvis betydning vil blive analyseret nedenfor.

Socioemotional støtte

Vi ønsker, som beskrevet tidligere, at undersøge social støtte ud fra graden af social og emotional integration, samhørighed og tiltro til kolleger, ledere osv. Dette ønskede vi at måle ud fra social samhørighed og integration i den overordnede arbejdsgruppe - herunder styrken af de normer, der er styrende for adfærdsmønstre i arbejdsgruppen. Hvis en konflikt opstår, er den emotionelle eller sociale støtte derfor vigtig for at kunne bearbejde mulige negative oplevelser. Normerne for de langtidsfriskes adfærdsmønstre er i denne forbindelse i høj grad betinget af den følelseskultur, der eksisterer på stedet og vil derfor blive beskrevet i afsnit: *"Følelseskultur"*. Herudover fandt vi, at de ansattes tiltro til hinanden i høj grad er knyttet til en grundæggende tillid, som vil blive beskrevet senere i afsnit: *"Tillid"*.

Vi formodede i forbindelse med det nye Frejavej, at der muligvis ville findes varierende mønstre i de langtidsfriskes svar ift. socioemotional støtte, eftersom de har haft kortere tid til at blive integreret i arbejdsgruppen. De har her skullet forholde sig til nye kolleger, ligesom de "gamle" medarbejdere selv var sammensat i nye arbejdsgrupper. Dette har selvfølgelig i nogen grad indflydelse på deres fortællinger. Dette lader dog ikke til at give afgørende forskelle i informanternes svar, hvor de langtidsfriske på Frejavej beskriver, at de efterhånden er ved at finde en fælles struktur og kultur.

Det overordnede indtryk, som vi fik, var, at de langtidsfriske trives med deres kolleger. Om dette fortæller Malene: *"Jeg synes, vi har en god ånd hinanden imellem. Jeg synes vi har det godt*

sammen.” (Interviews, side:111, linje:5). For at skildre de langtidsfriskes oplevelse af social og emotionel integration valgte vi bl.a. at lade dem beskrive fællesskabet på deres arbejdsplads. Til dette spørgsmål svarer Conny:

”Hmm. Det synes jeg er svært. Fordi, der er nogen man har mere fællesskab med end andre jo. Og umiddelbart så tænker jeg at halvdelen tror jeg har et super fællesskab, over halvdelen har et super fællesskab. Og så er der nogle af dem der lidt melder sig ud af fællesskabet. Og som tænker: ”jamen det gider vi ikke, det gider vi ikke være en del af”. ” (Interviews, side:184, linje:14-17).

Denne tendens var gennemgående for de langtidsfriskes svar, hvor de oplevede, at der var forskelle i de ansattes ønske om at integrere sig i fællesskabet på arbejdspladsen. Selv beskriver Conny: *”Jeg tror nok jeg tilhører den del der er i fællesskabet. Jeg synes det ser spændende og jeg kan godt lide de fleste af mine kollegaer og så vil jeg jo gerne være en del af det.”* (Interviews, side:184, linje:19-20). Gennem informanternes beskrivelser stod det således klart, at der var varierende grader af involvering i fællesskabet. De langtidsfriske så sig dog i høj grad som tilhørende den integrerede del af fællesskabet.

Der har tidligere været afholdt faste julefrokoster og sommerfester. Disse er dog i nogle tilfælde blevet aflyst eller udskudt grundet bl.a. manglende tid eller opbakning. Tidligere eksisterede en forening, der stod for arrangementer for de ansatte, som lå udenfor deres arbejdstid. Den blev dog nedlagt, da tilslutningen var for lav. Dette forklarer bl.a. Lisbeth her:

”Så tror jeg måske også den generelle holdning er, at selvom trenden er, at vi skiller mindre arbejdsliv og fritidsliv ad, så tror jeg faktisk der er mange der værner om deres privatliv, hvor der er mange der kan lide deres kolleger, det har ikke noget med det at gøre, men hvor de tænker, at det sociale det skal jo ikke nødvendigvis have udfyldt via mine kolleger, for jeg har jo også venner, jeg har også familie.” (Interviews, side:226, linje:14-16).

Dette benævnte de langtidsfriske selv som årsagen til, at de ikke savnede sociale arrangementer med kolleger udenfor arbejdspladsen. Deres behov for socialt samvær blev i høj grad dækket udenfor arbejdspladsen, og de havde ikke ønsket om at lave om på dette forhold. På trods af at føle en høj grad af social- og emotionel integration oplevede de langtidsfriske dog, at det sociale fællesskab på arbejdspladsen var afgrænset til at udfolde sig på netop denne arena – arbejdspladsen.

Musse fortæller videre om dette: ”Jeg fortæller sjældent om mine kolleger derhjemme og det er fordi vi har det godt. Det er sådan en god målestok.” (Interviews, side:172, linje:12-13). De langtidsfriske forsøger således så vidt muligt at dyrke det arbejdsrelaterede fællesskab indenfor arbejdspladsens rammer.

Dette forhold kan muligvis også have betydning for den tidligere benævnte tendens, at de ansatte ikke bruger det første kvarter af pausen på at tale om ikke-arbejdsrelaterede emner. De langtidsfriske lader til at være tilfredse med denne skelnen mellem arbejds- og privatsfære, hvor de ligeledes så vidt muligt ikke forsøger at bringe problemer fra den ene sfære med over i den anden.

De problemer, der opstår i arbejdet, bliver dog håndteret på arbejdspladsen, hvor overvægten af de langtidsfriske fortæller, at de er gode til at konfrontere sig med de konflikter og problemer, som kan opstå. Herudover er bearbejdningen af problematiske hændelser, som er oplevet i arbejdet, især knyttet til den følelseskultur, der er på stedet og vil derfor blive behandlet i afsnit: ”Følelseskultur”.

De langtidsfriske føler sig således i høj grad integreret i arbejdsfællesskabet. Dette er dog ikke bestemt af ønsket om at involvere sig i arrangementer, der finder sted udenfor arbejdspladsen. De værner derimod om deres privatliv og forsøger så vidt muligt ikke at overengagere sig i det sociale arbejdsfællesskab og bære det videre ud i privatsfæren men søger sociale relationer udenfor. Det er dog tydeligt i deres beskrivelser, at de føler en høj grad af social samhørighed bl.a. bestemt af en ”god ånd” på arbejdspladsen. Denne er i høj grad bestemt af den herskende følelseskultur, som vil blive beskrevet efter disse afsnit.

Instrumentel støtte

Den instrumentelle støtte omfatter den støtte, ekstra ressourcer og assistance ift. arbejdsopgaver, der gives fra kolleger eller overordnede. Denne type støtte kan således fremmes ved bl.a. god koordinering, hvilket kan føre til trivsel, men en gensidig opgaveafhængighed og nødvendigheden af koordinering af arbejdsopgaver kan omvendt være kilder til stress.

Som beskrevet i afsnit: ”Institutionsbeskrivelse” bærer de langtidsfriskes arbejdsmiljø præg af en del individuelt arbejde, hvor de bl.a. er kontaktpersoner for beboere, som de overordnet har det pædagogiske overblik over og ansvar for. Herudover er de ansatte i nogen grad afhængige af hinanden ift. at sikre sig, at kravene til daglige gøremål bliver efterlevet. For at dette lykkes kan det være nødvendigt at hjælpe hinanden indbyrdes med at løse opgaverne. I denne forbindelse kan den instrumentelle støtte være en del af at give den praktiske hjælp, der kan være nødvendig. Om dette

fortæller Pia: ”Jeg synes vi er gode til at låne hinanden og hjælpe hinanden og byde ind og spørge: ”har du brug for hjælp til noget””. (Interviews, side:206, linje:8-10). Dette synes at være den generelle tendens i de langtidsfriskes svar. Da vi videre spurgte, om det ikke var tabubelagt, svarede Susanne:

”NEJ! Overhovedet ikke! tværtimod. Og sådan en som Bodil, det er lige før man kunne ringe til hende kl. fem om morgenen. Og så gør det bare tingene så meget lettere. Den jeg sad med i går, den der PSA med Bent, det har jeg aldrig lavet før, så der er en masse hjælp at få. Bare man spørger om hjælp. Og der er bare nogle, der ikke vil spørge om hjælp, så kan man jo blive udbændt og få stress. Åben munden det er den eneste vej frem eller det synes jeg.” (Interviews, side:76, linje:16-20).

Om dette fortæller Bodil videre: ”Nej, tabu. Overhovedet ikke. Jeg vil sige det er en styrke, at man kommer på den måde. Sådan betragter jeg det i al fald og det ved jeg, man gør her” (Interviews, side:18, linje:2-3). For de langtidsfriske opleves arbejdsmiljøet således som værende i høj grad præget af en mulighed og frihed til at spørge hinanden om hjælp til at løse forskellige opgaver. Ud over at være en del af deres egen opfattelse, som Susanne mener, påpeger Bodil, at det ligeledes er et generelt træk ved institutionen. De langtidsfriskes oplevelse er således, at de i høj grad har mulighed for at få instrumentel støtte i form af hjælp til praktiske opgaver. De langtidsfriske giver udtryk for, at dette bidrager til at lette arbejdsbyrden. Den instrumentelle støtte nævner de langtidsfriske, som i disse eksempler, som værende et vigtigt aspekt af at kunne imødekomme de nye udfordringer, der kan opstå.

De langtidsfriske oplever, som beskrevet i afsnit: ”Beslutningsindflydelse”, at koordineringen på stedet muliggør, at de i høj grad har indflydelse på planlægningen af deres arbejde. De nævner ligeledes i denne kontekst, at de oplever at have rigelig tid til at koordinere og planlægge dagens gøremål. På disse koordineringsmøder og overlap observerede vi, at der i høj grad var mulighed for at kunne efterspørge hjælp til bl.a. frokost, opvask og lægebesøg, hvis de ansatte følte, de var i tidsnød. Der blev i disse situationer tilbudt hjælp fra flere sider.

Koordineringen bærer således præg af, at de langtidsfriske, udover de daglige faste gøremål, er frie til at prioritere de opgaver, de finder mest aktuelle eller nødvendige at løse, og at de har mulighed for at bede om hjælp til de arbejdsopgaver, de ikke selv mener at have tid til. Omend de langtidsfriske nævnte, at de reducerede personale- og gruppemøder overordnet udgjorde et problem

ift. den langsigtede koordinering, viste der sig dog på møderne at være en tendens til, at arbejdsbyrderne blev forsøgt fordelt så ligeligt som muligt. Hvis dette ikke var muligt, forsøgte de ansatte så vidt muligt at kompensere ved selv at påtage sig en del af det ekstra ansvar, der måtte påhvile den aktuelle person, som dette ville have betydning for. Dette viste sig bl.a. ved et personalemøde, hvor Finn, bliver kontaktperson for en ny beboer. I forbindelse med denne ekstra arbejdsbyrde nævner han selv, at han stoler på sine kollegaer i, at de vil hjælpe ham med denne ekstra opgave. Bo støtter ham i denne betragtning og uddyber, at det er ”vigtigt vi er fælles” (Feltnoter, side:6). Som eksemplet viser, og som ligeledes var kendetegnende for de øvrige observationer, spurgte de langtidsfriske gerne om hjælp, ligesom de øvrige ansatte gerne gav den fornødne hjælp. Den instrumentelle støtte, som de langtidsfriske oplever, består dog ikke udelukkende af en praktisk hjælp.

Erfaringsudveksling

Den instrumentelle støtte viser sig for de langtidsfriske ikke kun i form af hjælp til praktiske opgaver men ligeledes som en udveksling af erfaringer. Om dette fortæller Vibe, der er nattevagt:

”Vi er meget gode til at bruge hinandens erfaringer. Jeg er ikke pædagog, den uddannelse har jeg ikke haft, hvordan jeg skal reagere og hvad de gør, jeg er god til at hjælpe og så er jeg god til pleje. (...) Men hvis der er vold eller nogle ting der opstår, så ved jeg ikke noget. Jeg har selvfølgelig haft noget med vold at gøre i min uddannelse, men ikke så meget som pædagogerne har. Så det er ikke nok, så derfor bruger jeg mine kolleger meget, meget tit.” (Interviews, side:243-244, linje:25-2).

I forbindelse med en beboer, der havde brug for sårpleje, følte Susanne ikke, at hun havde den fornødne viden. Hun valgte derfor at rådføre sig med nogle mere ”garvede kvinder”. Hun fortæller i denne forbindelse: *”Så det er igen, at bruge hinanden og sparre. Men jeg synes vi bruger meget, det er også min egen filosofi, om jeg gør rent, om jeg er pædagog eller jeg er pedel, der er brug for hinanden for at få det hele til at køre rundt.”* (Interviews, side:79, linje:17-19).

Som tidligere beskrevet i afsnit: *”Kognitive krav”* arbejder de langtidsfriske på tværs af faggrupper og varetager således arbejdsopgaver, der rækker ud over deres egentlige fagområde. Dette kan, som for Vibe, der er SOSU medhjælper, ses som behov for viden om de mere pædagogisk prægede opgaver - som f.eks. ved vold eller omvendt pædagogernes brug for viden ift. plejeopgaver. Som

Vibe, Susanne og flere af de langtidsfriske fortæller, er denne erfaringsudveksling vigtig både for den enkeltes kompetenceudvikling og som led i at løfte den samlede opgavebyrde. Erfaringsudvekslingen oplevede vi ofte i forbindelse med koordineringsmøderne i organisationen og bl.a. ved et personalemøde, hvor en ansat udtrykker sine frustrationer over ikke at være i stand til at kommunikere tilfredsstillende med en beboer. De øvrige ansatte fortæller i denne forbindelse om deres erfaringer i lignende situationer (Feltnoter, side:17). Denne erfaringsudveksling kan ligeledes siges at være essentiel grundet de høje kognitive krav, der stilles medarbejderne, hvor det ikke er muligt for dem at søge svar på aktuelle problemstillinger ved at læse i protokoller eller andet skriftligt materiale. De vælger i stedet at udnytte den viden, de øvrige kolleger har, som kan hjælpe dem i opgaveløsningen.

Den instrumentelle støtte ses således gennem de langtidsfriskes fortællinger og blandt de observationer, vi gjorde os på organisationen. De langtidsfriske oplever den både i den daglige koordinering, hvor det ikke er forbundet med skam at bede om hjælp, ligesom de langtidsfriske oplever at kunne få hjælp fra kolleger til at løse arbejdsopgaver, som de ikke har den fornødne tid eller ekspertise til at udføre. Dette kan således have betydning for, at de langtidsfriske oplever at kunne mestre de høje krav, de oplever i arbejdet med beboerne. De langtidsfriske skildrer således et arbejdsmiljø, hvor praktisk hjælp til opgaverne let fås. Heroverfor beskriver de en erfaringsudveksling, der ruste dem til at imødekomme de høje kognitive krav, som eksisterer på daglig basis. Som tidligere beskrevet i afsnit: ”Omverdenskontrol” er det gennem denne sparring med de øvrige kolleger, at de således får større indsigt i den tavse viden, der er forudsætningen for at løse de forskelligartede opgaver. Den instrumentelle støtte, de oplever, har således en positiv buffereffekt på de ellers høje krav.

Vurderingsstøtte

Vurderingsstøtte omfatter, som tidligere beskrevet, den feedback, de langtidsfriske oplever som en bekræftelse eller anerkendelse af deres indsats i arbejdet. Den er således essentiel for de langtidsfriskes vurdering af, hvorvidt de oplever at kunne opfylde de arbejdsrelaterede krav, hvilket vi i det nedenstående således vil belyse.

Vurderingsstøtten ønsker vi at undersøge ud fra, hvorvidt de langtidsfriske oplever feedback og anerkendelse fra hhv. ledelse og kolleger, da vi især oplevede, at de fandt disse vigtige.

De langtidsfriskes opfattelser af, hvorvidt de i arbejdsfællesskaberne og fra ledelsen var gode til at kritisere, var i nogen grad divergerende. Alle mente, at det var normen, at man kunne tillade sig at kritisere hinanden, men der viste sig forskellige mønstre ift., hvorvidt de oplevede, at det blev gjort i praksis.

Dog viste der sig en klar tendens ift. den anerkendelse og positive feedback, de langtidsfriske oplevede. Denne anerkendelse oplever de langtidsfriske, som Musse her beskriver, fra flere sider:

”Ja, det gør jeg jo. Nu ser jeg jo ikke ledelsen så tit, men jeg får det ift. mine samarbejdspartnere og pårørende og fra beboerne. (...) En beboer jeg har dernede, de kolleger der har haft hende er hoppet af, fordi det er op ad bakke, det vil altid være op ad bakke. (...). De siger det ude på arbejdet og de siger det, pårørende, og de begynder at besøge hende mere og de tager hende med. Så for mig er det jo anerkendelse af mit arbejde. Hun kan nogle flere ting end da jeg kom. Og på den måde får min ledelse det også at vide.” (Interviews, side:166, linje:1- 9).

Vurderingsstøtte omfatter, som Musse her beskriver, mange aspekter - herunder anerkendelsen fra pårørende og beboere. De høje krav, der stilles i forbindelse med de særligt belastede beboere, bliver, som Musse her beskriver, besvaret med en anerkendelse fra flere sider. Den succes, der skabes i arbejdet bliver herigennem udtrykt og sendt videre. Men for Musse, som for de øvrige langtidsfriske, er det her hensynet til at synliggøre arbejdet overfor ledelsen og anerkendelsen af det hårde arbejde, der vægtes. Dette vil vi derfor beskrive i følgende afsnit.

Anerkendelse fra ledelsen

Anerkendelsen fra ledelsen nævner de langtidsfriske som særligt vigtigt ift. de nedskæringer, der har præget deres arbejdsmiljø og som har skabt øgede krav. Om dette forklarer Nanna, der er relativt ny i organisationen: *”Jeg synes i hvert fald, at ledelsen er ret god til at se hvordan man har det. Anerkende at man har det hårdt”* (Interviews, side:102, linje:17-18). Dette synspunkt uddyber Malene: *”Så skal man huske at sige, at det er jo ikke dem der har valgt at vi skulle spare 20 %. Jeg tror de er meget bevidste om, at vi har meget at se til. Det tror jeg de er. Og jeg tror også de lægger mærke til når man går lidt hurtigere. Det tror jeg faktisk nok at de ser.”* (Interviews, side:122, linje:24-27). De langtidsfriske nævner i høj grad netop dette hensyn som et udtryk for, at lederne er opmærksomme på at anerkende medarbejdernes hårde arbejde ud fra de begrænsede ressourcer, der

eksisterer, og dette på trods af, at de ikke altid er synlige i organisationen. Denne anerkendelse er særlig vigtig ift. oplevelsen af, at resultaterne af deres anstrengelser er synlige for andre end dem selv og de øvrige kolleger. Anerkendelsen fra kollegerne er dog i høj grad også vigtig for de langtidsfriskes vurdering af, hvorvidt de opfylder de arbejdsrelaterede krav. Dette beskrives derfor i følgende afsnit.

Anerkendelse fra kollegaer

Om den type anerkendelse, som hun oplever fra sine kollegaer, fortæller Malene:

”Ja, jeg fik en sms i går. Det var min fridag i går, hvor jeg havde haft tre morgenvagter. Jeg kunne godt mærke at jeg havde en sådan puh, havde egentlig glædet mig vanvittigt til at have en fridag og have huset for mig selv derhjemme. Så blev mit barn syg. Det kan han selvfølgelig ikke gøre for. Så røg den fridag. Der kom bare en masse ind i går, der ligesom gjorde at dagen var lidt træls. Så da jeg stod og lavede aftensmad om aftenen, så røg der en sms ind fra Ragnhild, så har hun åbenbart været på aftenarbejde, eller dagvagt, det ved jeg ikke. Jeg var her jo ikke, og så stod der; ”Fik bare lyst til at fortælle dig at du gør et godt stykke arbejde. Torsten han bliver da mere og mere mild.”. Så tænkte jeg ”Yes, så gør jeg alligevel en forskel!””
(Interviews, side:122, linje:11-19).

Som Malene her beskriver, oplever hun, som flere andre langtidsfriske, at anerkendelsen fra kollegaer er vigtig, da det i høj grad er knyttet til den kortsigtede og langsigtet udvikling med beboerne, som de dagligt er i kontakt med.

Generelt observerede vi en god omgangstone blandt de ansatte med en del anerkendelse både af faglig og mere generel art. Det kunne både omfatte generel ros af påklædning (Feltnoter, side:13), men ligeledes en anerkendende bemærkning til hinandens kommentarer på møderne såsom: ”Godt du fortæller det Sigrid” og ”Det er fuldstændig rigtigt det du siger” (Feltnoter, side:6). Den nære anerkendelse fra kolleger er et vigtigt parameter for de langtidsfriskes vurdering af, hvorvidt de udfører deres arbejde fyldestgørende, som herigennem har betydning for deres selv vurdering.

De langtidsfriskes vurdering af at imødekomme arbejdsrelaterede krav er ligeledes i høj grad påvirket af den sociale støtte, der består af anerkendelse fra ledere og kolleger og som bekræfter

dem i dette forhold. Om dette fortæller Nanna ligeledes, da hun bliver spurgt, hvorvidt hun føler sig anerkendt i sit arbejde:

”Ja, det synes jeg. Og det mærker man jo også, jeg tror det er meget vigtigt at man har den følelse af, at man er værdsat og at der er brug for en. Og det er igen.. det er også derfor, at det er vigtigt, at man trækker på hinandens kompetencer, altså at man bruger hinanden. Og det er også der, at man mærker, at der er brug for en.”
(Interviews, side:102, linje:5-8).

Nanna bekræfter således denne tendens med henvisning til den instrumentelle støtte, der gives via udvekslingen af erfaringer og kompetencer, som også belyses i afsnit: ”Omverdenskontrol”, der ligeledes kan være et vigtigt redskab til at anerkende hinandens kompetencer. Efterspørgslen af kompetencer kommer herigennem til at virke som en anerkendelse af hinandens forskellige forcer.

De langtidsfriske oplever således vurderingsstøtten i høj grad og fra flere sider herunder beboere, pårørende, kolleger og ledelse. Ledelsens støtte har dog særlig betydning for oplevelsen af at kunne imødekomme de øgede krav. Fra kollegaerne er det især arbejdet og udviklingen med de enkelte beboere, som de høster anerkendelse for, hvilket, af de langtidsfriske, opleves som en bekræftelse i at have opfyldt kravene fyldestgørende ift. kolleger og ledelsens forventninger.

Delkonklusion

De langtidsfriske fortæller, at der overordnet er en god ånd mellem de ansatte, og at de anser sig selv for at være en integreret del af arbejdsfællesskabet. Denne samhørighed er dog ikke baseret på et engagement, der rækker ud over arbejdspladsens rammer. De langtidsfriske beskriver, at de i høj grad værner om deres privatliv og ikke har behov for at bære de sociale relationer fra arbejdet med videre i privatlivet. Den sociale samhørighed er således afgrænset til at omhandle fællesskabet på arbejdspladsen.

I forhold til den instrumentelle støtte oplevede de langtidsfriske i høj grad, at de havde mulighed for at få praktisk støtte til arbejdsopgaver. Arbejdsmiljøet opleves således som præget af en mulighed og frihed til at spørge hinanden om hjælp til at løse forskellige opgaver. De nævner, at dette har stor betydning ift. at lette arbejdsbyrden, der ellers er præget af høje krav. Den instrumentelle støtte viste sig dog ikke udelukkende at bestå af praktisk hjælp men ligeledes af en erfaringsudveksling, hvor de langtidsfriske oplevede at kunne drage nytte af hinandens viden ift. områder, der lå udenfor deres

eksisterende kompetenceområde. Dette var ligeledes nyttigt ift. at kunne imødekomme de kognitive krav, der i høj grad præger arbejdsmiljøet. Erfaringsudvekslingen gør herigennem den tavse viden til en mere kollektiv viden. Den instrumentelle støtte er således vigtig for at kunne lette arbejdsbyrden ved praktisk hjælp men ligeledes i en udveksling af erfaringer, der hjælper de langtidsfriske til at få større del af den tavse viden.

I forhold til vurderingsstøtte var der bred enighed blandt de langtidsfriske om, at det var tilladt at kritisere hinanden. Der var dog forskellige holdninger til, om det blev gjort i praksis. Hvad der var særligt bemærkelsesværdigt var dog, at de langtidsfriske alle følte sig anerkendt ift. deres arbejde. Denne anerkendelse kom fra flere sider herunder beboere, pårørende, ledere og kolleger. Fra ledelsen var anerkendelsen for de langtidsfriske særligt vigtig som en synlig forståelse og italesættelse af de resultater, de opnår ud fra de begrænsede ressourcer. De langtidsfriske følte herigennem, at der blev sat pris på deres arbejde - særligt ift. den begrænsede normering. Anerkendelsen fra kollegerne var dog ligeledes vigtig ift. de langtidsfriskes vurdering af, hvorvidt de opfyldte de arbejdsrelaterede krav. Dette var synligt i observationerne, og via de langtidsfriskes fortællinger om, at medarbejderne roste hinanden indbyrdes. Denne anerkendelse er essentiel for de langtidsfriskes vurdering af, hvorvidt de opfylder kravene i arbejdet. Eftersom vi i kontrolafsnittet har vist, at de langtidsfriske ikke altid oplever at kunne imødekomme alle krav, der er knyttet til arbejdet med beboerne, er denne støtte særlig vigtig, da de herigennem bekræftes i at gøre det bedste arbejde, de kan ud fra de givne ressourcer. Dette kan således have en buffereffekt på dette forhold, hvor en positiv selv vurdering kan have betydning for, at de langtidsfriske trives trods dette umiddelbare misforhold.

Følelseskultur

Igennem vores interviews og observationer blev det klart for os, at årsagen, til at interviewpersonerne ikke synes at benytte sig af surface- og deep acting, kunne skyldes den følelseskultur, der findes i organisationen. Dette vil vi beskrive nedenfor.

Som belyst tidligere indeholder følelseskultur to grundlæggende normer; følelsesnormer og udtryksnormer. Hvor følelsesnormer refererer til hvilke følelser, der er passende i en bestemt sammenhæng, beskriver udtryksnormer, hvordan og hvor meget følelse det er passende at vise i disse sammenhænge.

Igennem vores interviews var der bred enighed blandt de langtidsfriske om, at der, i arbejdet med beboerne, eksisterede normer for hvilke følelser, der var legitime at vise – altså nogle udtryksnormer. Ifølge de langtidsfriske var der i forbindelse med arbejdet med beboerne forventninger om, at de langtidsfriske agerede professionelt ud fra de normer, der findes i forbindelse med rollen som omsorgsarbejder. Disse forventninger stammer bl.a. fra lovgivning, deres fælles menneskesyn og værdisæt. I forbindelse med dette var der derfor også nogle normer for hvilke følelser, som ikke var legitime at udtrykke. Om dette siger Bo:

”Det er ikke OK at være sur overfor beboerne. Hvis der er dage, hvor jeg er træt, så kan det have indflydelse på mit arbejde på den måde, at der kan være konflikter jeg ikke tager og der kan være, hvad kan man sige, jeg går måske ikke så meget i kontakt med beboerne som en dag hvor jeg er meget frisk og har overskud, men møder aldrig beboerne og er sur. Det ville ikke være OK for mig. Jeg har godt nok nogen gange oplevet en, der har spurgt: ” Er du træt i dag Bo? ”, ”Ja, jeg er sgu lidt træt”, men ikke sur. Det synes jeg ikke at jeg kan tillade mig.” (Interviews, side:59, linje:12-19).

Malene siger videre: *”Jeg er måske ikke så snaksagelig som jeg plejer at være, og jeg kan måske også godt finde på at sige nej til en klemmer (...) Det er der nogen, der reagerer på: ”Er du sur på mig”, Nej, men jeg vil godt have lov til at sige: ”Nej”.”* (Interviews, side:130-131, linje:25-3). I kraft af udtryksnormerne i organisationen er det således ikke legitimt at vise følelser som vrede, frustration, eller hvis man generelt er i dårligt humør. I stedet for at udtrykke disse følelser, bruger de langtidsfriske en strategi, hvor de trækker sig fysisk fra beboerne, for at disse ikke skal bemærke, at de langtidsfriske ikke har det mentale overskud eller føler sig i dårligt humør.

Derudover bruger de ansatte også hinanden til at tage over, hvis arbejdet med beboerne bliver for krævende mentalt. Om dette siger Nanna:

”Altså vi er også mennesker ikke og vi kan også godt få det sådan: ”Nu er det nok”. Men så er det bare med at gå ud og spørger en kollega om man ikke lige skal bytte, lige ud og ryge en smøg eller et eller andet (...) selvfølgelig man kan jo ikke bare komme og være helt vildt glad, hvis man bare kommer og er pisse sur. Det kan man ikke, men så må man også snakke om det med kollegaerne og sige: ”Ved du hvad? Jeg er altså lidt sure og sådan og sådan” eller bare lige gøre opmærksom og så sig eller ja.” (Interviews, side:106, linje:16-21).

Heller ikke følelser, som er forbundet med privatlivet, lader de langtidsfriske sig påvirke af i arbejdet med beboerne. Nanna siger videre om dette: *"Jeg tror aldrig at jeg har prøvet det, at lade det private gå udover. Jeg er faktisk mega god til at skifte. (...) Men ikke omvendt, det der med at tage privatlivet med her til, det duer ikke."* (Interviews, side:106, linje:14-19).

Ud fra ovenstående ses det altså, at der er bestemte udtryksnormer i forbindelse med de langtidsfriskes arbejde med beboerne. Dermed er der følelser som frustration og vrede, der ikke udtrykkes i interaktionen med beboerne. Med disse udtryksnormer kunne man undre sig over, hvorfor de langtidsfriske i den forbindelse ikke synes bruge Hochschilds copingsstrategier, surface acting og deep acting. Dette, mener vi, kan forklares ud fra den herskende følelseskultur imellem de medarbejderne og i relationen imellem ledelse og de ansatte. Igennem vores interviews og observationer oplevede vi, at der i organisationen var en følelseskultur, som var præget af en åbenhed og omsorg ift. hinanden. En af afdelingslederne Lisbeth siger til spørgsmålet om, hvordan hun vil beskrive sin arbejdsplads: *"Jamen, jeg synes det er, først har jeg lyst til at sige at det er en rigtig dejlig arbejdsplads. Jeg synes der er en god atmosfære og stemning og åbenhed. Man kan snakke om tingene. Jeg synes stadig det er en rummelig arbejdsplads."* (Interviews, side:219, linje:21-23). Når de langtidsfriske beskriver deres arbejdsplads, er *åbenhed* ligeledes et brugt ord. I forhold til følelsesnormer bevirker denne åbenhed, at det i organisationen er legitimt at føle frustration og vrede ift. sit arbejde, og der er forståelse herfor. Endvidere er det, ift. udtryksnormer, legitimt at italesætte disse følelser både kollegaer imellem men også til ledelsen, og de langtidsfriske er ligeledes enige om, at det er legitimt at vise sine følelser - f.eks. igennem gråd. Iblandt de langtidsfriske er der enighed om, at det ikke kun er legitimt at tale om følelser i forbindelse med arbejdet, men også emner fra privatlivet kan omtales. Bodil siger i denne sammenhæng:

"Så jo, for det hænger sammen, hvordan er ens privatliv det hænger sammen med, hvordan man er i ens arbejdsliv. Du kan ikke være to mennesker. Der er noget, der skinner igennem. Det er der. Det må der være, for ellers er man godt nok en dygtig skuespiller (...) så jo jeg synes faktisk at, man skal også give lidt slip og komme ind bagved personen for også at forstå personen og for at kunne føle, hvad er det der gør, at du er den, du er og det kan man jo, når man fortæller om sit privatliv. Og det er ikke noget med at snage, men det er noget med: "Jeg vil dig som menneske"." (Interviews, side:32-33, linje:23-1).

De langtidsfriske ser det dog ikke som et krav at skulle tale om følelser ift. arbejdet eller om følelser forbundet med privatlivet. De langtidsfriske ser nærmere dette som en mulighed, hvis den enkelte føler et behov herfor. I forhold til at tale om følelser i privatlivet nævner nogle langtidsfriske, at de bevidst forsøger at holde arbejde og privatliv adskilt, hvilket der er en forståelse og accept af, som vi beskrev tidligere under afsnittet: ”*Socioemotional støtte*”.

Den ovenfor beskrevne åbenhed og omsorg for hinanden formoder vi, der har betydning for, at de langtidsfriske ikke bruger strategier som surface acting og deep acting, hvor de, igennem italesættelse og ved at udtrykke deres følelser overfor deres kollegaer, ikke føler, at undertrykkelsen af bestemte følelser ift. arbejdet med beboerne bliver et problem. Dette mener vi endvidere kan forklares ud fra Erving Goffmans teatermetafor, der vil blive beskrevet i det følgende.

Frontstage/backstage

Ovenstående kan ses ift. Goffmans teatermetafor. Da Hochschild i udviklingen af sin teori har fundet inspiration gennem Goffmans teorier (Bloch (2001):28), kan der derfor forekomme overlap i det følgende. Goffman bruger dog andre begreber, som vi mener, er relevante ift. at forstå den følelseskultur, der findes i organisationen. Ifølge Hochschild viser Goffman, at enhver social situation løbende defineres ud fra en bestemt orden og realitet, som alle er med til at opretholde ved at følge nogle bestemte interaktionsregler (Bloch (2001):28). Disse interaktionsregler kommer bl.a. til udtryk i forbindelse med hans teatermetafor, hvor Goffman opererer med to begreber; *frontstage* og *backstage*. Ifølge Goffman er frontstage det sted, hvor optrædenen finder sted, og det er her aktørerne spiller deres roller. Da der er publikum på, må aktørerne tilpasse sin optræden ift. de gældende normer og regler. Aktøren er på frontstage interesseret i at give et bestemt billede af sig selv, hvortil der er aspekter, der fremhæves og understreges. I forhold til de langtidsfriske opfattes deres arbejde med beboerne som frontstage. Som ovenfor nævnt oplevede de langtidsfriske medarbejdere, at der var nogle udtryksnormer ift. hvilke følelser, der var passende at vise i arbejdet med beboerne. Det er altså på frontstage, de skal præstere og spille rollen som professionel omsorgsgiver. I forbindelse med et spørgsmål om, hvorvidt der er nogle bestemte forventninger til, hvordan de langtidsfriske skal argere overfor beboerne, svarer Bo ja: ”*I forhold til vores menneskesyn og vores rammer og vores alting. Det er ikke noget tag-selv-bord.*” (Interviews, side:59, linje:6-7). Finn siger videre i denne forbindelse: ”*Det må man sige, der er noget der er acceptabelt, og noget er uacceptabelt. At vi skal tale ordentligt til vores beboere, vi skal ikke tale*

nedsættende til dem.” (Interviews, side:270, linje:3-4). Ifølge de langtidsfriske er der altså normer ift., hvordan de skal agere overfor beboerne. Disse normer udgøres af deres fælles menneskesyn, værdier og lovgivning.

Ifølge Goffman er der desuden aspekter, der ikke harmonerer med det selvbillede, individet forsøger at vise, hvormed disse nedtones og undertrykkes. Dette er, som nævnt under afsnittet følelser, vrede eller frustration. De langtidsfriske er altså opmærksomme på de indtryk, de udsender, hvorfor aspekter, der ikke harmonerer med deres selvbillede og rolle som pædagog eller SOSU assistent, undertrykkes og nedtones. Til spørgsmålet, om hvorvidt en dårlig oplevelse på arbejdspladsen påvirker en adfærd overfor beboerne, siger Pia videre: *”Nej, det håber jeg godt nok ikke. Jeg tænker meget over det. Jeg gemmer den et eller andet sted og så må vi tage os af den når det er.”* (Interviews, side:216, linje:11-14). De langtidsfriske er altså opmærksomme på at styre de indtryk, de udsender, og som Pia udtrykker, forsøger de at undertrykke det, indtil et mere passende tidspunkt opstår. Dette kunne f.eks. være på backstage, der er det sted, hvor aktøren, ifølge Goffman, ikke behøver at kontrollere eller nedtone de aspekter, der kunne sætte spørgsmålstejn ved det selvbillede, aktørerne forsøger at opretholde. Det er her aktøren øver sig på sin optræden, og der er således plads til fejl og selvmodsigelser. Aktøren kan her lade sin facade falde.

Som nævnt under afsnittet: *”Følelseskultur”*, er kulturen i organisationen præget af en åbenhed og omsorg for hinanden. Dette indebærer, at det, blandt de ansatte, er legalt at tale om følelser, og det er især arbejdsrelaterede emner, der diskuteres blandt de ansatte. I forhold til backstage-begrebet er det altså her, de langtidsfriske kan sætte ord på deres følelser og få afløb for deres mulige frustrationer. Om dette siger Musse: *”Jeg plejer at sige, at hvis man ikke har nogen at tale med, så er det der pædagogiske diskussioner bliver til pædagogiske frustrationer i stedet for. Og det kommer lige pludselig til at gå ud over beboerne”* (Interviews, side:159, linje:21-23). Ifølge Musse er dialogen mellem medarbejderne altså essentiel for at kunne optræde optimalt på frontstage overfor beboerne. Også gennem vores observationer så vi et eksempel på, hvordan de ansatte bruger hinanden til at få afløb for deres følelser. Til et personalemøde udtrykker en af de langtidsfriske sin frustration ift. en beboer. Hertil siger afdelingslederen Heidi, at det er okay, at hun føler sig frustreret, men at hun skal gå væk fra vedkommende og udtrykke sine frustrationer i medarbejdergruppen (Feltnotater, side:3). De langtidsfriske bruger således hinanden, igennem dialog, til at ’læsse af’ og bearbejde deres følelser, for at de kan agere optimalt på frontstage.

Som det senere vil blive beskrevet under afsnittet: "*Begribelighed*", bruger de langtidsfriske de forskellige koordineringsmøder til at orientere hinanden omkring beboernes humør osv. For at gøre deres arbejde mindre uforudsigeligt. I forhold til Goffmans begreb backstage kan dette også ses som en måde at forberede sin optræden, hvor medarbejderne bruger hinandens erfaringer til at indstille sig på beboerne. Igennem vores observationer oplevede vi et eksempel på dette. Vi var tilstede under et personalemøde, hvor Susanne blev superviseret af hendes kollegaer, da hun følte, at hun havde problemer med at forstå en af beboerne, hvilket gjorde hende frustreret. Efter Susanne havde fremlagt sin problemstilling, byder samtlige kollegaer ind med forslag til, hvad Susanne kan gøre for at imødekomme problemet med beboeren (Feltnotater, side:17).

Delkonklusion

Ud fra ovenstående har vi måttet sande, at de langtidsfriske ikke benyttede sig af Hochschilds to copingsstrategier; surface acting og deep acting. Ved at kortlægge de langtidsfriskes følelseskultur, ud fra deres udsagn og vores observationer, synes dette dog ikke bemærkelsesværdigt. Ved Hochschilds teori om følelsesarbejde forsøgte vi at indfange organisationens følelses- og udtryksnormer og ud fra Goffmans teatermetafor skildrede vi forskellene mellem arbejdet med beboerne på frontstage og kulturen mellem de ansatte på backstage. Forholdet mellem de ansatte på backstage var præget af en åbenhed og omsorg for hinanden. Det var her legitimt at føle og udtrykke frustrationer og problemer ift. arbejdet med beboerne. Åbenheden og omsorgen for hinanden gjorde, at de langtidsfriske fik bearbejdet følelserne i arbejdet og lod til at have en positiv effekt ift. arbejdet med beboerne og muliggjorde, at de kunne præstere på frontstage. På frontstage var der forventninger til hvordan de langtidsfriske udtrykte sig. Disse forventninger stammede fra organisationens rammer og værdier og lovgivningen på området. Derfor var de langtidsfriske opmærksomme på, at de udtrykte de udsendte stemte overens med deres rolle som omsorgsgiver, hvorfor følelser som frustration, vrede osv. undertrykkes og nedtones. Dette synes ikke at være problematisk, da de langtidsfriske gav udtryk for, at de fik den retmæssige følelsesbearbejdelse på backstage.

Begribelighed

Som nævnt tidligere beskriver begribelighed en persons evne til at sætte uforudsigelige hændelser i en sammenhæng og forklare dem herudfra. Derfor ønsker vi nedenfor at belyse de langtidsfriskes oplevelser af begribelighed i forbindelse med deres arbejde, for endeligt, sammen med dimensionerne *håndterbarhed* og *meningsfuldhed*, at kunne bestemme, hvorvidt de langtidsfriske besidder en høj grad af *oplevelse af sammenhæng*.

Under interviewene med de langtidsfriske bad vi dem hver især om at beskrive en typisk arbejdsdag. Ud fra svarene blev det tydeligt, at en typisk arbejdsdag var utopi, da stort set alle var enige om, at deres arbejde var præget af stor uforudsigelighed. Om dette siger Bodil:

”Ja, der er ikke noget, der er typisk her, vil jeg lige sige. Det er.. selvfølgelig er der nogle rutiner, men jeg vil sige, at dagene er meget uforudsigelige og det er fordi vi har med mennesker at gøre plus at der kan være andre grunde til, at det man troede man skulle ind til, det var så ikke lige det man skulle ind til. Der kan være rigtig mange grunde. Der kan være sygdom, der kan være simpelthen noget, der er mere vigtigt end andet. Igen, det er jo ikke maskiner man kan slukke for. Så det vil sige at når man troede, da man gik hjem i går, at nu var det sådan og sådan – nej, det er det ikke. Så man skal være omstillingsparat. Det er en vigtig egenskab at have (...) Altså, hvis man er meget vanemenneske, så tror jeg ikke, at det er stedet. Men det er i det hele taget når det er mennesker. Så er man nødt til at sige, det er altså dem man er her for. Og de er lige så uforudsigelige som vi andre.” (Interviews, side:2, linje:1-10).

Bo siger i samme forbindelse:

”Det er noget jeg holder meget af ved arbejdet, selvom der er en fast rytme og det er de samme beboere, stort set, i det lange forløb, ikke, samme kollegaer, så er en dag altid forskellig fra den næste. Man kan godt have en plan om.. det er begrænset hvad jeg har af planer, for det går aldrig som jeg planlægger. Så jeg tager det meget som det kommer. Og selvfølgelig er der faste ting, vi skal spise hverdag, nogle bestemte beboere skal i bad, så der er nogen ting, der foregår hver dag fast, men så er der også nogen ting, så kommer der besøg af en. Der sker altid en masse sjove ting, som er uforudsigelige og det kan jeg godt lide. Det giver mig udfordringer, det giver mig

stimulans. Det er sådan en balance. Det må ikke være for kedeligt, men der må heller ikke være for meget udfordring.” (Interviews, side:35, linje:11-19).

Som det fremgår af ovenstående citater af Bodil og Bo, er der elementer i de langtidsfriskes arbejde, der er forudsigelige. Det er i stor træk de samme beboere og de samme kollegaer som de langtidsfriske arbejder sammen med. Derudover er der i de langtidsfriskes arbejde også nogle faste rutiner såsom måltider, lægebesøg osv. Men udover dette fremgår det ligeledes af de to citater, at de langtidsfriskes arbejde også er præget af en del uforudsigelighed, hvor det som beskrevet er svært at planlægge arbejdsdagene. Der er dog bred enighed om, at denne uforudsigelighed ikke virker tyngende på de langtidsfriske, men at de derimod trives med det og ser dette som en præmis i arbejdet med beboerne og som en del af det omsorgsarbejde de udfører, da der i omsorgsarbejdet ikke arbejdes med ”maskiner”.

I forbindelse med denne uforudsigelighed observerede vi til de forskellige koordineringsmøder i organisationen, hvordan de ansatte brugte hinandens viden og historier til at orientere sig om beboernes humør osv. Dette mener vi kan ses som et forsøg på at gøre den uforudsigelige hverdag i deres arbejde med beboerne mere begribelig og forudsigelig.

Som beskrevet ovenfor er arbejdet med beboerne til tider meget uforudsigeligt. I den forbindelse spurgte vi hvorvidt de langtidsfriske i uforudsigelige situationer med beboerne altid havde de nødvendige ressourcer til at klare sådan en situation. Til spørgsmålet var der bred enighed om, at de langtidsfriske ikke altid følte, at de havde de nødvendige ressourcer, men at de i den forbindelse vidste, at det var legitimt at trække på deres kollegaers viden og kompetencer, som tidligere beskrevet under afsnittet: ”*Instrumentel støtte*”. Dermed bevirker den sociale støtte, at de langtidsfriske oplever en høj begribelighed i forbindelse med deres arbejde med beboerne. Dette aspekt er i høj grad ligeledes en del af de langtidsfriskes oplevelse af håndterbarhed, som vil beskrives i følgende afsnit.

Håndterbarhed

Den anden dimension af oplevelse af sammenhæng består af håndterbarhed, som dækker over hvorvidt de langtidsfriske har ressourcer *til rådighed*, som er tilstrækkelige for at kunne imødekomme de krav, der stilles til dem i arbejdet. Oplever den langtidsfriske en høj grad af håndterbarhed, vil denne ikke føle sig som et offer for omstændighederne. Når negative hændelser

opstår, vil den enkelte således være i stand til at håndtere dem i stedet for passivt at ”sørge” over at være et offer for situationen.

Som skitseret i afsnit: ”Kvantitative krav” er kravene til de ansatte på Frejavej/Havdybet steget, bl.a. som følge af de nedskæringer, der de senere år har ramt specialområdet. Det blev ligeledes i afsnittene vedrørende de langtidsfriskes kontrol beskrevet, at de ikke altid besad den nødvendige kontrol, der var afgørende for at kunne imødekomme disse krav. Vi fandt dog her, at social støtte havde en modererende effekt på dette forhold, hvor bl.a. den instrumentelle støtte i form af praktisk hjælp til opgaver og erfaringsudveksling hjalp de langtidsfriske med at løfte arbejdsbyrden. Herudover havde vurderingsstøtten en positiv effekt ift. de langtidsfriskes vurdering af hvorvidt de indfriele kravene, knyttet til arbejdsopgaverne, tilfredsstillende. Dette skete i form af den anerkendelse, der blev givet fra ledelse og kolleger, en anerkendelse der gav de langtidsfriske en bekræftelse i at slå til.

I forbindelse med at afdække, hvorvidt de langtidsfriske oplevede at være i stand til at håndtere de udfordringer knyttet til arbejdets uforudsigelige natur, spurgte vi bl.a. hvordan de reagerede på en beboers overraskende adfærd. Til dette svarer Malene:

”Det kommer an på om det er aggressivt. Det bryder jeg mig ikke om. Men det er ikke sådan jeg tager dem med mig hjem. vi har en, i det øjeblik hun ikke får det som hun vil have det, bliver hun jo fuldstændig vild og vanvittig og er helt oppe i det øverste gear. Og det er lige fra at stå og smile til hun vender. Der kan man godt lige mærke den i mavesækken. At den kommer. Så træder man lige et skridt tilbage. Men altså...(Interviewer: Det er ikke noget der påvirker dig?) Nej, ikke videre.”
(Interviews, side:127, linje:5-12).

Som Malene her beskriver, hvilket var kendetegnende for de langtidsfriskes fortællinger, virkede de langtidsfriske ikke til at lade sig påvirke i længere tid af uheldige episoder. I stedet for, som Antonovsky beskriver, at ”sørge” over at være et offer for omstændighederne, virker de langtidsfriske professionelle i deres handlinger og overvejelser og lader sig ikke påvirke af dem i det videre forløb.

Dette synspunkt bliver ligeledes suppleret med en anden strategi, som Vibe her fortæller om, da vi spørger hende, om de hændelser der kan opstå, nager hende:

”Jeg tager det aldrig med hjem. Hvis der opstår et problem, så løser jeg det der i samme øjeblik. Hvis jeg ikke kan løse det selv, så ringer jeg til professionelle. Så ringer jeg og løser problemer med det samme. Næste dag, hvis opgaven ikke er løst, så tager jeg det ikke med hjem. Jeg fortæller dem hvad der er foregået og så fortsætter det derfra. Så ved jeg, at der er en professionel, der overtager problemet. Det er ikke mit problem længere.” (Interviews, side:252, linje:9-13).

Denne tendens viste sig ligeledes for majoriteten af de langtidsfriske. De valgte som oftest at konfrontere sig med de problemer der opstår i øjeblikket. Såfremt de ikke selv har de nødvendige ressourcer, i form af tid eller kompetencer, søger de hjælp, eller lader kolleger/andre professionelle overtage. Som Antonovsky beskriver, behøver de tilgængelige ressourcer ikke udelukkende at bestå af de ressourcer den enkelte selv besidder, men kan ligeledes være kontrolleret af en legitim anden, som i dette eksempel kan være en kollega. De langtidsfriske besidder, som beskrevet i afsnit: *”Instrumentel støtte”*, som udgangspunkt ikke alle nødvendige kompetencer, der kræves af dem i det uforudsigelige arbejde med varierende arbejdsopgaver. Derfor benytter de sig i flere tilfælde af kollegers ressourcer. De skiftende krav imødekommes således løbende, eller overdrages til andre mere erfarne kolleger eller andre fagkyndige.

Overordnet oplever de langtidsfriske således at besidde håndterbarhed i form af ressourcerne til at imødekomme de krav de stilles eller finde disse ressourcer hos signifikante andre såsom kollegaer eller andre fagkyndige. Herudover beskriver de at være i stand til at konfrontere sig med aktuelle problemstillinger, frem for at føle afmagt og lade hændelserne påvirke dem i det videre forløb.

Meningsfuldhed

Som tidligere beskrevet refererer meningsfuldhed til, hvorvidt arbejdet opleves som forståeligt følelsesmæssigt og at problemer i forbindelse med arbejdet er værd at investere energi og engagement i.

En del af, at opfatte arbejdet som meningsfuldt er bl.a. at kunne se arbejdsopgaverne som udfordringer frem for problemer, man hellere vil være foruden. Særligt de plejekrævende ældre udfordre i denne forbindelse de langtidsfriskes evner, da opgaverne, knyttet til plejen af denne gruppe, ligger udenfor det traditionelle pædagogiske arbejde. Om dette fortæller Conny:

”(...) hvis jeg får nogle opgaver som jeg er i tvivl om, så indhenter jeg noget hjælp, men det er da også spændende med nogle nye udfordringer. Vi fik da lige det der med at vi skulle til at give insulin. Der tænkte jeg da hold da op, men når man så har set det og prøvet det et par gange, så er det jo sådan.” (Interviews, side:180, linje:3-6).

Netop denne tilgang til nye opgaver var kendetegnende for de langtidsfriskes svar. På trods af at give udtryk for, at de plejekrævende opgaver optager en del tid og de efterspørger mere tid til det pædagogiske arbejde, giver de langtidsfriske udtryk for ikke at være tynget af at skulle lære teknikkerne knyttet til de nye opgaver. De så således disse opgaver som udfordringer frem for byrder de hellere ville være foruden. Dette er ligeledes knyttet til de omskiftelige krav som tidligere er beskrevet i afsnit: *”Håndterbarhed”*, hvor de nye opgaver, de jævnligt stilles, opleves som udfordringer og præmisser, frem for problemer, der vedvarende afløser hinanden.

I forbindelse med interviewene valgte vi bl.a. at spørge de langtidsfriske, om de mente deres arbejde var værd at investere engagement i. Hertil svarede alle ja. De anførte i denne forbindelse særligt en årsag som bl.a. Conny her beskriver: *”Jamen jeg synes da det er meningsfuldt, at jeg kan gøre en forskel. Og jeg kan give beboerne noget af mig og hjælpe dem med de ting, de har behov for.”* (Interviews, side:196, linje:9-10). Pia forklarer videre: *”Jamen det er jo fordi, jeg ved, at vi alle sammen gør en forskel i de her menneskers liv. Og vores tilgang til dem er jo altafgørende for hvordan de kommer til at opleve verden, fordi de er så afhængige af, hvad vi gør, det de ikke selv kan.”* (Interviews, side:215, linje:23-25).

De langtidsfriske beskriver beboernes udviklingsproces som mere langsommelige end indenfor normalområdet, hvilket til tider kan gøre arbejdet med beboerne trægt. På trods heraf oplever de overordnet at gøre en forskel, bl.a. med henvisning til at deres tilstedeværelse er altafgørende for hvordan beboerne oplever verden. De har således en stor indflydelse på at forme beboernes liv, eftersom de hjælper dem med opgaver i hverdagen, beboerne ikke selv er i stand til at varetage. Dette beskriver de langtidsfriske som værende opgaver, der tæller alt fra personlig pleje, vasketøj til samtaler om kærester og følelser.

Vi valgte ligeledes at stille et åbent spørgsmål til de langtidsfriske om, hvordan de oplevede, at deres arbejde var meningsfuldt. Til dette svarer bl.a. Bo: *”Jeg får det ud af det, at jeg oplever at jeg kan nogle ting, at jeg er en værdifuld medarbejder, værdifuldt menneske. Jeg tror også jeg får øget mit selvværd og min selvtillid ved at arbejde.”* (Interviews, side:58, linje:6-8). For Bo, som for flere

andre, giver arbejdet en følelse af at være værdifuld, en følelse som gør, at arbejdet opleves som følelsesmæssigt forståeligt. Musse fortæller ligeledes, at det for hende er vigtigt, at arbejdet giver hende energi, hun kan bruge i sit privatliv, da det optager store dele af hendes tid. Dette oplever hun i høj grad er tilfældet netop i kraft af, at hun oplever arbejdet som meningsfuldt. De langtidsfriske giver generelt udtryk for, at de udfører en vigtig og værdifuld opgave i arbejdet med beboerne. Denne energi og arbejdsglæde fortæller Vibe ligeledes om:

”Jeg ser, at beboerne er glade om morgenen, når de kommer op. Jeg gør dem klar til en dejlig dag. Det gør mig glad og det gør dem glade. Mennesker kan godt lide at være glade om morgenen. Frisk og glad. Det er det, der gør mig glad. Det er det der... Alt er meningsfuldt. Du drikker kaffe og det giver mening fordi du skal vågne op. Jeg elsker mit arbejde, det handler jo om mennesker. Det er derfor, det er skønt. Det giver mig livsglæde.” (Interviews, side:253, linje:1-5).

Denne glæde ved arbejdet er gennemgående for de langtidsfriskes beskrivelser af den meningsfuldhed, de føler i deres arbejde. Alle nævner ligeledes, at arbejdet er værd at investere engagement i. Dette kan, som svarerne indikerer, skyldes at de langtidsfriskes oplever arbejdet som følelsesmæssigt forståeligt, hvor nye opgaver ses som udfordringer og at arbejdet giver dem en glæde og nogle oplevelser, der giver dem en følelse af, at det er meningsfuldt at bruge tid og energi på.

Delkonklusion

Ovenfor har vi beskrevet de tre dimensioner; begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed, der tilsammen udgør Antonvoskys begreb om oplevelse af sammenhæng. For at belyse, hvorvidt de langtidsfriske har en oplevelse af sammenhæng, opsummeres de tre dimensioner nedenfor.

Under dimensionen begribelighed blev det tydeliggjort, at de langtidsfriskes arbejde indeholder en del uforudsigelighed, udover de mange rutinemæssige opgaver såsom måltider, pleje, medicingivning osv. Denne uforudsigelighed er præget af beboernes adfærd, som ikke altid kan forudsiges. De langtidsfriske anså dog ikke dette som en problematik, men snarere som en præmis ved omsorgsarbejdet, som de trives under.

Uforudsigelighed i de langtidsfriskes arbejde forsøgte de at komme til livs, ved de forskellige koordineringsmøder og overlaps. Til disse møder forsøgte de ansatte gennem historier og fortællinger at forberede hinanden på beboernes humør osv.

Også i forbindelse med uforudsigelige hændelser, hvor de langtidsfriske ikke har de nødvendige kompetencer eller ressourcer, er de ansatte gode til at bruge hinanden, hvorfor den instrumentelle støtte har indflydelse på, at de langtidsfriskes arbejde bliver mere begribeligt. Ud fra begribelighed blev det således tydeligt, at de langtidsfriske anser uforudsigeligheden i deres arbejde som en præmis i omsorgsarbejdet. Derfor er de langtidsfriske i stand til at sætte de uforudsigelige hændelser i en sammenhæng og forklare dem herudfra. Ud fra dette kan vi konkludere, at de langtidsfriske må have en høj grad af begribelig i deres arbejde. Hvilket leder os videre til den næste dimension; Håndterbarhed.

I forhold til håndterbarhed belyste vi, at de langtidsfriske havde de nødvendige ressourcer til at imødekomme kravene i deres arbejde. Disse udgøres ikke udelukkende af personlige ressourcer, men også ressourcer i form af kollegaer eller andre fagpersoners hjælp eller viden. Herigennem kan de langtidsfriske indhente hjælp, hvis de ikke selv har den nødvendige tid eller de rette kompetencer. Derudover beskrev vi, at de langtidsfriske var i stand til at konfrontere de problemstillinger, der opstod i forbindelse med deres arbejde. Dette frem for at føle afmagt, frustration eller at lade det ligge. Herudfra ses det at de langtidsfriske besidder en høj grad af håndterbarhed.

I forhold til den sidste af Antonovskys dimensioner, meningsfuldhed, synes de langtidsfriske, at se nye arbejdsopgaver som udfordringer frem for problemer. Alle mente derudover, at deres arbejde var værd at investere tid og energi i og at arbejdet gav dem glæde og positive oplevelser. Dette kan være medvirkende til, at de langtidsfriske opfatter deres arbejde som meningsfuldt og følelsesmæssigt forståeligt.

Ud fra ovenstående ses det, at de langtidsfriske oplever en høj grad af begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed. Ifølge Antonovskys teori er oplevelsen af sammenhæng afgørende for den enkeltes helbred og ved at de langtidsfriske scorer højt på alle tre dimensioner, placerer de sig således højt på hans kontinuum, gående fra et dårligt til et godt helbred. Dette betyder ifølge hans teori, at de langtidsfriske besidder mange modstandsressourcer i deres arbejde, hvorfor de med stor sandsynlighed har et godt helbred.

Vi har frem til nu undersøgt de otte opstillede dimensioner, som vi på forhånd havde en formodning om, kunne have indflydelse på de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø. Igennem de langtidsfriskes fortællinger og på baggrund af vores egne fortolkninger har vi udledt yderligere tre dimensioner: ”Frihed under ansvar”, ”Tillid” og ”Accept”. Dette sker i kraft af vores dobbelt hermeneutiske udgangspunkt, hvor vi i denne del af analysen fortolker på interviewpersonernes fortolkninger. Dette vil vi skitsere nedenfor.

Frihed under ansvar - ”en arbejdsplads med højt til loftet”.

I forbindelse med at undersøge de langtidsfriskes oplevelse af kontrol i form af metodefrihed i arbejdet, fandt vi en værdi, der gik forud for at dennes eksistens og som viste sig i høj grad at have indvirkning på de andre dimensioner.

Vi havde på forhånd en formodning om, at organisationens værdigrundlag kunne være retningsangivende ift. den kontrol de langtidsfriske havde mulighed for at udøve. Vi fandt her, at værdien *frihed* især fremhæves som forudsætningen, for at kunne skabe rum for, at de ansatte kan udfolde sig indenfor fællesskabets rammer og opleve arbejdet som meningsfuldt. Det nævnes her videre, at denne værdi er vigtigt for at den enkelte føler sig fri til at udfolde sig, prioritere og handle. Eftersom dette indgår som del i de formelt definerede værdier, havde vi ingen viden om dette reelt var del af de langtidsfriskes opfattelser. Musse fortæller i denne forbindelse: ”(...)Dagen bestemmer, hvad det er. Og så har jeg en oplevelse af, at jeg har ingen leder, der står over mig og spørger om gør du nu sådan. Hun tror på, at vi er ansvarlige i det vi gør. Det synes jeg er rart.” (Interviews, side:157, linje:12-14). Musse fortæller her om en tendens, der viste sig ved flere lejligheder. Ud over ved personalemøder, var ledelsen som oftest ikke til stede, i de observationer vi gjorde os. De ansatte havde derved en stor frihed i den daglige udførelse af arbejdet, hvor det var muligt for dem at praktisere deres arbejdsmetoder, uden at blive rådført og overvåget af ledelsen. Bo fortæller i denne forbindelse: ”Min oplevelse er at det er en meget rummelig arbejdsplads. Højt til loftet og der er meget tillid fra ledelsen til, at vi gør vores arbejde og tager det ansvar, der skal tages. Siger til og fra. En arbejdsplads med højt til loftet og udfordringer ift. mig i hvert fald.” (Interviews, side:36, linje:10-12). Det lader således, ud fra informanternes udsagn og vores observationer, til at de officielle værdier omkring frihed til, indenfor organisationens rammer, at handle frit, lod til at blive efterlevet i praksis. De langtidsfriske nævner denne frihed som fundamental for den kontrol, de føler, de har i deres arbejde. Frihed under ansvar beskriver de

langtidsfriske, som også Bo betoner, er knyttet til den tillid ledelsen har til de ansatte – et grundlæggende træk og tematik som senere vil blive behandlet i afsnit: ”Tillid”. Det overordnede indtryk vi fik, var at ledelsen havde tiltro til de ansattes evne til at forvalte deres tid og ressourcer og derfor gav dem store frihedsgrader i arbejdet. Ledelsen udgør således ikke det centrale beslutningsorgan i det daglige arbejde, men bliver af de langtidsfriske beskrevet som en ressource, de kan benytte sig af, hvis de har brug for at blive rådført. Ansvar er herved decentraliseret, således at beslutningerne træffes tættere på beboerne. Det har derfor ligeledes betydning for den beslutningsindflydelse, de langtidsfriske oplever at have.

De langtidsfriske ser også denne frihed under ansvar som en forudsætning for, at de kan tage nødvendige beslutninger, i det oftest uforudsigelige arbejde med beboerne. Dette emne berør bl.a. Bodil: *”Den er så nuanceret den her hverdag og det er hver dag, der er ikke to dage, der er ens. Men vi har også en ufattelig stor frihed i vores arbejde. Ufattelig.”* (Interviews, side:294, linje:4-5). Som berørt i afsnit: ”Kognitive krav” er de langtidsfriske enige om, at de overordnede rammer, såvel som de kollektive beslutninger, der bl.a. bliver foretaget på personalemøder og gruppemøder, skal efterleves. Men herudover står det dem frit på, hvilken måde de ønsker at løse opgaverne. Dette skyldes ligeledes, som tidligere beskrevet, de høje kognitive krav der stilles de ansatte, hvor de varierende arbejdsstrukturer, det uforudsigelige omsorgsarbejde med beboerne og kravene, som oftest ikke er eksplicit formulerede, kræver spontane handlinger baseret på bl.a. erfaring og intuition. Det er derfor nødvendigt for beboerne, at ledelsen og de øvrige ansatte har tillid til, at den enkelte medarbejder tager de nødvendige beslutninger. Det er derfor ligeledes vigtigt ift. begribelighed, hvor det uforudsigelige arbejde kræver, at de langtidsfriske har mulighed for at agere og navigere i de forskellige situationer, de møder. Det kan derfor ligeledes ses som ressourcer, de langtidsfriske gives af ledelsen og som derfor kan bruges ift. de skiftende krav, arbejdet er præget af, hvorfor det også har positiv indvirkning på de langtidsfriskes oplevelse af håndterbarhed.

Denne decentralisering betyder også en uddelegering af opgaver. Som tidligere beskrevet har langt størstedelen af de interviewede langtidsfriske tillægsopgaver, herunder en medicinansvarlig, vagtplanlægger osv.. Som beskrevet i afsnit: ”Udvikling i arbejdet” giver tillægsopgaverne informanterne ekstra udfordringer i arbejdet, hvor de har mulighed for at udnytte og udfordre deres kompetencer. De langtidsfriske lader ikke til at opfatte opgaverne som en ekstra arbejdsbyrde men beskriver snarere, at de bliver anerkendt for arbejdet i forbindelse med dem, ligesom den generelle

opfattelse er, at der bliver taget hensyn til, at de skal afsætte tid til opgaverne. Susanne fortæller herom:

”(...) ellers så bestemmer vi jo selv og det er jo det jeg bare synes er fantastisk. Det er jo et eller andet sted frihed under ansvar eller hvad man siger, du bestemmer selv. Altså, jeg kan planlægge min arbejdsuge med møder en måned frem, og den fredag kan jeg se vi er tre på arbejde, godt! (...). Møder og sådan noget, ej det passer mig ikke så godt den dag, jeg har godt nok fri, så skriver jeg bare timerne fra en anden dag. Det er en fantastisk frihed synes jeg.” (Interviews, side:63, linje:23-29).

Der er således stor frihed til, at de langtidsfriske finder tiden til at udfylde deres ekstra arbejdsroller. En vagtplanlægger beskriver ligeledes, at hun har mulighed for at tilrettelægge sine arbejdsopgaver, så de kan løses i eller efter arbejdstiden. De langtidsfriske beskriver disse ekstra ansvarsområder som vigtige for muligheden for at udnytte interesser eller nicher, som ligger udenfor det egentlige pædagogiske og omsorgsrelaterede arbejde.

Den ovenfor beskrevne frihed under ansvar er således en vigtig forudsætning for de langtidsfriskes kontrol ift. muligheden for udvikling i arbejdet, eftersom de har mulighed for at udvide og udnytte de kompetencer og interesser, der ligger udenfor det traditionelle pædagogiske- og omsorgsarbejde. Det giver dem ligeledes en frihed i valg af metoder og beslutningsindflydelse, i kraft af at kunne tage decentrale beslutninger i arbejdet med beboerne, hvilket således er vigtigt ift. begribelighed, da det uforudsigelige arbejde kræver en sådan mulighed for at handle i øjeblikket. Dette har i sidste ende ligeledes betydning for den håndterbarhed de langtidsfriske oplever, da de herigennem giver de nødvendige ressourcer til at kunne imødekomme de aktuelle krav. Denne frihed under ansvar er dog i høj grad påvirket af en anden værdi; tillid, som i det nedenstående vil beskrives.

Tillid

I organisationens værdigrundlag bliver det nævnt, at friheden i arbejdet bunder i en *tillid* til, at alle har noget unikt at bidrage med. Som tidligere beskrevet har denne tillid betydning for den metodefrihed, de ansatte tillader hinanden, hvor frihed under ansvar gives fra ledelsen og de ansatte imellem. Dette giver de langtidsfriske en oplevelse af, at de, på trods af deres forskellige holdninger til metoder, løser arbejdsopgaverne efter bedste skøn.

Som tidligere skitseret knytter Bo den beskrevne frihed under ansvar, til den tillid, der er fra ledelsen til medarbejderne. Han fortæller videre:

”Vi har sådan et fælles menneskesyn her i afdelingen som hedder at vi møder hinanden med tillid og tillid det vil sige, at er der noget vi ikke har nået, så er der en god grund til det, så kan det være den næste når det. Det synes jeg fungerer sådan, i det store hele, synes jeg det fungerer rigtig godt. (...). Og i og med, at der er meget frihed under ansvar, så oplever jeg, at det jeg så når, det er det jeg oplever, er det vigtigste imens jeg er her. Så på den måde når jeg hvad jeg skal nå.” (Interviews, side:36, linje:21-26).

Som Bo beskriver, tillader tilliden fra ledelsen bl.a., at de langtidsfriske kan prioritere de arbejdsopgaver, de skønner er vigtigst. På trods af ikke at kunne imødekomme alle krav, har de langtidsfriske en følelse af, trods alt, at have nået de opgaver, de har valgt at prioritere. Det er som Bo videre beskriver også kendetegnende for de øvrige kollegaers forhold: *”(...) vores menneskesyn er sådan, at vi møder hinanden med tillid og har en tillid til at når man har været her, så har man gjort det man kunne, med det man synes var vigtigst.”* (Interviews, side:51, linje:15-21). Vores indtryk var, at de langtidsfriske oplevede, at de indbyrdes havde tillid til at hinanden løste opgaverne efter bedste formåen.

Denne tillid fandt vi i de tidligere afsnit ligeledes som afgørende for bl.a. den frihed de langtidsfriske beskriver, både ift. metodefrihed men ligeledes den prioritering, de vælger at gøre for at imødekomme de meste presserende krav, der stilles i deres arbejde. Årsagen til at de langtidsfriske således ikke oplever en belastning ved ikke altid at kunne leve op til kravene, kan således skyldes denne tillid. Som beskrevet kan denne indebære, at de langtidsfriske oplever, at de øvrige ansatte har tillid til, at de har præsteret det bedste, de kan under de givne forhold.

Den tidligere beskrevne værdi ”Frihed under ansvar” lader til at være kendetegnet ved et mindre behov for at kontrollere og overvåge hinanden. Denne antagelse sker med reference til Emilie Durkheims undersøgelse af den ”organiske solidaritet”, hvor fællesskabet er præget af en gensidig tillid. Han henviste her til studier af skotske klaner, hvor begrebet ”klanstyring” bliver brugt som betegnelse for, at en organisationskultur præget af tillid erstatter brugen af administrative styringsmidler. Tillid til medarbejderne omfatter her en forventning om, at medarbejderne vil

handle i overensstemmelse med de gældende normer, for den sociale gruppe de er en del af. (Jacobsen og Thorsvik (2008):112).

Hvis man har tillid til, at den pågældende handler i overensstemmelse med de gældende normer og værdier, vil man ikke have behov for yderligere information, hvorfor tillid kan fungere som substitut for administrativ kontrol. Det er gennem interviewpersonernes udsagn blevet tydeligt, at en sådan tillid præger lederne og de ansattes relationer og kommunikation. Der er således indikationer på, at lederne har tillid til, at de langtidsfriske handler i overensstemmelse med organisationens værdier for adfærd og derfor ikke ser sig nødsaget til at benytte sig af yderligere kontrol.

Kommunikationen mellem leder og ansatte, såvel om de ansatte imellem, lader som beskrevet i afsnit: "Frihed under ansvar" i højere grad til at være præget af råd og information frem for instrukser og befalinger. Dette mener vi at være betinget af en grundlæggende tillid.

Som ovenstående indikerer, bevirker den høje grad af tillid fra lederne, at de ansatte føler en større handle- og metodefrihed. Denne tillid fra lederne betyder, at de ansatte er relativt frit stillet i deres arbejdsmetoder og generelle daglige gøremål. Som Jacobsen og Thorsvik beskriver, er tillid en forudsætning for at uddelegere handlefrihed (Jacobsen og Thorsvik (2008):112-13). Dette er som tidligere nævnt resultatet af, at tilliden har afløst administrativ kontrol, hvilket altså giver den enkelte medarbejder en større handlefrihed i arbejdet. Dette viser sig ligeledes fysisk på arbejdspladsen, hvor vi, som tidligere beskrevet, observerede at lederne sjældent var til stede under koordinering og overlap eller i det daglige arbejde. Herudover beskrev de langtidsfriske ligeledes, som bl.a. i afsnit: "*Metodefrihed*", at de havde stor respekt for hinandens forskellige måder at løse arbejdsopgaverne på. Denne respekt kan således ligeledes være betinget af en tillid til, at de på trods af forskellige holdninger til metoder, har tillid til at opgaverne bliver løst fyldestgørende. Det lader således til, at den tillid, der beskrives i værdigrundlaget, med henvisning til den enkeltes evne til at kunne bidrage med noget unikt, bliver efterlevet og ligeledes er en vigtig forudsætning for, at de langtidsfriske har frihed under ansvar og en respekt for hinandens forskelligheder.

Tilliden oplever de langtidsfriske således som grundlag for de høje frihedsgrader ledelsen uddeler og som kendetegnende for den respekt, de har for de forskellige tilgange og holdninger, der er til metode, men ligeledes som gensidig tiltro til at hinanden udfører arbejdet bedst muligt, ud fra de givne ressourcer. Dette lader ligeledes til at have indflydelse på de langtidsfriskes accept af, ikke altid at kunne imødekomme alle krav som vil beskrives nedenfor.

Accept

I forbindelse med at undersøge dimensionen ”Krav”, fandt vi at disse var høje. Vi identificerede i forlængelse heraf en værdi, der virkede modererende på dette forhold. Denne værdi viste sig ved, at de langtidsfriske synes at have en *accept* af ikke altid at kunne imødekomme disse mange og høje krav, i deres arbejde og vil beskrives nedenfor.

I forbindelse med de kvantitative krav beskrev vi tidligere, at disse er steget, pga. af de nedskæringer, der igennem den senere tid, har ramt specialområdet, hvilket har bevirket, at de langtidsfriske har fået en øget arbejdsbelastning, men lader dog ikke til, i tilsvarende grad, at være noget de langtidsfriske lider under. I forhold til at afdække de kvantitative krav, spurgte vi i interviewene med de langtidsfriske indtil, hvorvidt de ofte var i tidsnød. Om dette siger Lea: ”Ja, Men har også lært at bære mig i det. Noget med at sige, at jeg gør det så godt jeg kan.” (Interviews, side:280, linje:10-11). Susanne fortæller i forlængelse heraf:

”(...) men en del af besparelserne, det er også bare at ja, så fik jeg ikke snakket med hende i dag, det må jeg så bygge videre på næste.. (...) Men det er ikke sådan, at jeg er.. får ondt i maven af det. Jeg har lært at abstrahere fra det, for i starten var det så svært synes jeg, fordi også tidligere da vi var nede på Holmegård, der var næsten alle uden for hver weekend. Det er utopi herude fordi vi er kun to til seksten. Det er utopi. Og så vil man tænke: ”Ja, så fik de nok noget til den her weekend” eller et eller andet, så bliver det nok en anden weekend, for du kan ikke nå alle seksten. Og dem der vil og har brug for opmærksomhed, de skal nok søge dig. Så det er nok min filosofi. Jeg ligger ikke søvnløs over det og har det skidt over det. Det gør jeg ikke fordi, så tror jeg så kunne man godt køre ned på det. Det tror jeg faktisk godt. Så sådan nogen ting gør jeg ikke. Jeg tænker nok lidt mere, at jeg har gjort det bedste med de ressourcer jeg havde.” (Interviews, side:67-68, linje:21-4).

Det ses ud fra de to citater, at de langtidsfriske i forbindelse med de høje kvantitative krav, ikke lader sig tynge heraf. Derimod har de udviklet en strategi, der indebærer en tro på, at de har gjort deres bedste og accepterer, at de ikke kan yde mere end de gør. I forlængelse heraf har de langtidsfriske en tro på, at de arbejdsopgaver de ikke når, når på et andet tidspunkt eller af en kollega og at beboernes krav opfyldes herigennem. Dette forhold er påvirket af de to andre nye dimensioner ”Frihed under ansvar” og ”Tillid”, hvor de ansatte har mulighed for at prioritere de

arbejdsopgaver, de finder presserende. Fra ledelsen og andre kollegaers side er der en accept af, og tillid til, at de langtidsfriske prioriterer de vigtigste arbejdsopgaver. Den enkeltes accept af ikke at kunne imødekomme alle krav kan således være påvirket af disse dimensioner.

Den omtalte strategi gør sig ikke kun gældende ift. de kvantitative krav, men også ved de beboernes følelsesmæssige krav. I afsnittet: *"Følelsesmæssige krav"* beskrev Bo, at de følelsesmæssige krav fra beboerne var meget høje, så høje, at de aldrig vil kunne stilles. De følelsesmæssige krav var umættelige. I forlængelse heraf fortæller Bo: *"Men jeg vil aldrig gå hjem og sige, nu har alle fået det de havde behov for, brug for, men jeg kan sige, at jeg har gjort det bedste for at prioritere at give omsorg, give modspil eller give medspil eller hvad det nu er.. rammer og skæld ud, hvis det er det."* (Interviews, side:68, linje 15-17). Selvom beboernes følelsesmæssige krav ikke stilles, fremhæves det ud fra Bos citat, at han ved, at han har udført sit arbejde på tilfredsstillende vis, hvortil accepten kommer til udtryk.

Det ses altså, at langt størstedelen af de langtidsfriske, har udviklet en strategi i form af at acceptere, at de ikke kan imødekomme samtlige kvantitative- og følelsesmæssige krav, der stilles i deres arbejde. I stedet for at lade sig tynde heraf, har de en tiltro til, at de har udført deres arbejde på bedste vis.

Delkonklusion

Vi har ud fra ovenstående beskrevet tre nye dimensioner; "Frihed under ansvar", "Tillid" og "Accept". Disse dimensioner er udledt på baggrund af vores fortolkning og igennem interviewpersonernes fortællinger og synes, i henhold til dette, at være karakteristisk for de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø.

Ved undersøgelsen af de langtidsfriskes oplevelse af jobkontrol, fandt vi den første nye dimension: "Frihed under ansvar". Denne dimension synes at være en vigtig forudsætning for den kontrol de langtidsfriske oplevede i deres arbejde, hvor ledelsen i deres daglige arbejdspraksis sjældent var til stede. I den forbindelse oplevede de langtidsfriske, at de havde stor frihed i deres valg af metoder, uden af blive overvåget af ledelsen, hvorfor denne ikke blev opfattet som det centrale beslutningsorgan i det daglige arbejde. Derimod oplevede de langtidsfriske, at de havde frihed til at træffe beslutninger decentralt og derved tæt på beboerne. Dette beskrev de langtidsfriske som et vigtigt element i arbejdet med beboerne, der i nogen grad var præget af en uforudsigelighed.

Decentraliseringen kom ligeledes til udtryk ved, at ledelsen havde uddelegeret forskellige tillægsopgaver til de langtidsfriske. I den forbindelse havde størstedelen af de langtidsfriske ekstra opgaver udover deres almindelige arbejde, hvorigennem de fik mulighed for at udnytte og udfordre deres kompetencer.

Den frihed de langtidsfriske oplevede i deres arbejde, var i høj grad påvirket af den anden dimension vi fandt; ”Tillid”. Denne tillid stammende fra ledelsen og kollegaer, der tillod de langtidsfriske at prioritere arbejdsopgaver, de skønnede vigtigst. Som beskrevet i forbindelse med dimensionen ”Krav” følte de langtidsfriske ikke, at de kunne imødekomme arbejdets mange krav, hvortil denne tillid fra ledelsen og kollegaer var vigtig, da de herigennem følte, at de havde nået de opgaver, de oplevede vigtigst.

Tilliden fra ledelsen synes desuden at være afgørende for den frihed de langtidsfriske oplevede ift. valg af metoder. De langtidsfriske oplevede i den forbindelse, at de var relativt frit stillet ift. valg af arbejdsmetode og ved prioritering af daglige gøremål, hvortil tillid virkede som forudsætning for handlefrihed og erstattede den administrative kontrol.

Tilliden fra kollegaer kom også til udtryk ved, at de langtidsfriske gav udtryk for, at de respekterede hinandens forskellige tilgange og måder at løse arbejdsopgaverne på og at de havde tiltro til at hinanden udførte arbejdet bedst mulig ud fra de givne ressourcer. Dette forhold lader ligeledes til at have indflydelse på den sidste dimension vi belyste; ”Accept”. I forbindelse med beskrivelsen af de langtidsfriskes jobkrav, fandt vi, at dette forhold virkede modererende herpå. Igennem den senere tid har specialområdet, de langtidsfriske arbejder indenfor, været udsat for nedskæringer, der har medført, at de kvantitative krav er steget, som resultat af en mindre normering. Når dette forhold ikke virkede belastende på de langtidsfrisk, kan det skyldes en accept i deres arbejde. Accepten dækker over, at der er en tiltro fra ledelsen, kollegaer og de langtidsfriske selv til at de har gjort deres bedste og accepterer, at de ikke kan yde mere. De arbejdsopgaver der ikke nås, har de langtidsfriske en tillid til bliver udført på et andet tidspunkt eller af en kollega, hvorigennem arbejdets jobkrav imødekommes. Dette forhold er betinget af de to foregående dimensioner; ”Frihed under ansvar” og ”Tillid”, hvor der var tillid til og accept af, at de langtidsfriske prioriterede de arbejdsopgaver, de fandt mest presserende og vigtige. Denne strategi gjorde sig ikke kun gældende ift. de kvantitative krav, men også de følelsesmæssige krav fra beboerne, var de langtidsfriske i stand til at acceptere, at de ikke ville kunne imødekomme disse.

Analyse del 2 - Dimensionernes indflydelse på de langtidsfriskes sygefravær

Følgende delanalyse har til hensigt at besvare anden del af problemformuleringen, ved at diskutere og vurdere hvilke dimensioner, vi antager, kan have betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær. Vi har i denne forbindelse måttet sande, at nogle dimensioner i højere grad end andre, kan antages at have betydning for dette forhold. Disse gradforskelle vil således også have betydning for besvarelsen, hvor vi i det følgende vil forsøge at belyse dimensionernes indflydelse på det lave sygefravær ved at fremhæve de mest dominerende. Eftersom dimensionerne, som berørt i første del af analysen indbyrdes interagerer og påvirker hinanden, vil de således beskrives i den sammenhæng de indgår. Dimensionerne vil derfor i det følgende ikke opstilles og diskuteres stringent efter emne, som i første delanalyse, men i den rækkefølge og den sammenhæng vi mener, er bedst forklarende ift. besvarelsen af anden del af problemformuleringen.

En oplevelse af sammenhæng og sygefravær

Ud fra de tre dimensioner, udledt af Antovoskys teori om oplevelse af sammenhæng, beskrev vi at de langtidsfriske oplevede en høj grad af begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed. Vi vil således nedenfor belyse, hvordan de tre dimensioner og oplevelsen af sammenhæng er knyttet til interviewpersonernes lave sygefravær.

I forhold til ”*Begribelighed*” skitserede vi, at der i de langtidsfriskes arbejde var en stor grad af uforudsigelig. Denne uforudsigelighed var dog ikke en belastning, de langtidsfriske virkede tynget af. Derimod accepterede de uforudsigeligheden som en præmis, de trives under. Dette, bevirkede herigennem, at de var i stand til at sætte de uforudsigelige hændelser i en sammenhæng og forklare dem, hvorved de uforudsigelige hændelser derved blev mere begribelige.

Under ”*Håndterbarhed*” beskrev vi, at de langtidsfriske ikke altid var i besiddelse af alle nødvendige ressourcer til at håndtere kravene i deres arbejde. Til gengæld benyttede de sig af ressourcer fra signifikante andre, i form af ledelse, kollegaer og andre fagpersoner, bl.a. ved erfaringsudveksling, instrumentel støtte osv. De kunne derved trække på flere ressourcer, hvorfor de i højere grad ikke oplevede kravene som en belastning.

Især dimensionen ”*Meningsfuldhed*” vurderer vi, at de langtidsfriske havde en høj grad af. Til spørgsmålet om hvorfor de langtidsfriske mødte på arbejde på trods af morgensnue mv. svarede Finn:

”Hvorfor gør jeg det egentlig, det kunne måske være man skulle overveje (griner). Jamen hvorfor gør jeg det. Det er jo fordi der står en beboer og venter på en. Man får jo altid en hjertelig modtagelse når man kommer her om morgenen. Det har jeg egentlig ikke spekuleret så meget over, det er jo bare at gøre det.” (Interviews, side:212, linje:8-11).

Til spørgsmålet om, hvorfor Vibe er langtidsfrisk, sagde hun videre: *”Det er det eneste jeg kan se, jeg er glad for mit job, jeg elsker mit job, jeg elsker at gå på arbejde. Jeg ved godt jeg kommer op næste dag at der er nogen der venter på mig, nogen der har brug for mig.”* (Interviews, side:250, linje:11-15).

Som de to citater viser, føler de langtidsfriske meningsfuldhed – herunder oplever de, at der var brug for dem og at de gør en forskel for organisationens beboere. Som beskrevet under dimensionen: *”Meningsfuldhed”* synes alle de langtidsfriske, at deres arbejde var værd at investere energi og følelser i. Der er altså ingen tvivl om, at dimensionen meningsfuld er et vigtigt element i de langtidsfriskes arbejdsmiljø og ifølge deres egne udsagn har denne dimension også indflydelse på deres lave sygefravær.

Forsker og erhvervspsykolog Bertolt Stein, der beskæftiger sig med oplevelsen af sammenhængs indflydelse på sygefraværet på det tyske arbejdsmarked, nævner netop denne dimension som særlig vigtig. Hvis ledelsen formår, at skabe rum for, at de ansatte føler meningsfuldhed i deres arbejde, mener han, at der er gode prognoser for høj produktion og lavt sygefravær (www.dm.dk).

Som beskrevet under afsnittet: *”Teori – En oplevelse af sammenhæng”* mener Antonovsky, at de tre dimensioner er afgørende for et menneskes helbred. En høj grad af begribelighed, håndterbarhed og meningsfuld er således udtryk for et godt helbred. I forlængelse heraf formoder vi, at den høje grad af oplevelse af sammenhæng har indflydelse på interviewpersonernes lave sygefravær, da lavt sygefravær i nogen grad må være forklaret af et godt helbred.

Tillid

Indledende vil dimensionen *”Tillid”* beskrives ift. dennes indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær. Dette gøres ud fra den tidligere nævnte betragtning, at dimensionen lader til at gå forud for flere andre, herunder *”Frihed under ansvar”*, som vil blive beskrevet i forlængelse af dette afsnit. Vi identificerede i første delanalyse, at der på Frejavej/Havdybet eksisterede en grundlæggende tillid fra ledelsen. Vi fandt dog ligeledes en tillid, de ansatte imellem i form af gensidige, positive

forventninger til hinandens intentioner og handlinger. Dette viste sig bl.a. ved en tiltro til, at hinanden udførte opgaverne efter bedste formåen ud fra de givne ressourcer de havde til rådighed. NFA beskriver ligeledes tillid som en positiv arbejdsmiljøfaktor. Der henvises her til to nyere undersøgelser. Den første beskriver tillid som en positiv faktor ift. helbred, f.eks. i pressede situationer som ved nedskæringer. Den anden beskriver, i tråd med antagelserne om, at jobkontrol kan virke modificerende på høje kvantitative krav i arbejdet, at tillid kan have samme bufferfunktion. På trods af overordnet at skitsere et billede af indflydelse som faktor, der kan moderere, facilitere eller hindre effekten af andre faktorer på arbejdsmiljø og helbred, er den overordnede vurdering dog, at der mangler kvalitativt empirisk grundlag for at kunne bestemme de psykosociale processer bag (NFA (2010):22). Netop disse psykosociale faktorer, der er kendetegnende for de langtidsfriskes oplevelse af deres arbejdsmiljø, har vi i første dele af analysen forsøgt at skitsere.

Vi mener, på baggrund af de fund vi har gjort os i første del af analysen, at vurdere denne tillid som en vigtig forudsætning for, at de langtidsfriske har muligheden for at imødekomme de høje krav. De langtidsfriske nævner ikke selv i deres bud på det lave sygefravær, denne tillid som direkte årsag. Den kommer i højere grad til udtryk gennem bl.a. frihed i metoder, beslutningsindflydelse og ”Frihed under ansvar” som herefter vil beskrives. Udover som selvstændig dimension at kunne have betydning for de langtidsfriskes arbejdsmiljø og sygefravær, mener vi således at kunne kategorisere denne som grundlæggende for de øvrige dimensioner, der har betydning for dette forhold. Som tidligere beskrevet kan tillid, jf. Durkheims teoretiske betragtninger, ses som en værdi, der afløser administrativ kontrol, i troen om at de ansatte handler i overensstemmelse med de gældende værdier og normer. De langtidsfriske tildeles herigennem således en frihed under ansvar, hvis betydning for de langtidsfriskes sygefravær nedenfor vil beskrives.

Frihed under ansvar/ kontrol

De langtidsfriske beskriver oftest dimensionen ”Tillid” i forbindelse med dimensionen ”Frihed under ansvar” som et forhold, der har indflydelse på det lave sygefravær. Susanne fortæller herom: ”Det er fordi at.. hvorfor er der det? Nu skal jeg til at tænke. Det er jo fordi, at vi kan arbejde som vi vil. Frihed under ansvar.” (Interviews, side:88, linje:1-3). Som tidligere beskrevet fremhæver de langtidsfriske, at frihed under ansvar er et vigtigt aspekt i deres oplevelse af et godt arbejdsmiljø. Denne dimension tillader dem at tage beslutninger tættere på beboerne, efter eget skøn og i de

aktuelle situationer. Overordnet eksisterer der rammer for deres arbejde, bl.a. bestemt af de fælles beslutninger medarbejderne træffer på møder, samt de kommunalt og organisatorisk bestemte regler og procedurer, de ansatte indordner sig under. Ud fra Karaseks krav/kontrol-model kan ”Frihed under ansvar” ligeledes anskues som en decentralisering, der fører til at de langtidsfriske i det daglige arbejde, har en høj grad af kontrol. Den kontrol de langtidsfriske beskriver, er således i høj grad knyttet til ”Frihed under ansvar”, eftersom dette omfatter at ledelsen uddeler frihedsgrader, der giver de langtidsfriske indflydelse på punkter som beslutningsindflydelse og kontrol ift. valg af metode.

Ud over informanternes udsagn har vi intet andet empirisk eller teoretisk belæg for, at give en fyldestgørende forklaring på hvorfor netop denne dimension alene synes at være vigtig for de langtidsfriskes sygefravær. Vi har dog, som ovenfor beskrevet, en antagelse om, at den går forud for og er tæt knyttet til den oplevede kontrol.

I forhold til de to dimensioner ”Krav” og ”Kontrol”, skitserede vi tidligere de langtidsfriskes oplevelser af høje krav i kombination med høj kontrol. Vi kunne derfor overordnet placere de langtidsfriske under den aktive jobtype. Med antagelsen om at de langtidsfriske ville placere sig inden for denne type havde vi således en formodning om, at det ville være et udtryk for trivsel, jf. Karaseks aktivitetsdiagonal. Jo mere man bevæger sig diagonalt mod venstre i modellen, jo større er sandsynligheden for at kunne modsvare de høje krav med en tilsvarende høj grad af kontrol og derfor opleve trivsel i sin arbejdsituation. Bo fortæller om denne tendens ift. at sit lave sygefravær:

”(...)jeg kan overskue det og at jeg aldrig sådan, uanset om jeg er rigtig frisk eller om jeg er lidt snottet, er ked af at komme på arbejde(...) det er altid OK for mig at komme på arbejde også selvom jeg er lidt snottet og har lidt ondt i hovedet, fordi jeg grundlæggende trives på mit arbejde, med de udfordringer der er.” (Interviews, side:52, linje:19-23).

En af årsagerne til, at de langtidsfriske ikke vælger en sygedag i forbindelse med at føle sig sløje kan således, som beskrevet, ligeledes være et produkt af, at de føler sig rustet til at imødekomme de udfordringer dagen bringer – at kontrollen er modererende ift. de høje krav. Som her beskrevet trives de langtidsfriske i de udfordringer, der er knyttet til arbejdet. Dette kan som beskrevet skyldes, at de kan ”overskue det”, at de har den fornødne kontrol til at imødekomme hovedparten af de krav, de stilles. Især de langtidsfriskes kontrol i form af beslutningsindflydelse og frihed i metodevalg fremhæves, som en årsag til, at der eksisterer en relativt stor gruppe langtidsfriske i organisationen.

Musse fortæller her om, hvorfor hun mener at have et lavt sygefravær: *”At jeg har så meget indflydelse på mit arbejde. At jeg selv kan få lov at tilrettelægge meget af det.”* (Interviews, side:163, linje:1-2). Hendes bud på hvorfor der i organisationen eksisterer flere langtidsfriske, beskriver hun med reference til samme synspunkt: *”At man kan trække vejret. For mig er det i al fald vigtigt at jeg har så meget indflydelse ift. at kunne planlægge mit arbejde og det ikke er fuldstændig struktureret.”* (Interviews, side:176, linje:10-12). Dette synspunkt bakkes ligeledes op af Lisbeth: *”(...) jeg tror, og det ligger også i det, at have en god arbejdsplads, at medarbejderne de har en høj grad af frihed ift. løsning af opgaver, og det betyde rigtig meget at have indflydelse på sit job.”* (Interviews, side:236, linje:22-24). Den medbestemmelse der bl.a. er knyttet til beslutningsindflydelsen, hvor de langtidsfriske, som beskrevet ovenfor, har mulighed for at planlægge deres dag og metodefriheden ift. at løse opgaver beskrives her. Denne del af Karaseks kontrolbegreb bliver således fremhævet som en vigtig dimension ift. det lave sygefravær. Ud fra de langtidsfriskes fortællinger, kan det udledes, at kontrol i arbejdet vurderes som en særlig vigtig del af deres lave sygefravær.

I en beskrivelse af hvorledes arbejdsmiljø kan have indflydelse på sygefraværet, lader netop denne dimension til at have en høj påvirkning. Dette beskrives bl.a. i en ph.d.-afhandling udført af speciallæge i arbejdsmedicin, Martin Lindhardt Nielsen. Her viste manglende indflydelse på eget arbejde sig at være den faktor, der havde størst indflydelse på sygefraværet. I forhold til de langtidsfriskes oplevelse af høje krav, er denne indflydelse og kontrol således særlig vigtig for at kunne modsvare disse. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø har herudover udarbejdet en artikel, der diskuterer positive faktorer i arbejdsmiljøet. Faktorer der i sig selv, eller ved at modvirke virkningen af risikofaktorer i arbejdsmiljøet, bidrager til trivsel, udvikling og/eller mindsker sandsynligheden for bl.a. psykosociale problemer og sygdomme. (NFA (2010):9). Der henvises her til et nyere review af Matt Egan m.fl. fra 2007, der konkluderer, at der er evidens for, at øget jobkontrol er forbundet med medarbejdernes forbedrede helbred (NFA (2010):15). Dette understøtter således vores formodning om, at kontrollen muligvis er medvirkende til at modvirke de høje krav, de langtidsfriske stilles og derfor kan virke fremmende ift. de langtidsfriskes lave sygefravær.

Vi må i denne forbindelse antage, at den høje grad af ”frihed under ansvar” har betydning for det forhold, at de langtidsfriske oplever en høj kontrol i det daglige arbejde. Dette indebærer bl.a. at ansvar og beslutninger decentraliseres, hvorved de langtidsfriskes får højere kontrol og derved større indflydelse på deres arbejdsmiljø. Ud fra de langtidsfriskes fortællinger og empiriske bidrag,

er der således indikationer på, at de høje krav i kombination med en oplevelse af høj kontrol kan have en positiv indvirkning på de langtidsfriskes lave sygefravær.

Følelseskultur

Ud fra interviewene blev det muligt at kortlægge de ansattes følelses- og udtryksnormer ift. arbejdet med beboerne, som vi ud fra Goffmans teatermetafor benævnte frontstage og hinanden imellem, backstage. Under afsnittet: ”*Frontstage/backstage*” skitserede vi, hvordan det for de ansatte var legitimt at italesætte deres følelser, herunder frustrationer og problemer, med kollegaer og ledelse. Denne åbenhed og omsorg de ansatte imellem muliggjorde, at de langtidsfriske kunne agere professionelt og efter de udtryksnormer, der er kendetegnende for rollen som omsorgsarbejder, på frontstage. I det direkte arbejde med beboerne var det ifølge interviewpersonernes udsagn ikke legitimt, at udtrykke følelser som virkede afvigende ift. deres rolle - følelser så som frustration, afmagt eller at være i dårligt humør.

Den følelsesbearbejdning, der finder sted på backstage, synes altså at have en positiv effekt på de langtidsfriskes arbejde med beboerne, da de på backstage har mulighed for at bearbejde de høje følelsesmæssige krav beboerne stiller. Man kunne i forlængelse heraf forestille sig et muligt, omvendt scenarie, altså en backstage, hvor de ansatte ikke havde mulighed for at bearbejde deres følelser og ”læsse af”. Man kan således frygte, at de ansatte ville blive udbændte, da de således ikke havde det følelsesmæssige overskud til at præstere optimalt på frontstage og i deres arbejde. En antagelse kunne være, at de ansatte derfor ville bruge sygefraværet som copingsstrategi – fordi de havde brug for en fridag. Denne strategi beskrives af Claus D. Hansen. Han beskriver sygefravær som et fænomen, forbundet med konflikter på arbejdsmarkedet, med fokus på, hvorledes sygefravær kan benyttes som copingsstrategi. Hans pointe er i den forbindelse, at et dårligt arbejdsmiljø er medvirkende til, at de ansatte i høj grad vil benytte sig af sygefraværet til at cope med problemer i arbejdsmiljøet (Hansen (2011):101). I forhold til de langtidsfriske i organisationen kan man i kraft af den åbne følelseskultur, de oplever på backstage, forestille sig, at de ikke benytter sig af sygefravær som copingsstrategi ift. at imødekomme beboernes krav på frontstage. En antagelse kunne i denne forbindelse være, at de langtidsfriske med den backstage, der eksisterer på arbejdspladsen ”coper” kollektivt, frem for den individuelle copingstrategi, Hansen beskriver i form af at sygemelde sig.

På trods af, at Hochschilds og Goffmans betragtninger ikke er direkte knyttet til forestillingen om de teoretiske betragtningers betydning for helbred eller sygefravær, mener vi at disse bidrag er vigtige for dette forhold. Omsorgsarbejdet er i høj grad præget af relationen til beboeren, hvor følelser er et aspekt, der knytter sig til denne relation. Som følge af, ikke at kunne opfylde samtlige krav, mener vi, at følelsesarbejde i form af bearbejdning af egne følelser kan være vigtig for ikke at føle en utilstrækkelighed, og ligeledes ikke bryde udtryksnormerne ved, at bringe den mulige følelse videre i relationen og arbejdet med beboeren. Som beskrevet har vi derigennem en antagelse om, at arbejdspladsens backstage kan udgøre et forum, hvor de langtidsfriske har mulighed for at bearbejde deres følelser, frem for eksempelvis at cope individuelt vha. sygemelding. Vi har således herigennem en formodning om, at dimensionen: ”Følelseskultur” kan have indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær.

Som tidligere beskrevet er social støtte ligeledes bestemt af de normer og værdier, der er knyttet til det sociale fællesskab. Vi valgte i denne forbindelse at beskrive disse aspekter ud fra følelseskulturen, da vi fandt denne særlig vigtigt ift. omsorgsarbejdet.

Social støtte og sygefravær

Vi fandt i første del af analysen, at de langtidsfriske oplevede en høj grad af hhv. vurderings-, instrumentel-, og socioemotional støtte. I forhold til sidstnævnte vurderede de langtidsfriske at være godt integreret i arbejdsfællesskabet og oplevede en stærk social samhørighed i det fællesskab, der centrerede om arbejdet. Integrationen i arbejdsfællesskabet kan således være vigtig ift. at modtage de to øvrige former for social støtte. Den instrumentelle støtte virkede modererende ift. de høje krav, eftersom de langtidsfriske ikke altid besad de nødvendige, individuelle ressourcer. Den støtte de langtidsfriske kunne få i form af praktisk støtte og erfaringsudveksling var således vigtig for i praksis at imødekomme så mange opgaver som muligt. Det lykkedes dog sjældent de langtidsfriske i praksis at imødekomme samtlige krav, på trods af de ekstra ressourcer, den instrumentelle støtte gav. Vurderingsstøtten viste sig i denne kontekst vigtig. Denne oplevede de langtidsfriske som en anerkendelse fra både ledere og kollegaer. Førstnævnte var særligt vigtig og virkede modererende ift. de høje krav, hvor de langtidsfriske oplevede at ledelsen anerkendte, at de ikke havde ressourcer til at imødekomme alle krav. Vurderingsstøtten virkede i denne sammenhæng essentiel for de langtidsfriskes positive vurdering af dem selv og accepten af ikke at kunne imødekomme alle krav. Social støtte er således vigtig for kvaliteten og omfanget af de opgaver de langtidsfriske har

mulighed for at imødekomme. De langtidsfriske omtaler social støtte i mere generelle vendinger i deres beskrivelser af, hvad der kan have indflydelse på deres lave sygefravær. Flere af de langtidsfriske nævner i denne forbindelse det kollegiale sammenhold som en af årsagerne til deres lave sygefravær, heriblandt Vibe: *"Gode kollegaer, godt samarbejde, det er da årsagen tror jeg. Det er det vigtigste, at jeg er glad for mit job."* (Interviews, side:250, linje:11-12). Susanne uddyber dette synspunkt:

"(...) så fordi, at det er en dejlig arbejdsplads, gode kollegaer, dejlige borgere. Så det har noget at sige. Det er ikke sådan, at jeg tænker: "Oh", hvis det virkelig var et skod sted at være, så tror jeg også, at man blev hjemme. Så det er da også det, der driver en, det er det der med, at vi har det godt herude og ja, jeg er glad for at være her." (Interviews, side:83, linje:15-19).

Beskrivelserne er således også knyttet til den socioemotionelle støtte, hvor de langtidsfriske med henvisning til den oplevede sociale samhørighed, værdsætter deres kollegaer. Susanne beskriver ovenfor, at hun i et negativt arbejdsmiljø med dårlige kollegaer, ville have større tilbøjelighed til at blive hjemme. Som tidligere beskrevet fremhæver Karasek, social støtte som værende en vigtig faktor for trivsel af flere årsager. Han henviser her bl.a. til, at social støtte kan facilitere aktive coping mønstre og at sociale strukturer er vigtige for de grundlæggende psykologiske processer, der er afgørende for at opretholde et længerevarende godt helbred. Ud fra disse betragtninger lader den social støtte således til, at have en positiv virkning for de langtidsfriskes sygefravær.

Trods den store betydning, som social støtte kan have, er der ikke foretaget megen forskning i, hvorledes social støtte opstår, udvikles og forbedres eller forringes på arbejdspladsen (NFA (2007):22. Forskellige studier, der har undersøgt social støtte som buffereffekt ift. krav/kontrol, har vist divergerende tendenser. Overordnet konkluderes der i NFAs artikel, at social støtte i arbejdet er en positiv faktor, som i sig selv kan påvirke medarbejderes trivsel og helbred, ved bl.a. at modvirke stress og udbrændthed. Dette sker både ved at modvirke stressorer og ved at mindske den oplevede belastning af stressorerne. Det lader ligeledes i kombination med andre faktorer, herunder indflydelse i arbejdet, til at virke modererende ift. høje kravs betydning for helbredet (NFA (2010):18).

Der er således både ud fra de langtidsfriskes fortællinger, Karaseks teoretiske overvejelser om dimensionens betydning for menneskers helbred og ovenstående empiriske betragtninger indikationer på, at social støtte kan virke modererende på de høje krav og have en positiv effekt ift.

sygefravær. Ud over, at den samlede sociale støtte havde betydning for dette forhold, syntes særligt vurderingsstøtten at være vigtig ift. en anden dimension; accept.

Accept

Ud fra ovenstående betragtninger vurderer vi, at flere dimensioner kan have betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær, herunder flere som kan virke modificerende ift. de høje krav. På trods af, at flere af, at de ovenfor skitserede forhold har stor betydning for at de langtidsfriske har mulighed for at lykkes i deres arbejde, oplever de langtidsfriske stadig ikke at have mulighed for at imødekomme samtlige krav. For at dette ikke skal virke som en belastning i de langtidsfriskes arbejdsmiljø er et vigtigt aspekt i denne forbindelse evnen til at kunne acceptere denne kendsgerning.

Som tidligere beskrevet er accepten knyttet til tilliden til, at hinanden udfylder arbejdsrollerne efter bedste evne. De langtidsfriske oplever herigennem en tiltro og forventning til at de indbyrdes yder optimalt under de givne forhold. En generel accept af ikke at kunne løse samtlige arbejdsopgaver nævnes således som en vigtig forudsætning for at kunne ”overleve” og trives i de øgede krav, de langtidsfriske har oplevet, specielt i henhold til de nedskæringer, som har haft betydning for normeringen. Årsagen til, at de langtidsfriskes sygefravær ikke øges i takt med øgede krav, kan derved skyldes en opfattelse af en grundlæggende accept. Denne ses som en forståelse af en kollektiv tillid til at hinanden yder ud fra de givne ressourcer de har og en accept af at opgaver, som rækker ud over dette råderum, ikke bliver løst. Overordnet beskriver de langtidsfriske, at prioritering og kompromiser er nødvendige tiltag for deres oplevelse af at lykkes i deres arbejde. Uløste opgaver bliver således et vilkår eller ”fortrænges”, med henvisning til at det ikke vil være muligt reelt at honorere samtlige krav.

Vi vurderer, at der er belæg for at antage at dimensionen accept kan spille en rolle ift. det lave sygefravær. Vi har dog, som ved dimensionen ”frihed under ansvar”, intet empirisk eller teoretisk belæg for at konkludere dets betydning for de langtidsfriskes sygefravær ud fra andet end egne formodninger og antagelser. Dog mener vi gennem de langtidsfriskes beskrivelser at kunne skitsere dimensionen ”Accept” som særlig vigtig da denne vurdering overordnet kan kompensere for manglen af de øvrige dimensioner.

Delkonklusion

Anden del af problemformuleringen havde til hensigt at belyse, hvordan de langtidsfriskes oplevelse af deres arbejdsmiljø har betydning for deres lave sygefravær. Vi valgte i denne forbindelse at vurdere, hvilke dimensioner vi antog, kunne have betydning for dette forhold. Nogle dimensioner var dog mere dominerende end andre, ligesom de indbyrdes påvirker hinanden. Vi valgte derfor ikke at diskutere deres betydning for sygefraværet separat og opstillet som i første delanalyse, men i den kontekst der var mest naturlig.

Oplevelse af sammenhængs betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær blev diskuteret ud fra de tre underdimensioner begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed. I forhold til førstnævnte fandt vi i første delanalyse at arbejdet med beboerne ofte var præget af uforudsigelighed, men at de langtidsfriske så denne som en præmis ved deres arbejde og i øvrigt fandt det udfordrende og som et vilkår de trives under. Dette bevirkede endvidere, at de var i stand til at sætte de uforudsigelige hændelser i en sammenhæng og forklare dem, hvorved de uforudsigelige hændelser blev mere begribelige. De langtidsfriske oplevede ligeledes generelt en høj grad af håndterbarhed, hvor de, såfremt de vurderede ikke selv at besidde de nødvendige ressourcer, havde mulighed for at hente disse ved signifikante andre. Disse ekstra ressourcer kunne således bestå af bl.a. erfaringsudveksling og instrumentel støtte. Der er således som regel en balance mellem de langtidsfriskes ressourcer og krav.

Især meningsfuldhed oplever de langtidsfriske som afgørende for et selv vurderet lavt sygefravær. De fortæller at arbejdet er værd at investere tid og følelser i og oplever at gøre en forskel. De langtidsfriskes udsagn om denne underdimension blev endvidere understøttet af en undersøgelse udført af Stein, der beskæftiger sig med oplevelse af sammenhæng på det tyske arbejdsmarked. Han fremhæver her meningsfuldhed som særlig vigtig for menneskets helbred. Han fandt bl.a. at såfremt ledelsen skabte rum for at de ansatte følte meningsfuldhed i deres arbejde ville dette have indflydelse på et lavt sygefravær. I forhold til oplevelse af sammenhængs mulige indflydelse på de langtidsfriskes sygefravær fandt vi således særligt denne underdimension vigtig.

Overordnet oplevede de langtidsfriskes en stærk oplevelse af sammenhæng. Dette vil, som Antonovsky beskriver, betyde at de langtidsfriske befinder sig højt på kontinuummet gående fra dårligt til godt helbred. De langtidsfriske vil således have større sandsynlighed for at have et godt helbred og grundet denne antagelse have et lavere sygefravær.

Vi beskrev indledende tillids mulige betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær ud fra de tidligere betragtninger vi havde gjort os i første delanalyse holdt op mod to undersøgelser, hvor tillid virkede modificerende på de høje kvantitative krav i arbejdet og som positiv arbejdsmiljøfaktor, der kunne have positiv indflydelse på helbredet. Ud over, som selvstændig dimension at kunne have betydning for dette forhold, mente vi også at kunne se indikationer på, at den havde indflydelse på flere af de øvrige dimensioner. Tilliden danner udgangspunkt for ledelsens uddeling af frihedsgrader, da den afløser brugen af administrativ kontrol, i troen om at de langtidsfriske handler i overensstemmelse med de gældende værdier og normer. Den var således vigtig forudsætning for dimensionen ”Frihed under ansvar”.

Frihed under ansvar blev, af de langtidsfriske, i høj grad betonet som et vigtigt element i deres arbejdsmiljø. Vi mener dog det er mere relevant at diskutere denne dimensions betydning for det lave sygefravær i relation til ”Kontrol”. Dette gøres ud fra den betragtning, at frihed under ansvar har den betydning for de langtidsfriske, at ansvaret decentraliseres og at der i dette ansvar er knyttet store frihedsgrader, herunder en høj grad af kontrol. Denne kontrol beskriver de selv er en vigtig dimension i deres arbejdsmiljø og en vigtig forudsætning for deres lave sygefravær. Det er her især den høje grad af metodefrihed og beslutningsindflydelse, der bliver fremhævet ift. kontrollens indflydelse på sygefraværet. Vi kunne her ligeledes med henvisning til betragtninger gjort om indflydelse som den faktor, der havde størst betydning for sygefraværet i studier udført af Martin L. Nielsen, vurdere kontrol som en vigtig dimension i besvarelsen af anden del af problemformuleringen. Et nyere review af Egan m.fl. konkluderer ligeledes, at der er evidens for, at øget jobkontrol er forbundet med medarbejdernes forbedrede helbred. Vi mener således overordnet at kunne konkludere, at dimensionen ”Kontrol”, i relation til frihed under kan have betydning for de langtidsfriske på Frejavej/Havdybets lave sygefravær.

Følelseskulturen på stedet fandt vi ligeledes som vigtig forudsætning for et godt arbejdsmiljø. Vi tegnede her et billede af en arbejdsplads, som ud fra Goffmans teatermetafor indeholdt et backstage, hvor en følelsesbearbejdning tillod de ansatte åbent at dele deres frustrationer, for at kunne agere professionelt på frontstage. Dette var særlig vigtigt eftersom udtryksnormerne ikke tillod de langtidsfriske at vise følelser som irritation, frustration mm. overfor beboerne. Denne backstage var således en arena, hvor de langtidsfriske havde mulighed for med henvisning til Hansens undersøgelse, at ”cope” kollektivt, frem for at være nødsaget til at bruge sygefravær som en individuel copingstrategi. Vi har således en formodning om, at følelseskulturen ligeledes kan være

en vigtig dimension i forklaringen på hvorledes de langtidsfriskes oplevelser af deres arbejdsmiljø kan have betydning for deres lave sygefravær. Eftersom følelseskulturen i høj grad består af mere eller mindre ubevidst skabte normer og værdier, nævnte de langtidsfriske ikke direkte følelseskulturen som årsag til deres lave sygefravær. Emner knyttet til følelseskulturen bliver i højere grad beskrevet med henvisning til social støtte.

Den sociale støtte var bl.a. udgjort af den socioemotionelle støtte, hvor de langtidsfriske generelt oplevede en stærk social samhørighed, et fællesskab de beskrev selv at være en del af. De langtidsfriske oplevede herudover en høj grad af instrumentel støtte, der som tidligere beskrevet bestod i både praktisk hjælp og erfaringsudveksling. På trods af, at denne støtte virkede modererende ift. de høje krav, var den generelle tendens, at de langtidsfriske ikke oplevede at kunne indfri samtlige krav. Vurderingsstøtten viste sig i denne kontekst vigtig. Anerkendelsen fra ledelsen var særlig betydningsfuld for de langtidsfriske, da denne fremstod som en positiv tilkendegivelse af forståelsen for at de langtidsfriske havde begrænsede ressourcer og derfor ikke havde mulighed for at honorere alle krav. Vurderingsstøtten virkede overordnet essentiel for de langtidsfriskes positive vurdering af dem selv og i deres accept af ikke at kunne imødekomme alle krav. De langtidsfriske nævner selv den sociale støtte som vigtig ift. deres lave sygefravær. Dette synspunkt blev understøttet af en overordnet konklusion gjort i en artikel af NFA, hvor social støtte vurderes som værende en positiv faktor, der kan påvirke medarbejderes trivsel og helbred. Dimensionen antog vi således i sig selv kunne have betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær.

Herudover lod særligt vurderingsstøtten til at have indflydelse på en dimension, som vi mente havde en særlig vigtig betydning; accept. Denne omfatter en accept af netop ikke at kunne honorere samtlige krav. Som beskrevet gennem første del af analysen er kompromiser og prioriteringer, overvejelser de langtidsfriske ofte må gøre i deres arbejde. Vi fandt i denne sammenhæng, at accepten af, at indgå disse kompromiser, kunne være medvirkende til, at de langtidsfriskes sygefravær ikke øges i takt med de øgede krav, der er en følge af nedskæringer og nedjusterede normeringer. Denne accept kan således være vigtig forudsætning for, at de langtidsfriske kan trives og ”overleve” i de stigende krav, de beskriver, har været kendetegnede for udviklingen der over de senere år har præget deres arbejdsmiljø. Vi mener derfor slutteligt at kunne vurdere accept som en dimension der i høj grad har betydning for de langtidsfriskes lave sygefravær.

Den adhokratistiske struktur

Nedenstående afsnit har til formål at skitsere organisationens struktur, da vi har en formodning om, at der kan være strukturelle forhold, som kan virke opklarende ift. de langtidsfriskes lave sygefravær. Nogle allerede gennemgåede forhold vil derfor i afsnittet inddrages for at kunne belyse strukturen, hvortil nedenstående får en opsamlende karakter. Afsnittet har ligeledes til hensigt at diskutere og problematisere den eksisterende struktur, med henblik på at beskrive bagsiden af medaljen ved den herskende struktur.

For at belyse organisationens struktur har vi valgt at inddrage Henry Mintzberg konfigurationer. Mintzberg skelner i den forbindelse imellem fem forskellige typologier; *Den enkle struktur*, *Maskinbureaukratiet*, *Den divisionaliserede organisation*, *Fagbureaukratiet* og *Adhokratiet*. Ifølge Mintzberg findes disse typologier ikke i deres rene former i virkeligheden, men skal anskues som værende idealtyper, altså som analytiske værktøjer, som virkeligheden holdes op imod. Dette betyder også, at en organisation ofte vil være en kombination af flere forskellige typer af organisationstyper. På trods af dette har vi dog fundet mange ligheder mellem den struktur, der findes i organisationen og Mintzbergs adhokrati, hvilket vil beskrives nedenfor.

Mintzberg valgte at kalde denne strukturform for et adhokrati, da strukturen ved denne typologi er uklar og flydende, tenderende mod, at der ingen klart defineret struktur er. Mintzberg skelner yderligere imellem to former for adhokrati; det operative og det administrative adhokrati. Det operative adhokrati dækker over en struktur, hvor de operative og administrative opgaver ofte flyder sammen, fordi hele organisationen fungerer som én gruppe, der deltager i at løse klienternes problemer, hvorimod der ved det administrative adhokrati er en klar skillelinje mellem den administrative enhed og den operative kerne. Sidstnævnte synes at gøre sig gældende for vores case, hvor den administrative enhed udgøres af en forstander og tre afdelingsledere, der har andre arbejdsopgaver, af mere administrativ karakter, end de øvrige ansatte og deltager ikke i det daglige arbejde med beboerne.

Den flydende struktur kommer bl.a. til udtryk ved, at afdelingslederne uddelegerer flere ansvarsområder til de langtidsfriske. Derfor har langt størstedelen af de langtidsfriske ansvarsopgaver, der ligger ud over deres almindelige arbejde. Derudover ses den løse struktur ved den høje grad af beslutningsindflydelse de langtidsfriske oplever at have i arbejdet, hvor de på personalemøder, koordineringsmøder og overlaps har indflydelse på arbejdets rammer. Også dimensionen: "Frihed under ansvar" kommer til udtryk herigennem, da mange beslutninger i arbejdet træffes decentralt og derfor tættere på beboerne. De langtidsfriske oplever her megen frihed

i deres arbejde og valg af metoder, hvor ledelsen i medarbejdernes daglige arbejdspraksis på sin vis er usynlige.

Friheden er dog begrænset af de kollektive beslutninger og organisationens rammer, men dette forhold virker ikke som en hæmsko for de langtidsfriske. Denne frihed under ansvar er ifølge de langtidsfriske en nødvendighed, grundet det uforudsigelige arbejde med beboerne og de høje kognitive krav hertil, hvor de langtidsfriske ofte må tage beslutninger 'her og nu' på baggrund af deres intuition og erfaring. At beslutninger træffes decentralt er ifølge Mintzberg resultat af den horisontale koordinering og er ligeledes kendetegnende for hans forståelse af adhokrati (Jacobsen og Thorsvik (2008):89).

Et andet karakteristika ved den adhokratiske struktur er desuden en faglig diversitet. For Mintzberg er dette dog en del af matriceorganisationer, hvor opgaverne er præget af at være tidsbegrænsede udviklings- eller planlægningsopgaver. På Frejavej/Havdybet er der omvendt et relativt stabilt personale og klientel, men diversiteten kommer til udtryk igennem de ansattes uddannelsesmæssige forskelligheder og interesser, hvor medarbejderne på baggrund af dette bruger hinanden til at løfte arbejdet. Dermed er den instrumentelle støtte også en led i organisationens adhokratiske struktur.

I forbindelse med den adhokratiske struktur nævner Mintzberg dog også at en mulig ulempe kan være, at de uklare autoritetsforhold kan skabe usikkerhed og frustration (Jacobsen og Thorsvik (2008):90). Selvom det ikke var en gennemgående tendens i de langtidsfriskes udsagn, var der dog få tilfælde, hvor denne ulempe kom til udtryk. En langtidsfrisk siger i denne forbindelse til spørgsmålet om, hvordan ledelsesstilen er på stedet: *"Jeg synes, de er konfliktsky. Meget. For hvis jeg har noget, og det har jeg haft i forbindelse med at jeg startede her og kunne se der var nogle ting der foregik, som jeg ikke kunne acceptere, så får jeg at vide, at det skal jeg selv løse (...). Det er en ledelsesopgave."*²⁸. På trods af at de langtidsfriske oplever en stor grad af vurderingsstøtte fra ledelsen og ligeledes store frihedsgrader i deres arbejde, udtrykker den langtidsfriske her frustration over ledelsens fravær i forbindelse med at håndtere konflikter. Selvom denne frustration ikke ses som en gennemgående tendens i langtidsfriskes udsagn, men kun, som beskrevet ovenfor, ses ved få tilfælde, har vi valgt at belyse dette tema alligevel. I forbindelse med udvælgelse af

²⁸ Der er klippet i citatet for at sikre interviewpersonens anonymitet. Af samme årsag er navn og kilde ikke opgivet, men ses i bilag 3.

interviewpersoner har vi på baggrund af Johnssons definition udvalgt personer, der har arbejdet i organisationen i minimum to år, hvortil de må siges at have en rimelig mængde erfaring med arbejdet og er dermed også er vant til de løst definerede strukturer. Modsat kunne man forestille sig, at nyansatte eller mindre ressourcestærke personer ville have behov for en mere fast struktur og synlig ledelse. Dette er selvfølgelig kun spekulationer, vi ingen empirisk evidens har at bygge på, men vi mener i denne forbindelse at ledelsen i organisationen bør rette deres blik i denne retning.

Kapitel 8: Konklusion

Hensigten med dette speciale var: *”At forstå hvilke opfattelser de langtidsfriske medarbejdere på institutionerne Frejavej/Havdybet udtrykker omkring deres arbejdsmiljø og hvilken indflydelse disse kan have for deres lave sygefravær”*.

Analysen kom således til at bestå af to dele, den første indeholdende en indledende beskrivelse af og forståelse for de langtidsfriskes opfattelser af deres arbejdsmiljø på organisationen. Dette blev gjort ud fra otte på forhånd udledte faktorer, vi mente kunne være kendetegnende for de langtidsfriskes arbejdsmiljø. Disse blev dog undervejs revideret og tre føjet til. Anden del af analysen havde til hensigt at diskutere, hvilke dimensioner, der kunne have indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær, hvor supplerende empiri som kunne være yderligere opklarende for dette forhold blev inddraget.

Eftersom der ingen sociologiske teorier findes, som kan virke direkte opklarende ift. besvarelse af problemformuleringen, blev relevante teorier inddraget, hvorudfra de oprindelige otte dimensioner var udledt, herunder Karaseks krav/kontrol-model, Hochschilds tanker om surface acting, deep acting og følelseskultur og Antonovskys teori om oplevelse af sammenhæng.

Ud fra Karaseks krav/kontrol-model kunne vi udlede de to første dimensioner; krav og kontrol. Førstenævnte blev analyseret ud fra de tre underdimensioner: kvantitative-, kognitive- og følelsesmæssige krav.

De kvantitative krav undersøgte vi ift. tempo, tid og mængde. Ud fra interviews og observationer fandt vi, at de langtidsfriske oplevede flere spidsbelastninger i arbejdet, hvorfor tempoet til tider oplevedes som meget højt. Ifølge de langtidsfriske havde specialområdet igennem den senere tid været ramt af nedskæringer, der havde haft betydning for normeringen, sideløbende med at den ældre gruppe af beboere er øget. Omfanget af arbejdsopgaver, beskrev de således, oversteg de ressourcer og den tid de havde. Dog blev de behandlingsorienterede opgaver som regel prioriteret.

Der var dog ligeledes ”skal opgaver” knyttet til det administrative arbejde, hvorfor de følelsesmæssige krav ofte blev nedprioriteret.

De kognitive krav blev operationaliseret ud fra tre underdimensioner; kognitive krav fra hhv. ledelse, medarbejdergruppen og beboerne. Fra ledere og kollegaer bestod de kognitive krav i forventninger om, at de langtidsfriske løste opgaver som gik på tværs af deres egentlige fagområder. Dette følte som udgangspunkt som en belastning for flere af de langtidsfriske, her især for pædagogerne, da de ofte følte, at de varetog plejebetonede opgaver, der rakte ud over deres oprindelige interesse- og fagområde.

De kognitive krav de ansatte imellem bestod bl.a. i forventningen om, at de langtidsfriske, ud over de fastlagte handleplaner, skulle have en overordnet viden om bl.a. beboernes adfærdsmønstre, historik osv., og et mere indgående kendskab til de beboere, de var kontaktperson for.

De kognitive krav fra beboerne, var ligeledes høje, eftersom ikke alle beboere havde et sprog hvorigennem, de kunne udtrykke deres behov. De langtidsfriske skulle således være i stand til at afkode beboernes adfærd og reaktionsmønstre bl.a. vha. erfaringer og intuition.

I forbindelse med de følelsesmæssige jobkrav afgrænsede vi disse til at omhandle krav stillet fra beboerne, da de langtidsfriske ikke beskrev disse fra ledelse og kollegaer som entydigt belastende. De følelsesmæssige krav fra beboerne blev beskrevet som høje og vanskelige at tilfredsstille. De svageste beboeres behov blev dog oftest prioriteret i dette henseende. De langtidsfriske følte i denne forbindelse, at de mere ”selvkørende” beboere blev ”sylvet”. De følelsesmæssige krav kunne vi således konkludere som værende særligt høje. Dette blev af de langtidsfriske forklaret med henvisning til, at de administrative og plejebetonede opgaver blev prioriteret.

Overordnet oplevede de langtidsfriske jobkravene som høje, her særligt de kvantitative og følelsesmæssige krav. Disse høje krav havde vi på forhånd en formodning om, ville modsvares af en høj kontrol.

Vi valgte at analysere dimensionen ”Kontrol” ud fra tre underdimensioner; selvbestemmelse, beslutningsindflydelse og omverdenskontrol. Førstnævnte blev belyst ud fra: kontrol ift. arbejdsmetode, muligheden for udvikling i arbejdet og kontrol ift. arbejdstempo.

Vi fandt, at de langtidsfriske oplevede en høj grad af kontrol ift. arbejdsmetode. Der eksisterede bestemte rammer for arbejdet, som de langtidsfriske var underlagt, herunder organisationens værdisæt, handleplaner osv.. Der var dog herudover en høj grad af metodefrihed. Dette omfattede bl.a. retten til at være kreativ i arbejdet med beboerne. De langtidsfriske så denne metodefrihed som

en vigtig forudsætning for at kunne handle individuelt og imødekomme de opgaver, der var knyttet til arbejdet med de forskellige, ofte spontant handlende, beboere hvor det er nødvendigt at tage beslutningerne decentralt i den aktuelle situation.

Muligheden for udvikling i arbejdet blev undersøgt ud fra to aspekter; muligheden for at komme på efteruddannelse og muligheden for, på anden måde internt i organisationen at udfordre sin eksisterende viden. Grundet nedskæringer havde majoriteten af de langtidsfriske, den senere årrække, ikke haft mulighed for at efteruddanne sig. Den aktuelle situation var dog, at en beslutning om at de ansatte skulle på neuropædagogisk kursus, var truffet. Dette blev af hovedparten af de langtidsfriske modtaget positivt. Herudover oplevede de langtidsfriske, at de internt havde mulighed for at udvikle sig. Alle langtidsfriske, med undtagelse af to, havde sideløbende med deres egentlige stillingsbetegnelse andre ansvarsområder og tillægsopgaver. Disse ekstra opgaver beskrev de langtidsfriske ikke som en ekstra byrde, men snarere som en mulighed for at blive udfordret og stimuleret fagligt.

De langtidsfriskes kontrol over deres arbejdstempo var især knyttet til de kvantitative krav. Her var kravene udgjort af spidsbelastninger og ved at de langtidsfriske overordnet oplevede at mængden af opgaver ikke kunne løses indenfor den givne tidsramme. En formidlende omstændighed var i denne forbindelse, at de langtidsfriske oplevede, at have mulighed for at prioritere de vigtigste arbejdsopgaver. Dette aspekt var således i høj grad også knyttet til de langtidsfriskes oplevelse af at have beslutningsindflydelse.

Beslutningsindflydelsen blev bl.a. udøvet via koordineringsmøderne, hvor den daglige planlægning foregik og hvor ledelsen sjældent var tilstede. Vores observationer og de langtidsfriskes svar tegnede et billede af et arbejdsmiljø, hvor det var tilladt, når de faste rutiner og opgaver var løst, at vælge opgaver der, efter egen vurdering, var mest presserende eller nyttigt. På trods af, at personalemøderne var skåret ned fra førhen at blive afholdt en gang hver fjortendes dag til nu en gang om måneden, oplevede de langtidsfriske at have stor indflydelse på de beslutninger, der vedrører de langsigtede strategier, som har indflydelse på deres arbejdsmiljø.

Vi valgte at undersøge omverdenskontrollen ud fra de langtidsfriskes oplevelse af, at have de nødvendige kompetencer for at udøve kontrol over den nære omverden. Det viste sig dog at disse kompetencer i høj grad var influeret af de øvrige underdimensioner, hvorfor afsnittet til dels havde en opsamlende funktion. De langtidsfriske beskrev som udgangspunkt at have de nødvendige kompetencer for at mestre samspillet med den umiddelbare omverden. Det bemærkelsesværdige var dog, at i de tilfælde, hvor de ikke oplevede at have den fornødne viden, sparrede med deres

kollegaer. Sparringen gav ligeledes mulighed for udvikling af kompetencer i arbejdet, hvorfor selvbestemmelse ligeledes var knyttet til oplevelsen af omverdenskontrol. Omverdenskontrollen var også influeret af andre aspekter af selvbestemmelse, herunder medbestemmelse ift. arbejdstempo og tid, planlægning og udvikling af kompetencer. Dette gav de langtidsfriske en oplevelse af, at kunne prioritere arbejdsopgaverne med henblik på i højere grad at opleve en kontrol, i samspillet med den nære omverden. Den høje beslutningsindflydelse via koordinering, overlap og gruppemøder var derigennem ligeledes en vigtig del af kontrollen, da det gav dem muligheden for kortsigtet og langsigtet at mestre samspillet med den umiddelbare omverden. Omverdenskontrollen er således i høj grad bestemt af de øvrige underdimensioner af kontrol.

Vi kunne overordnet konkludere, at de langtidsfriske oplevede en høj kontrol i arbejdet med beboerne. Skitseringen af de indledningsvist beskrevne høje krav og denne kontrol, gjorde at vi kunne kategorisere de langtidsfriske, som samlet gruppe, under den aktive jobtype. Kendetegnende for denne jobtype var, at de langtidsfriske oplevede en harmonisk tilstand af fuld opmærksomhed, engagement og en oplevelse af overensstemmelse mellem mål og handlemuligheder. Dette har således, jf. Karaseks beskrivelse, betydning for, at de langtidsfriske har gode muligheder for at trives i arbejdet. Dog lod det til at kontrollen ikke var fyldestgørende ift. at kunne indfri samtlige krav. Social støtte kan således ifølge Karasek virke modererende på dette forhold.

Social støtte udgjorde den tredje dimension, vi mente kunne være kendetegnende for de langtidsfriskes beskrivelser af deres arbejdsmiljø. Denne operationaliserede vi ud fra tre underdimensioner; socioemotional støtte, instrumentel støtte og vurderingsstøtte.

De langtidsfriske fortalte, at de overordnet følte en social samhørighed og generelt var godt integreret i arbejdsfællesskabet. Samhørigheden var dog ikke baseret på sociale relationer og engagement, der rakte ud over arbejdspladsens rammer, hvor de langtidsfriske beskrev, at de værnede om deres privatliv og ikke følte behov for at bringe arbejdsrelaterede relationer ind i denne sfære.

De langtidsfriske oplevede ligeledes en høj grad af instrumentel støtte, i form af mulighed for at få praktisk hjælp til arbejdsopgaver. Arbejdsmiljøet var, i dette henseende, præget af frihed til at spørge hinanden om hjælp til at løse forskellige arbejdsopgaver. Dette nævnte de langtidsfriske lettede arbejdsbyrden, der ellers var præget af de høje krav. Den instrumentelle støtte viste sig dog ikke udelukkende som praktisk hjælp, men ligeledes i form af erfaringsudveksling, hvor de langtidsfriske kunne drage nytte af hinandens viden ift. opgaver, der lå udenfor deres eksisterende

kompetenceområde. Denne erfaringsudveksling havde ligeledes betydning for de kognitive krav, hvor sparringen resulterede i, at den tavse viden blev italesat og videreformidlet.

Den sociale støtte var ligeledes udgjort af en høj grad af vurderingsstøtte. De langtidsfriske oplevede i denne forbindelse, at det var tilladt at kritisere hinanden, der var dog ikke noget entydigt svar ift. om et blev gjort i praksis. Det bemærkelsesværdige var dog, at de langtidsfriske alle følte sig anerkendt i deres arbejde. Anerkendelsen kom fra flere parter herunder kollegaer, ledere, beboere og pårørende. Anerkendelsen fra ledelsen virkede dog særlig vigtig, som en tilkendegivelse og anerkendelse af de resultater de langtidsfriske skabte, på trods af de begrænsede ressourcer. De langtidsfriske følte herigennem, at der var forståelse for og anerkendelse af deres bestræbelser for at præstere optimalt ud fra givne midler, der stod til rådighed. Der blev herigennem sat pris på deres arbejdsindsats, særligt med henblik på at den nedjusterede normering havde indflydelse på, hvor meget de kunne yde.

De langtidsfriske oplevede dog også, at kollegaerne indbyrdes var gode til at rose hinanden. Denne anerkendelse virkede særlig vigtig ift. de langtidsfriskes selvsvurdering. De følte, at der indbyrdes var en anerkendelse af, at de præsterede efter bedste evne. Selvom de langtidsfriske ikke formåede at indfri samtlige krav, var der således, de ansatte imellem, en anerkendelse af, at de gjorde det bedste de kunne. Anerkendelsen af de langtidsfriskes bestræbelser lod derigennem til at have den betydning at de langtidsfriske havde en positiv selvopfattelse.

Vi fandt ud fra de langtidsfriskes fortællinger og vores observationer ingen tendenser ift. deep acting og surface acting. Vi kunne derimod udlede en anden dimension; følelseskultur, som vi i høj grad mente, var kendetegnede for de normer, der var for følelsesudtryk på stedet og som udgjorde vores nu fjerde dimension. For at tydeliggøre de forskelle de langtidsfriske oplevede vedrørende følelsesbearbejdning ift. hhv. beboere og kollegaer, valgte vi at inddrage Goffmans teatermetafor, til at forklare dette forhold.

Følelsesnormen var, at det var accepteret at føle vrede og frustration, men udtryksnormen omfattede ikke at vise det i beboernes nærvær. Følelseskulturen er præget af åbenhed, hvor det er legitimt at italesætte følelser både kollegaer imellem men også til ledelsen. Dette mente vi yderligere at kunne forklare ud fra Goffmans teatermetafor. Her lod de langtidsfriske til at bruge backstage som en arena, hvor facaden faldt og hvor de havde mulighed for at dele frustrationer og følelser. Dette tillod dem at agere professionelt på frontstage. Arbejdsmiljøet på stedet, blev således beskrevet af de langtidsfriske, som præget af denne åbne følelseskultur de ansatte imellem

Ud fra Antonovskys teoretiske betragtninger i henhold til oplevelsen af sammenhæng udledte vi yderligere tre dimensioner; ”Begribelighed”, ”Håndterbarhed” og ”Meningsfuldhed”.

I forhold til begribelighed fandt vi, ud fra de langtidsfriskes beskrivelser og vores observationer, at arbejdsmiljøet udover rutineopgaverne såsom måltider, medicingivning osv., var præget af en høj grad af uforudsigelighed. Dette skyldtes bl.a. beboernes adfærd som kunne være spontan. Denne adfærd forsøgte de langtidsfriske at aflæse bl.a. via de daglige overlap, hvor store dele af tiden blev brugt til at diskutere beboernes humør med henvisning til aktuelle eller tidligere episoder og historier. De langtidsfriske anså ikke uforudsigeligheden som problematisk, men snarere som en præmis ved arbejdet, de tilmed trives under. De var således i stand til at sætte episoderne sammen i en meningsfuld sammenhæng og følte derved en høj grad af begribelighed.

De langtidsfriskes oplevelse af håndterbarhed var i høj grad præget af den høje kontrol, de følte i deres arbejde. Såfremt de ikke oplevede individuelt at besidde de nødvendige ressourcer virkede den sociale støtte som en buffer. De langtidsfriskes ressourcer bestod ikke udelukkende af deres egen kontrol, men ligeledes, som Antonovsky beskriver, i form af ressourcer signifikante andre besidder. Den instrumentelle støtte blev i den forbindelse en ekstra ressource i de langtidsfriskes arbejdsmiljø.

I forhold til meningsfuldhed oplevede de langtidsfriske, deres arbejdsopgaver som udfordringer frem for problemer. Alle mente at deres arbejde var værd at investere tid og energi i, at de oplevede at gøre en forskel og generelt oplevede mening og glæde i arbejdet med beboerne. Vi kunne således overordnet konkludere, at de langtidsfriske, med henvisning til Antonovskys teori, oplevede en høj grad af sammenhæng.

Ud over de dimensioner vi ud fra den valgte teori, der havde været styrende ift. vores udformning af interviewguide, havde udledt, fandt vi yderligere tre dimensioner. Disse bestod af hhv.: ”Frihed under ansvar”, ”Tillid” og ”Accept”.

Vi fandt i organisationens værdigrundlag at værdien frihed blev fremhævet som forudsætning for, indenfor fællesskabets rammer, at kunne udfolde sig og føle meningsfuldhed. Dette var således en formelt defineret værdi. Denne formelt definerede værdi lod dog til at blive efterlevet i praksis, hvor de langtidsfriske fortalte om en rummelig arbejdsplads med store frihedsgrader i det daglige arbejde. Dette blev understøttet af de observationer vi gjorde på stedet, hvor ledelsen sjældent var tilstede under den daglige koordinering. De langtidsfriske oplevede ligeledes denne frihed som forudsætning for at kunne agere i det uforudsigelige arbejdsmiljø, som krævede at beslutningerne

kunne tages decentralt tættere på borgerne. Denne dimension er derfor ligeledes betinget af og forudsætning for den metodefrihed og beslutningsindflydelse de langtidsfriske oplevede.

De langtidsfriske var enige om, at kollektive beslutninger skulle efterleves, men at de herefter havde stor frihed i opgaveløsningen. Det centrale beslutningsorgan i det daglige arbejde oplevede de langtidsfriske således ikke var udgjort af ledelsen, som af de langtidsfriske snarere blev beskrevet som en tilgængelig ressource, de kunne benytte sig af, hvis de har brug for at blive rådført.

Frihed under ansvar var i høj grad bygget på en grundlæggende *tillid*. Denne dimension var ligeledes nævnt i værdigrundlaget som tillid til, at alle har noget unikt at bidrage med. Tilliden var fra ledelsen tiltroen til, at de langtidsfriske prioriterede de arbejdsopgaver, de skønnede var vigtigst. Tilliden var dog også kendetegnende for de ansattes indbyrdes forhold, der her omfattede, en indbyrdes tillid til at de indbyrdes prioriterede de opgaver, der var vigtigst og at de løste opgaverne efter bedste evne. Vi fandt, at tilliden, jf. Durkheim, erstattede administrativ kontrol og således fra ledelsen var en vigtig forudsætning for at uddelegere handlefrihed.

Gennem de langtidsfriskes forklaringer fandt vi ligeledes, at en tredje dimension var vigtig for deres vurdering af arbejdsmiljøet. De belastninger der kunne være knyttet til ikke at kunne indfri samtlige arbejdsopgaver blev mødt med en accept. De langtidsfriske beskrev, at de fik det optimale ud af de ressourcer, der var tilgængelige og at der grundlæggende var en accept af at krav, der lå udenfor dette råderum ikke kunne indfris. Denne accept er således en vigtig dimension, som var kendetegnende for de langtidsfriskes reaktion på ikke at kunne imødekomme alle krav.

Vi kunne således overordnet, ud fra ovenstående teoretiske og empiriske betragtninger, konkludere at dimensionerne: ”Krav”, ”Kontrol”, ”Social støtte”, ”Følelseskultur”, ”Begrivelighed”, ”Håndterbarhed”, ”Meningsfuldhed”, ”Frihed under ansvar”, ”Tillid” og ”Accept” var kendetegnende for de langtidsfriskes opfattelse af deres arbejdsmiljø

Besvarelsen af anden del af analysen omfattede en diskussion af dimensionernes indflydelse på de langtidsfriskes sygefravær. Vi fandt her, at nogle dimensioner i højere grad end andre, lod til at have indvirkning på dette forhold, ligesom de indbyrdes lod til at interagere.

Vi undersøgte de langtidsfriskes oplevelse af sammenhæng ud fra Antonovskys teoretiske betragtninger om, at en høj oplevelse af hhv. begrivelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed kan resultere i, at mennesket har modstandskræfter til at møde udfordringer i arbejdet og derfor trives, hvilket har betydning for et godt helbred.

Vi fandt i første delanalyse, at de langtidsfriske oplevede en høj grad af begribelighed og håndterbarhed. Især dimensionen meningsfuldhed viste sig dog vigtig i de langtidsfriskes fortællinger om, hvilke elementer i arbejdsmiljøet, ift. oplevelsen af sammenhæng, der kunne have betydning for deres lave sygefravær. De langtidsfriske beskriver, at arbejdet er værd at investere tid og energi i og at de gjorde en forskel. De beskrev selv arbejdsglæden knyttet til disse elementer som forklarende for hvorfor de var langtidsfriske. Denne betragtning blev ligeledes suppleret af empiriske fund gjort af Stein, der beskrev at såfremt ledelsen formåede at skabe rum for, at de ansatte oplevede meningsfuldhed i deres arbejde, vil der være større sandsynlighed for at de har et lavt sygefravær. I forlængelse af disse empiriske fund og Antonovskys teori formoder vi, at den høje grad af oplevelse af sammenhæng og her særligt meningsfuldhed har indflydelse på interviewpersonernes lave sygefravær, da lavt sygefravær i nogen grad må være forklaret af et godt helbred.

Vi fandt herudover dimensionen tillid vigtig i forklaringen af hvilke aspekter af arbejdsmiljøet, der kunne være forklarende for de langtidsfriskes lave sygefravær. Ud over i sig at kunne have forklaringskraft, fandt vi desuden at den havde stor betydning for flere af de andre dimensioner. Tilliden bestod bl.a. i en tillid fra ledelsen, til at de løste arbejdsopgaverne bedst muligt ud fra egne skøn. Denne tillid bestod ligeledes, de ansatte imellem, af positive forventninger til hinandens intentioner og handlinger. Vi fandt her ligeledes andre undersøgelser, hvor der var empirisk belæg for at konkludere, at tillid kunne have en bufferfunktion ift. høje krav, ligesom det kunne have en positiv virkning ved øgede krav, som f.eks. forårsaget af nedskæringer. Den overordnede konklusion var i denne sammenhæng, at tillid antages at være en dimension der kunne moderere, eller hindre effekten af andre faktorer på arbejdsmiljø og helbred.

Tillid var ligeledes, en dimension som kunne afløse brugen af administrativ kontrol og overvågning. Det havde således i høj grad betydning for dimensionen ”Frihed under ansvar”. Denne blev af de langtidsfriske beskrevet som en af de mulige årsager til det lave sygefravær. Vi havde dog ikke yderligere teoretisk eller empirisk belæg for at kunne konkludere at denne dimension i sig selv skulle have indflydelse på de langtidsfriskes lave sygefravær. Vi mente dog i høj grad at kunne beskrive den i relation til og som forudsætning for dimensionen ”Kontrol”. Netop frihed under ansvar var forudsætningen for, at de langtidsfriske oplevede en høj grad af kontrol i deres arbejde, hvor en decentralisering af ansvaret betød, at de langtidsfriske kunne tage beslutningerne tættere på beboerne. Da kontrollen ligeledes var knyttet til de langtidsfriskes oplevelse af, at have indflydelse i

deres arbejde, blev dette begreb i højere grad benævnt som en vigtig årsag til deres lave sygefravær. Den høje grad af frihed under ansvar i form af beslutningsindflydelse og metodefrihed blev her fremhævet som vigtige aspekter ved den store indflydelse de har i deres arbejdsmiljø. Ud over at de langtidsfriske selv fremhævede især kontrol/indflydelse som vigtig forudsætning for deres lave sygefravær, mente vi ligeledes der var belæg for at vurdere dimensionen som vigtig ud fra en artikel af NFA, der diskuterer de positive faktorer i arbejdsmiljøet og en ph.d.-afhandling af M.L. Nielsen. I sidstnævnte fremhæves kontrol som en afgørende faktor, der har indflydelse på arbejdsmiljø og sygefraværet. NFA er enig i denne pointe og henviser til en nyere review, hvori det konkluderes, at der er evidens for, at øget jobkontrol er forbundet med medarbejdernes forbedrede helbred. Disse betragtninger understøttede således de formodninger vi ud fra empirien havde gjort.

Vi måtte i denne forbindelse antage, at den høje grad af ”frihed under ansvar” havde betydning for det forhold, at de langtidsfriske oplevede en høj kontrol i det daglige arbejde. Dette indebærer bl.a. at ansvar og beslutninger decentraliseres, hvorved de langtidsfriskes får højere kontrol og derved større indflydelse på deres arbejdsmiljø, hvilket i sidste ende lader til at have betydning for deres lave sygefravær.

Følelseskulturen havde vi ligeledes en antagelse om var en dimension, der kunne have forklaringskraft ift. anden del af problemformuleringen. Vi kunne, ud fra Hochschilds teoretiske betragtninger, her beskrive en åben følelseskultur de ansatte imellem, hvor det var legitimt at udtrykke sine følelser. Dette var dog, med henvisning til Goffmans teatermetafor, afgrænset til udelukkende at udfolde sig backstage. Det var, jf. de herskende udtryksnormer, ikke acceptabelt at vise og udtrykke negative følelser i beboernes påhør, på frontstage, hvor de langtidsfriske i højere grad brugte kollegaerne i personalestuen til at få afløb for disse følelser. Vi havde i denne forbindelse en formodning om, at denne følelsesbearbejdning tillod de langtidsfriske at cope med ubehagelige hændelser eller følelser kollektivt, frem for, at benytte individuelle copingsstrategier, som f.eks. via sygdomsmelding. Denne antagelse var baseret på overvejelser vedrørende Hansens betragtninger om sygefravær som et fænomen, forbundet med konflikter på arbejdsmarkedet, hvor sygefravær kan benyttes som copingsstrategi. På trods af, at Hochschilds og Goffmans betragtninger ikke er direkte knyttet til forestillingen om dimensionens betydning for helbred eller sygefravær, mente vi at ”Følelseskultur”, jf. disse overvejelser, var vigtig for dette forhold.

Også dimensionen ”Social støtte” fandt vi kunne være betydningsfuld. De langtidsfriske var godt integreret i arbejdsgruppen, hvor de generelt oplevede en social samhørighed i arbejdsfællesskabet. De oplevede i forlængelse heraf ligeledes en høj grad af instrumentel støtte, som virkede

modererende ift. de høje krav, hvor praktisk hjælp eller erfaringsudveksling kunne kompensere for de langtidsfriskes manglende ressourcer eller viden. De langtidsfriske oplevede ligeledes en høj grad af vurderingsstøtte, i form af anerkendelse fra ledelse og kollegaer. Vurderingsstøtten havde den funktion, at de langtidsfriske, på trods af ikke at kunne indfri alle krav, oplevede at lykkes i arbejdet via denne anerkendelse. De langtidsfriske nævnte selv social støtte, i form af godt kollegialt samarbejde og sammenhold, som årsagen til deres lave sygefravær. Denne tendens blev understøttet af pointer gjort i NFAs artikel, hvor social støtte i arbejdet var beskrevet som en positiv faktor, som i sig selv kunne påvirke medarbejderes trivsel og helbred. Ud fra Karaseks teori, de langtidsfriskes fortællinger og andre empiriske bidrag vurderede vi således, at denne dimension kunne have forklaringskraft ift. at belyse anden del af problemformuleringen.

Vi fandt således at flere af disse dimensioner i sig selv, eller som modererende ift. de krav de langtidsfriske oplevede, kunne have en positiv betydning for de langtidsfriskes sygefravær. Overordnet var der dog en dimension der lod til at have en væsentlig indflydelse på at de langtidsfriske ikke oplevede det belastende ikke at kunne indfri alle krav. De langtidsfriske beskrev at de grundlæggende havde accepteret dette forhold. Ift. tillid skildrede vi, at de langtidsfriske havde en tillid til at hinanden udfyldte deres arbejdsopgaver efter bedste evne. De langtidsfriske følte sig således ikke kritiseret for ikke at kunne indfri alle krav, men oplevede en gensidig accept herfor. Uløste opgaver oplevede de således som et vilkår ved arbejdet, som blev mødt med accept, med henvisning til at det ikke ville være muligt reelt at honorere samtlige krav. Accepten blev beskrevet som en forudsætning for at kunne ”overleve” og trives i de øgede krav som var resultatet af de nedskæringer, der havde ramt sektoren og organisationen de senere år. Vi vurderede, at der var belæg for at antage, at dimensionen ”Accept” kunne spille en rolle ift. det lave sygefravær, på trods af ikke at have yderligere empirisk eller teoretisk belæg for vores antagelse. Dog mente vi gennem de langtidsfriskes beskrivelser at kunne skitsere accept som særlig vigtig da denne vurdering overordnet kan kompensere for manglen af de øvrige dimensioner.

Overordnet vurderede vi, at dimensionerne knyttet til oplevelsen af sammenhæng, her særligt ”Meningsfuldhed”, ”Følelseskultur”, ”Tillid”, ”Frihed under ansvar/kontrol”, ”Social støtte” og ”Accept” er dimensioner knyttet til de langtidsfriskes oplevelse af deres arbejdsmiljø, som kan være forklarende ift. deres lave sygefravær. Vi ønskede jf. vores kvalitative tilgang ikke at identificere kausale sammenhænge omkring medarbejdernes arbejdsmiljø og deres lave sygefravær. Ud fra det ovenstående kan vi dog overordnet konkludere, at det at være langtidsfrisk må anskues som værende en multikausal tilstand, hvor årsagerne er mange og til dels uigennemskuelige. Dog

vurderer vi at de ovenfor beskrevne dimensioner kan have betydning for at de langtidsfriske på bostedet Frejavej/Havdybet har et lavt sygefravær.

Litteraturliste

Bøger

- **Andersen, Ib** (1990): *"Valg af organisationssociologiske metoder – et kombinationsperspektiv"*. Samfundslitteratur, 1. Udgave.
- **Andersen, Ib, Finn Borum, Peer Hull Kristensen, Peter Karnøe** (1992): *"Om kunsten at bedrive feltstudier - en erfaringsbaseret forskningsmetodik"*. Samfundslitteratur, 1. udgave.
- **Antoft, Rasmus, Michael Hviid Jacobsen m.fl. (red.)**: *"Håndværk og Horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode"*. Odense. Syddansk universitetsforlag.
- **Antonovsky, Aaron** (2000): *"Helbredets mysterier"*. Gyldendal Akademiske, 1. udgave.
- **Bloch, Charlotte** (2001): *"Flow og stress: stemninger og følelseskultur i hverdagslivet"*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- **Bovbjerg, Kirsten Marie** (2011): *"Stress i det proaktive regime"*
- **Bryman, Alan** (2004): *"Social Research Methods"*. 2. Udgave.
- **De Vaus, David** (2001): *"Research design in social research"*. London: SAGE.
- **Fuglsang, Lars og Poul Bitsch Olsen (red.)** (2009): *"Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne"*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- **Gilje, Nils. & Grimen, Harald** (2002): *"Samfundsvidenskabernes forudsætninger"*. 1. udgave, 3. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.
- **Hansen, Claus** (2011): *"Sygefravær og arbejdsmiljø – nogle principielle betragtninger om sygefravær som et udtryk for konflikt på arbejdspladsen"*. I Kjeld Nielsen: *"Arbejdsmiljø og arbejdsliv – i et socialt ressource perspektiv"*. Aalborg Universitetsforlag.
- **Hochschild, Arlie** (1983): *"The Managed Heart - commercialization of human feeling"*. Berkeley. University of California Press.
- **Jacobsen, Dag Ingvar og Jan Thorsvik** (2008): *"Hvordan organisationer fungerer – en indføring i organisation og ledelse"*. Hans Reitzels Forlag, 2. udgave, 2. oplag.
- **Jacobsen, Michael Hviid** (2007): *"Adaptiv teori – en tredje vej til viden – En stående invitation til syntesesociologi"*. I Rasmus Antoft & Michael Hviid Jacobsen m.fl. (red.): *"Håndværk og Horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode"*. Odense. Syddansk universitetsforlag.

- **Jacobsen**, Michael Hviid og Jens Tonboe (2004): "*Arbejdssamfundet*". København: Hans Reitzels Forlag.
- **Johnsson**, Johnny, Anders Lugn, Birger Rexed (2007): "*Langtidsfrisk: slik skapes helse, effektivitet og lønnsomhet*".
- **Karasek**, Robert, Töres Theorell (1990): "*Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*".
- **Kristiansen**, Søren og Hanne Krogstrup (1999): "*Deltagende observation – introduktion til en forskningsmetodik*". København: Hans Reitzels Forlag.
- **Kvale**, Steinar (1999): "*Interview- En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*". København: Hans Reitzels Forlag.
- **Larsen**, Ole Schultz (2010): "*Psykologiens veje*". Systime A/S.
- **Layder**, Derek (1998): "*Sociological Practice: Linking Theory and Social Research*." Sage Publications.
- **Riis**, Ole (1996): "*Samfundsvidenskab i praksis: Introduktion til anvendt metode*". København. Hans Reitzel.
- **Turner**, Jonathan H., Jan E. Stets (2009): "*The Sociology of Emotions*". Cambridge.
- **Yin**, Robert K. (2003): "*Case study research: design and methods*". Thousand Oaks: Sage Publications.

Artikler og tidsskrifter

- **Amble**, Nina: "*Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker*", Tidsskrift for Arbejdsliv, 12. årgang, nr. 3, 2010.
- **Andersen**, Vibeke, Anders Christensen Buch, Peter Holdt og Ole Henning Sørensen "*Indflydelse i vidensarbejdet - kan man få for meget af det gode*". Tidsskrift for Arbejdsliv, 9. årgang, nr. 2, 2007.

- **Dybbroe**, Betina: *"Omsorg i skæringspunktet mellem arbejde og liv"*, Tidsskrift for Arbejdsliv, 8. årgang, nr.1, 2006.
- **Ejlertsen**, Martin: *"Højt sygefravær skyldes dårlig ledelse"*, Magisterbladet, nr. 4, 2009.
- **Nielsen**, Kjeld, Christensen, Allan *"Social integration I arbejdslivet – belyst gennem en undersøgelse indenfor voksenhandicapsektoren"*, Tidsskrift for Arbejdsliv, 4. årgang, nr. 2, 2002.
- **Kristensen**, Tage Søndergård: *"Stress nok til alle"*. Tidsskrift for Arbejdsliv, 9. årgang, nr. 2, 2007.

Rapporter

- **Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø** (2010): *"Kortlægning af Positive Arbejdsmiljøfaktorer"*. Af: Caroline Klitgaard og Thomas Clausen.
- **Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø** (2007): *"Sund i arbejde – positive faktorer i arbejdet"*. Af: Vilhelm Borg. København.
- **Sundhedsstyrelsen** (2007): *"Stress i Danmark – Hvad ved vi?"*. Udarbejdet for Sundhedsstyrelsen af: Naja Rod Nielsen, Statens Institut for Folkesundhed og Tage Søndergård Larsen, Forskningscenter for Arbejdsmiljø. København.
- **SFI** (2002): *"Tid og velfærd"*. Udarbejdet af Jens Bonke.
- **VIPS** (2008): *"Virksomheders indsats for et bedre psykisk arbejdsmiljø"*. Udarbejdet for NFA af: Peter Hasle, Helge Hvid, Tage Søndergaard Kristensen, Hans Jørgen Limborg, Niels Møller, Jan Pejtersen, Hans Hvenegaard. København.

Hjemmesider

- Styrelsen for bibliotek og medier: www.bibliotek.dk
- Henrik Krogh: <http://www.henrikkrogh.dk/strategier.html>

- NFA:
<http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/da/arbejdsmiljoedata/arbejdsmiljo%20og%20helbred/deskriptive%20analyser/psykisk%20arbejdsmiljoe/foelelsesmaessige%20krav%20i%20arbejdet>
- Dansk Magisterforening:
<http://www.dm.dk/~media/Magisterbladet/Mag2009/Mag0409.ashx>

Bilag

Bilag 1: Interviewguide

Interviewet startes med, at interview 1 kort fortæller formålet med interview og undersøgelsen. Husk at høre om interviewpersonen ønsker interviewet til gennemlæsning og at fortælle at de i specialet vil fremgå 100 procent anonyme!

Først nogle baggrundsspørgsmål

Hvor gammel er du? Hvad er din uddannelse? Hvor længe har du arbejdet her på X?

Beskriv en typisk arbejdsdag for dig fra du møder ind til du går hjem:

- Hvad består dit arbejde i?
- Hvor mange timer arbejder du?
- Laver du tit de samme arbejdsopgaver eller varierer de?
- Hvordan vil du selv beskrive din arbejdsplads? (udfordrende, varierende, osv. - uddyb)

Krav

Kvantitative jobkrav:

- Har du tid til at nå dine arbejdsopgaver?
- Hvor tit føler du dig i tidsnød?
- Har du oplevelsen af, at der til tider er meget travlt og at du derfor ikke har tid nok til den enkelte beboer?
- Oplever du spidsbelastninger på dit arbejde? (F.eks. ift. sygdom, vikarer, nyuddannede på virker dette at der opstår spidsbelastninger)
- Føler du, at du har varetaget arbejdsopgaver, der rækker ud over dine kompetencer?

Følelsesmæssige jobkrav:

Kommer i forlængelse af deep acting og surface acting.

Kognitive jobkrav:

- Hvor meget skal du vide om den enkelte beboer? (medicin, handleplaner, økonomi, familieforhold, procedurer, indberetninger, lægebesøg, tandlæge osv.)
- I arbejdet med beboerne handler du så mest efter nogle faste procedurer eller er det mest ud fra dine erfaringer?

Kontrol

Indflydelse og selvbestemmelse:

Er du med til at tilrettelægge dit eget arbejde? Hvordan?

- Hvor meget indflydelse har du på hvordan mødeplanen tilrettelægges?
- Hvor meget indflydelse har du på, hvem du skal arbejde sammen med?
- Hvordan er dine muligheder for selv at vælge dine arbejdsopgaver?
- Hvordan er dine muligheder for at udnytte dine kompetencer (både faglige og personlige)?
- Har du mulighed for at komme på efteruddannelse? Eller får du på anden vis mulighed for at videreudvikle dine kompetencer?

Beslutningsindflydelse

Nu har I jo forskellige møder herunder personalemøder, koordineringsmøder, overlaps osv.

- Føler du, at de møder i har, er tilstrækkelige?
- Hvordan har du indflydelse på de ting, der bliver besluttet på møderne?

Omverdenskontrol, metodefrihed

- Har du de nødvendige kompetencer for at imødekomme de problemer, der evt. kan opstå med en beboer?
- Har du frihed til at vælge de metoder, du finder nødvendige for at kunne løse dine arbejdsopgaver?

Social støtte

Socioemotional støtte

- Hvordan vil du beskrive fællesskabet her på din arbejdsplads?
- (Da du startede her på arbejdspladsen, hvordan blev du taget imod?)
 - o Var det let at falde til?
- Hvordan har I det med hinanden her på arbejdspladsen?
 - o Snakker I godt sammen?
- Laver I noget sammen udenfor arbejdspladsen, er der nogle faste sociale arrangementer, julefrokoster osv.
- Hvordan er omgangstonen? (Humor, direkte kommunikation, ærlighed)

- Respekterer I hinandens forskellige måder at arbejde på?

Instrumentelle støtte

- Hvordan koordinerer i jeres arbejdsdag og arbejdsopgaver?
- Er der klare arbejdsfordelinger/arbejdsroller?
- Hvis du føler, at dine arbejdsopgaver er uoverskuelige, har du så mulighed for at få hjælp?

Vurderingsstøtte

- Får du feedback ift. dit arbejde?
- Er I gode til at give hinanden ris og ros? Er det konstruktivt eller destruktivt?
- Føler du dig anerkendt for dit arbejde?
- Hvor meget fokus føler du, at der er på personale og trivsel her på stedet?
- Bliver der gjort konkrete tiltag for at fremme trivslen på stedet? Hvad?
- Hvad synes du om ledelsesstilen her på stedet?

Sygefravær/Sygenærvær

- Forestil dig dette scenarie: Du står op en grå søndag og har weekendvagt, du føler dig lidt sløj, hvad får dig til at møde på arbejde alligevel?
- Sker det tit at du møder på arbejde, selvom du føler dig sløj?
- Hvorfor tror du selv, at du har sådan et lavt sygefravær?
- Nu har ledelsen indført et fokus på langtidsfriske, hvor I langtidsfriske ingen sygedage har på et halvt eller helt år, hvordan er det blevet taget imod?
 - o Hvad synes du selv om det?
- Påvirker det dig, at I får belønning for det? Hvordan?

Oplevelsen af sammenhæng

- Tænk på de medarbejdere, du er i daglig kontakt med, hvor godt synes du, at du kender dem? (værdier, kvalifikationer, kompetencer osv.)

Forudsigelighed

- Hvor tit er det sket for dig, at du er blevet overrasket over opførelsen hos en medarbejder?

- Hvor tit oplever du, at en kollega, du har støt på har skuffet dig? Uddyb. (En kollega har bagtalt dig, lovet at tage din vagt, har en udført den arbejdsopgave han/hun havde lovet osv.)
- Når du står overfor en uventet situation, ved du så hvad du skal gøre? Giv evt. et eksempel.
- Er der meget uforudsigelighed i dit arbejde? Hvordan opleves det?

Håndterbarhed

- Når problemer opstår på arbejdspladsen, hvordan håndterer du dem så? (Konfrontation eller lade dem ligge?)
 - o Er det noget, der nager dig f.eks. når du kommer hjem?

Meningsfuldhed

- Hvad får du ud af dit arbejde? (tilfredsstillelse, kilde til noget godt, udfordringer, osv.)
- Synes du, at dit arbejde er meningsfuldt? Hvordan?
- Er det noget du synes er værd at investere følelser og energi i?

Følelsesarbejde

- Oplever du, at der er nogle forventninger ift. hvordan du skal agere overfor beboerne?
- Hvis du en morgen vågner og føler dig i dårligt humør, hvordan bærer du dig så overfor beboerne? Overfor dine medarbejdere?
 - o (I virker meget glade når I er sammen med beboerne, men hvordan agerer du, hvis du har haft en dårlig morgen eller der er sket noget, der kunne lægge en dæmper på humøret både ift. beboerne og medarbejderne?)
- Er det tilladt at tale om følelser jer ansatte imellem?
- Når der sker ubehagelige situationer, hvordan håndterer I det så? Både på teambasis og ift. ledelsen.

Til sidst skal jeg høre om du har et bud på, hvorfor der er nogle, der er langtidsfriske her på arbejdspladsen?

Afslutning

Til sidst vil vi høre om du har nogle spørgsmål? Noget du har tænkt på igennem interviewet?

Bilag 2: Observationsguide

Krav

Kontrol

Social støtte

Andet

Bilag 3: Transskriberinger af interviews

Findes på vedlagt cd-rom

Bilag 4: Transskriberinger af observationer

Findes på vedlagt cd-rom

Bilag 5: Præsentationer af interviewpersoner

Findes på vedlagt cd-rom

Bilag 6: Organisationens udvikling

Findes på vedlagt cd-rom

