



ROSKILDE UNIVERSITET

SPECIALE I
ARBEJDSLIVSSTUDIER &
PSYKOLOGI

En kvalitativ undersøgelse af følelses- og omsorgsarbejde i
social- og sundhedsuddannedes arbejde med
plejekrævende borgere

Maja Rosenkrands Irgens, 64901

Vejleder: Charlotte Grum

Antal tegn: 122.367

2. juni 2020

Abstract

The purpose of this study is to explore challenges in the work of certified social- and healthcare workers with care receiving people regarding coping with emotional- and caregiving work. The study also explores the consequences of emotional- and caregiving work and how it affects the social- and healthcare workers.

The investigation takes its offset in a hermeneutical approach. The method of this study is semi-structured qualitative interviews which is analyzed by a theory informed analysis method.

The study consists of interviews with three certified social- and healthcare workers attached to a homecare unit in the Copenhagen area and one pilot interview with a manager of a healthcare center.

The findings suggest that emotional- and caregiving work is very complex, which appears as challenges regarding coping with the feelings of citizens receiving care and coping with their own feelings. This is managed by coping strategies, which can lead to burnout, stress or cynicism. The findings also suggest social- and healthcare workers are embedded in an expected care role that may conflict with their personal boundaries. Furthermore, the findings suggest that emotional work and caregiving work lead to challenges as not complying with the organizational rules and regulations. This can result in conflicts between colleagues, which can make it even harder coping with emotions of others. Finally, the findings suggest that the Covid-19 pandemic reinforces the challenges regarding emotional- and caregiving work. This can demonstrate how important it is to ensure enough health service capacity in the future, due to growth of elderly population.

Keywords: careworker, caring rationality, emotional labour, hermeneutics.

Indholdsfortegnelse

Forord	4
1.0 Indledning	5
1.1 Forforståelse og motivation for specialet.....	5
1.2 Problemfelt og specialets relevans.....	6
1.3 Specialets problemformulering og begrebsafklaring	9
1.4 Begrebsafklaring	10
1.5 Nedslag i eksisterende litteratur	12
1.6 Perspektiver indenfor feministisk omsorgsforskning.....	13
1.7 Perspektiver indenfor forskning af følelsesarbejde	14
1.8 Opsamling og sammenligning af perspektiver	15
2.0 Teori	16
2.1 Kari Wærness og omsorgsrationalitet.....	16
2.2 Omsorg og omsorgsarbejde	17
2.3 Omsorgsrationalitet.....	17
2.4 Kritik og supplerende af Wærness' teori	18
2.5 Arlie Hochschild og følelsesarbejde.....	19
2.6 Følelsesregler	19
2.7 Følelseshåndtering.....	20
2.8 Konsekvenserne af følelsesmæssigt arbejde.....	21
2.9 Kritik og supplerende af Hochschilds teori	22
2.10 Supplerende underspørgsmål.....	22
3.0 Videnskabsteori	23
3.1 Hermeneutik.....	23
4.0 Metodevalg	24
4.1 Overvejelser.....	24
4.2 Kvalitativt forskningsinterview	25
5.0 Empiri	26
5.1 Oprindelig og ændret plan.....	26
5.2 Informanter og udvælgelseskriterier.....	27
5.3 Udvalgte kriterier	27
5.4 Præsentation af informanter.....	28
5.5 Opbygning af interviewguide	29
5.6 Udførelse af interviews.....	31
5.7 Transskription	32
6.0 Analysestrategi	32
6.1 Den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse	32
6.2 Hermeneutik og den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse	33
6.3 Fremgangsmåde og kodning	33
7.0 Analyse	35

7.1 Analyse del 1. Den største udfordring	35
Snævre tidsrammer	35
7.2 Analysedel 2. Udenfor rammerne.....	37
Illegitime opgaver	37
Kollegiale konflikter	40
7.3 Analysedel 3. Håndtering af følelser	41
Håndtering af borgernes følelser.....	41
Håndtering af borgernes følelser under Covid-19.....	44
Håndtering af følelser når grænser bliver overtrådt	45
8.0 Diskussion	48
8.1 Analysediskussion	48
8.2 Metodediskussion.....	50
9.0 Konklusion.....	52
10.0 Perspektivering	54
Litteraturliste	55

Forord

Dette speciale er noget anderledes end det jeg havde forestillet mig grundet Covid-19. Dog har Covid-19 markeret vigtigheden i at forske indenfor sundhedsprofessionelles arbejdsliv og arbejdsmiljø.

Jeg skylder en stor tak til dem som trods en sundhedskrise, tog sig tid til at medvirke i telefoninterviews samt min vejleder Charlotte Grum.

God læsning!

1.0 Indledning

I dette speciale vil jeg rette fokus mod Social og Sundhedsuddannedes (SOSU'ers) arbejde med plejkrævende borgere. Konkret vil jeg beskæftige mig med SOSU'ernes oplevelse af de udfordringer, der relaterer sig til følelses- og omsorgsarbejde samt deres håndtering af dette og konsekvenser heraf. Specialets undersøgelser foretages gennem kvalitative forskningsinterviews blandt SOSU'er, som arbejder i hjemmeplejen i Københavnsområdet.

1.1 Forforståelse og motivation for specialet

Motivationen for dette speciale udspringer af forskellige faglige og personlige forhold. På det faglige plan har jeg gennem min kandidatuddannelse i Arbejdslivsstudier og Psykologi, beskæftiget mig med arbejdsmiljø i forskellige jobs og professioner. Min interesse har særligt centreret sig om velfærdsprofessioner, hvorfor jeg tidligere har lavet undersøgelser af arbejdsmiljø i børnehaver og på rehabiliteringscentre. I de forhenværende undersøgelser var det særligt gennemgående, at de følelsesmæssige belastninger slog ud som en negativ påvirkning af arbejdsmiljøet. En fællesnævner for disse typer jobs var, at det var såkaldt omsorgsarbejde, hvorfor jeg blev særligt nysgerrig på omsorgsforskningen. Valget af SOSU'er som målgruppe for undersøgelsen udspringer af, at det er en særligt hårdt ramt målgruppe i forhold til at rekruttere tilstrækkeligt personale. Grundet et stigende antal ældre, ser denne udvikling kun ud til at blive tiltagende værre i løbet af de næste årtier. Derfor anser jeg dette som en vigtig opgave at undersøge og udvikle arbejdsmiljø og arbejdsvilkår for SOSU'er.

Derudover er jeg uddannet professionsbachelor i ergoterapi, som i uddannelsen har fokus på det fysiske, ergonomiske samt psykiske arbejdsmiljø. Dette har ligeledes været med til at skabe min faglige interesse for emnet. Jeg har gennem min professionsuddannelse som ergoterapeut, arbejdet sammen med SOSU'er på genoptræningscentre, hvorfor jeg har fået et indgående kendskab til arbejdet indenfor dette felt. På baggrund heraf, vil min forforståelse også være præget af de oplevelser, jeg har haft gennem uformelle observationer af SOSU'ers arbejde. Baseret på mine erfaringer, har jeg en forforståelse om, følelses- og omsorgsarbejdet er særligt belastende. Jeg har derfor en interesse i at belyse og undersøge udfordringerne og konsekvenserne af at udføre følelses- og omsorgsarbejde samt hvorledes dette håndteres af medarbejderne.

1.2 Problemfelt og specialets relevans

Specialet undersøger SOSU'ers arbejde i hjemmeplejen, hvilket primært centrerer sig om ældre, plejkrævende borgere. Globalt set er ældreplejen centralt placeret på den politiske dagorden, hvilket skyldes forandringer i forhold til demografi, kulturforandringer, kvinders stigende deltagelse på arbejdsmarkedet, økonomiske forhold og fertilitet (Dahl, 2019). World Populations Prospects forudser, at der på verdensplan vil være en ud af seks i år 2050, som er over 65 år. Sammenlignet med 2019 var det en ud af 11, som var over 65 år, hvorfor der vil blive tale om en udpræget stigning (United Nations, 2019). Danmarks Statistik forudser at de 80+ årige i Danmark vil udgøre 677.000 i år 2057, hvilket er 2,5 gange flere end der er i dag (Danmarks Statistik, 2018). Dette betyder, at mere end hver tiende indbygger vil være over 80 år i år 2053. Sammenlignet med i dag er det 4,4 pct. Af befolkningen, som er over 80 år (Ibid.).

Det stigende antal ældre vil også medføre et stigende antal af mennesker med kroniske lidelser, herunder demens og andre aldersbetingede sygdomme (Healthcare Denmark, 2019). Flere ældre og syge betyder også, at der er behov for mere sundhedsfagligt personale i fremtiden (Ibid.). Derfor fremlagde regeringen i 2019 et udspil ved navn: ”Flere hænder og større arbejdsglæde,” hvilket dækker tiltag, som målrettet skal sikre tilstrækkeligt med uddannet sundhedspersonale (Sundheds- og ældreministeriet, 2019). Herunder frem går det, at der skal uddannes langt flere sygeplejersker, læger, SOSU'er og andet sundhedsfagligt personale (Ibid.). I forbindelse med udspillet, sagde daværende sundhedsminister Ellen Trane Nørby følgende:

Uden vores dygtige sygeplejersker, læger, SOSU og mange andre kunne vores sundhedsvæsen ikke hænge sammen. I fremtiden får vi brug for endnu flere (...) Det er derfor, vi i dag præsenterer handlinger, der både på kort og langt sigt kan sikre flere medarbejdere. Det er en ambitiøs og ordentlig løsning på, hvor vi tager sundhedspersonalet alvorligt, og sørger for, at det bliver mere attraktivt at arbejde i det danske sundhedsvæsen (Sundheds- og ældreministeriet, 2019).

Allerede på nuværende tidspunkt har 83 % af ældrecheferne i kommunerne udfordringer med at rekruttere uddannet social- og sundhedspersonale (Walther, 2018). Indenfor social- og sundhedsområdet er der planlagt tiltag for at løse rekrutteringsudfordringerne gennem fastholdelse i faget, dette ved at gøre det mere attraktivt samt give mulighed for videreuddannelse inden for demens og psykiatri (Sundheds- og ældre ministeriet, 2019). Herudover skal SOSU-uddannelsen dækkes

brede geografisk, således at de områder, hvor det er svært at rekruttere SOSU'er, vil blive dækket ind (Ibid.). Herudover skal praktikvejledningen på SOSU-uddannelsen styrkes og praktikvejledere skal deltage i temadage (Ibid.).

Konsekvenserne ved manglende kapacitet i sundhedsvæsenet og utilstrækkelig dækning af sundhedspersonale, er blevet tydeliggjort i 2020, hvor Covid-19 lukkede størstedelen af samfundet ned, for at kunne modsvare sundhedsvæsenets kapacitet. Trods denne delvise nedlukning af samfundet, har sundhedsvæsenet alligevel været under pres. Under Covid-19 har SOSU'ernes arbejde i hjemmeplejen involveret brug af værnemidler, grundig og korrekt håndhygiejne, en til to meters afstand til borgerne, oftere skifte af arbejdstøj samt skærpede krav for ikke at møde syge på arbejde (Sundhedsstyrelsen, 2020). Ifølge Sundhedsstyrelsens retningslinjer for ledere i pleje- og ældresektoren, fører disse ændringer af rutiner til et større arbejdspress for SOSU'erne.

Det generelle psykiske arbejdsmiljø i plejehjem og hjemmehjælp er i forvejen karakteriseret ved højt tidspres, høje følelsesmæssige krav samt høje krav om dokumentation. Dette afdækkede Arbejdstilsynet ved udførelsen af en række tilsynsindsatser vedrørende virksomheders psykiske arbejdsmiljø i perioden mellem 2013 og 2015. Blandt disse tilsynsindsatser blev der ført tilsyn med 116 plejehjem og 47 enheder indenfor hjemmehjælp (Arbejdstilsynet, 2015). Fra indsatsen gjorde Arbejdstilsynet sig de erfaringer, at arbejdet med målgruppen, som indbefatter mange borgere med særlige behov, såsom demens eller senhjerneskeade, kan resultere i, at opgaverne hos den enkelte borger ofte bliver meget komplicerede og tidskrævende for medarbejderen. I forbindelse hermed kan medarbejderen opleve høje følelsesmæssige krav i arbejdet (Ibid.). Disse følelsesmæssige krav er karakteriseret ved at borgernes følelser eller voldsomme reaktioner skal håndteres (Ibid.). Dette kan, tilsammen med høje krav om skriftlig dokumentation, påvirke arbejdsmængde og tidspres. En manglende balance mellem krav og ressourcer i arbejdet kan føre til stress eller stressrelaterede sygdomme (Ibid.).

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø's database viser, at ud af 1728 SOSU'er oplever 66,9% arbejdsrelateret stress (NFA, 2018). Derudover viser tallene, at SOSU'er den faggruppe efter politibetjente og specialpædagoger, som får flest trusler. Ud af 1678 SOSU'er er det 32%, som har oplevet vold og trusler i deres arbejde (Ibid.). Overordnet set viser undersøgelser fra NFA, at SOSU'er

har større følelsesmæssige krav i deres arbejde end landsgennemsnittet. Herudover er niveauet af udbrændthed, depression og sexchikane højere end i andre jobgrupper (Ibid.).

En anden faktor, som har haft indflydelse på SOSU'ers psykiske arbejdsmiljø i ældreplejen er, ifølge Kamp et al. (2013), indflydelsen af New Public Management (NPM) (Kamp et al., 2013). NPM bygger på universelle og rationelle økonomistyringsprincipper, som har til formål at skabe kontrol med den offentlige økonomi (Ibid.). Grundtanken i NPM, som oprindeligt blev nedhentet fra den private sektor, var, at markedet var en effektiv reguleringsform. Dette blev ført ud i praksis gennem kontraktstyring med krav om dokumentation og målbarhed af produktivitet. Dette fik betydning for plejesektoren ved at sektorer blev opdelt ud fra 'Bestiller Udfører Modellen' (BUM). Herved blev ydelser standardiserede samt udliciterede, og der blev indført frit valg med det formål at skabe konkurrence mellem leverandører og dermed øge markedsgørelsen (Ibid.).

BUM modellen blev indført i 2003 og bygger videre på opdelingen af pleje og visitation, som blev indført i 1990'erne. Ifølge Kamp et al. (2013) har disse tiltag påvirket SOSU'ernes psykiske arbejdsmiljø i den forstand, at de har sværere ved at nå deres arbejdsopgaver, da mere af arbejdet er styret ud fra markedsorienterede principper.

I en undersøgelse af Trydesgård (2005) viser det sig, at disse markedsorienterede principper kan give SOSU'erne en følelse af utilstrækkelighed og frustration, da de ikke føler, at de kan levere god kvalitet i omsorgsarbejdet (Kamp et al. 2013; Trydesgård, 2005). En anden undersøgelse viser, at indførelsen af NPM og den dertilhørende standardisering har betydet, at den følelsesmæssige del af plejen, herunder trøst, empati og støtte, ikke "tæller" som en del af deres arbejde (Dahl, 2000; 2005; 2009; Petersen & Schmidt, 2003; Kamp et al. 2013). Dermed er SOSU'erne nødsaget til at følge deres egne vurderinger af, hvad borgeren har behov for, frem for de organisatoriske rammer og regler (Ibid.).

Andre undersøgelser peger på, at der er en stigende forventning til, at velfærdsprofessionelle involverer deres personlighed og følelser i borgerkontakten (Moldenhawer, 2018). Moldenhawer (2018) hævder, at det tiltagende fokus på standardisering, kombineret med forventninger til involvering i følelsesarbejdet, har givet de velfærdsprofessionelle en ny faciliterende rolle. Moldenhawers undersøgelser bygger blandt andet på pædagogers arbejde med asylsøgende børn, hvor det viser sig, at uvisheden om børnene stadigvæk er på asylcentret næste dag, medfører at pædagogerne ikke involverer dem selv i særlig høj grad i følelsesarbejdet. Dette gør de for *at kunne holde ud at være i*

arbejdet, som Moldenhaver beskriver det (Moldenhaver, 2018). I lyset af denne undersøgelse, er det nærliggende at tænke, at SOSU'erne anvender samme former for håndtering eller mestringsstrategier i følelsesarbejdet.

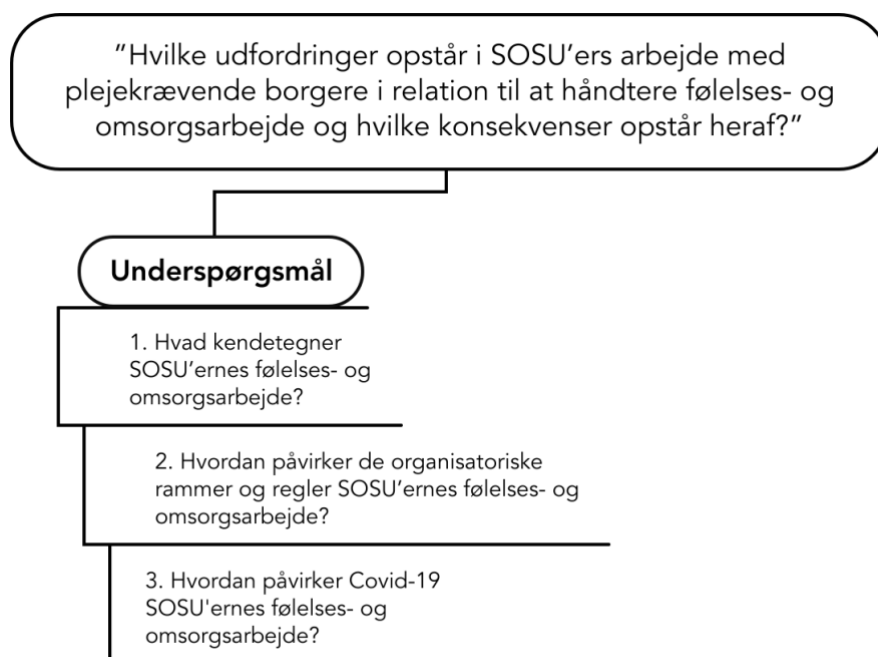
Med inspiration fra ovenstående, finder jeg det yderst relevant at undersøge betydningen af følelser og omsorg i min forskning omkring SOSU'ers arbejde. Til forskel fra de andre områder, hvor følelses- og omsorgsarbejde gør sig gældende, er SOSU'ernes arbejdsområde et felt, hvor der er særligt behov for fokus, grundet de kommende års demografiske ændringer.

Dahl & Eriksen (2005) hævder, at forskningen på plejeområdet er sparsom og dermed mener de, at forskere er nødt til at påtage sig mere ansvar end hidtil for at udvikle viden, der kan være medvirkende til at skabe bedre plejepolitikker både i en skandinavisk kontekst og et globalt perspektiv (Dahl & Eriksen, 2005).

På baggrund af ovenstående mener jeg at forskning, der kan bidrage til at mindske nedslidning af SOSU'er, samt gøre arbejdet mere attraktivt, på sigt kan lette rekrutteringsudfordringerne.

1.3 Specialets problemformulering og begrebsafklaring

Ovenstående problemfelt har ledt mig til, at jeg vil undersøge SOSU'ernes arbejde med afsæt i følgende problemformulering samt dertilhørende underspørgsmål:



1.4 Begrebsafklaring

I det følgende vil jeg definere problemformuleringens begreber: *'plejkrævende borger'*, *'SOSU'*, og *'følelses- og omsorgsarbejde'*. Det skal understreges, at disse begrebsafklaringer er helt essentielle for forståelsen af specialets undersøgelse.

Plejkrævende borger

Termen *'plejkrævende borger'* anvendes i specialet som en betegnelse for de borgere, som SOSU'erne tager sig af i deres arbejde i hjemmeplejen. De plejkrævende borgere er primært ældre mennesker, men jeg har valgt at benytte termen *plejkrævende borger*, for ikke at ekskludere de SOSU'er, som arbejder med f.eks. palliative borgere eller borgere med psykisk sygdom. Hjemmeplejens historiske udvikling startede i 1949, hvor hjemmehjælpen blev konstitueret som sit eget velfærdsområde med *'den danske husmoderafløsning'* (Petersen, 2008; Dahl, 2000). Dette udviklede sig langsomt til pleje rettet mod ældre, og i 1970'erne blev det obligatorisk, at kommunerne skulle tilbyde hjemmehjælp som ydelse til de borgere, som havde behov (Ibid.). Ældreplejen indbefatter plejehjem, som er for de svageste ældre, og plejeboliger for de lidt bedre stillede ældre. Hjemmeplejen er for de borgere, som kan fungere med hjælp i eget hjem, hvilket også har været et politisk satsningsområde i ældreplejen i de seneste årtier (Nielsen & Andersen, 2006).

SOSU

Indtil 1950'erne var hjemmepleje ufaglært arbejde (Dahl, 2000). I takt med at de nordiske velfærdssystemer blev etableret, blev professionaliseringen inden for ældreplejen dog understøttet med uddannelser til SOSU-området, som blev etableret i 1991 (Kamp et al. 2013; Dahl, 2019). Dette var med til at definere og markere fagligheden for SOSU'ernes arbejde, hvilket også har medført at omsorgs- og plejearbejdet er blevet mere vidensbaseret (Ibid.). Både den formelle¹ og den uformelle² ældreomsorg har historisk set været overrepræsenteret af kvinder. Dette afspejles i, at kvinder traditionelt set har varetaget omsorgen i familiære kontekster. I dag er disse traditionelle omsorgsforpligtelser påvirket af kvindernes deltagelse på arbejdsmarkedet (Danmarks Statistik og Ældresagen, 2015; Dahl, 2019).

Til trods for kvindernes fuldtidsdeltagelse på arbejdsmarkedet viser studier, at det stadigvæk er kvinderne, som bidrager i langt højere grad end mændene i den uformelle omsorg (Ibid.). I relation

¹ Formel omsorg er den professionelle omsorg, som f.eks. udøves af SOSU'er.

² Uformel omsorg er den omsorg som ses mellem f.eks. familiemedlemmer.

til den formelle lønnede omsorg, ses der også en langt mindre deltagelse af mænd, som kun udgør 10 procent af velfærdsprofessioner indenfor ældreomsorgen (Andersson, 2012; Dahl, 2019). Dette afspejles også i SOSU-uddannelserne, hvor det i 2014 var 92 % af dem som gennemførte SOSU-assistent uddannelsen, der var kvinder, og de sidste 8% som var mænd (Danmarks Statistik, 2014).

SOSU står for 'Social og Sundhed' og er en uddannelse, som både kan tages i en kort version (et år og to måneder), hvor titlen bliver SOSU-hjælper eller en lang version (to år og ni måneder), hvor titlen bliver SOSU-assistent (Danske SOSU-skoler, u.å.). Som SOSU-hjælper bliver man uddannet til at kunne yde professionel pleje, omsorg og praktisk hjælp. Herunder personlig pleje, tøjvask og rengøring. SOSU-assistent uddannelsen giver kompetencer til at koordinere og udføre opgaver som grundlæggende sygepleje, rehabilitering og medicinering (Ibid.). I dette speciale benytter jeg termen 'SOSU' som dækkende for både de hjælper-uddannede og de assistent-uddannede.

Følelses- og omsorgsarbejde

I den litteratur som problemfeltet baserer sig på, anvendes termerne følelsesmæssige krav og følelsesmæssige belastninger, til beskrivelse af SOSU'ernes arbejdsmiljø og arbejdsvilkår. Disse termer har jeg valgt ikke at anvende som genstand for undersøgelsen, da disse ofte bliver anvendt som beskrivende og reguleringsorienterede myndighedsbegreber. Jeg har i specialet valgt termerne følelses- og omsorgsarbejde, da jeg mener, at disse er mere teoretisk funderede. Der er ingen tvivl om, at der er et overlap og en sammenhæng mellem *følelsesmæssige krav og belastninger* og *følelses- og omsorgsarbejde*; Hvor *følelses- og omsorgsarbejde* refererer til de handlinger som eksempelvis SOSU'er udfører i deres arbejde, refererer *følelsesmæssige krav og belastninger* til vilkår for SOSU'ers arbejde. Ifølge Arbejdstilsynet er definitionen af høje følelsesmæssige krav følgende:

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker handler om, at arbejdet indebærer kontakt med eksterne personer, herunder klienter, kunder og patienter, hvor kontakten stiller høje krav til medarbejdernes indlevelsessevne, evne til at rumme menneskers følelser, evne til at håndtere eller skjule egne følelser, evne til at tilpasse kommunikation og adfærd til de mennesker, man arbejder med (Arbejdstilsynet, u.å.).

Der kan argumenteres for, at *følelses- og omsorgsarbejde* giver anledning til *følelsesmæssige krav og belastninger*. Dog vil jeg antage, at denne relation er lidt mere kompleks end som så, hvorfor det er i

rummet mellem SOSU'ernes vilkår og SOSU'ernes handlinger, at specialets undersøgelse befinder sig.

I det følgende afsnit vil jeg præsentere nedslag i eksisterende litteratur om følelses- og omsorgsarbejde, hvilket endvidere bidrager til forståelsen af begreberne.

1.5 Nedslag i eksisterende litteratur

Formålet med denne oversigt over eksisterende forskning er at præsentere de mest betydningsfulde forskningsbidrag indenfor følelses- og omsorgsforskning for læseren. Derfor vil det følgende ikke være en kortlægning af hele forskningsfeltet, men derimod fungere rammesættende for specialet, ved at gøre læseren bekendt med den litteratur som specialets problemformulering, forskningsspørgsmål, og teori tager afsæt i. Placeringen af dette forskningsnedslag før specialets teoriafsnit bunder i, at det skal give indblik i de refleksioner, der ligger til grund for valget af teori. Endvidere vil jeg til sidst i specialets diskussion reflektere over, hvordan min egen undersøgelse har bidraget til feltets vidensproduktion.

Oversigten over eksisterende forskning udspringer af en systematisk litteratursøgning i følgende databaser: Det KGL. Bibliotek, Bibliotek.dk, Google Scholar, IBSS-International Bibliography of Social Sciences, ProQuest, PsycINFO og SCOPUS. Søgningerne blev afgrænset til perioden mellem 1970-2020 og blev foretaget med forskellige synonymer for 'omsorgsarbejde', 'følelsesarbejde' og 'ældrepleje'³. Dele af forskningslitteraturen er fundet gennem litteraturhenvisninger i forskningsbidraget og andet er tilvejebragt gennem undervisningslitteratur. Søgningen er afgrænset fra studier der, omhandler plejen set fra modtagerne af plejens synsvinkel.

I det følgende vil internationalt og nordisk forskningslitteratur blive præsenteret og der vil blive skelnet mellem omsorgsforskning og forskning indenfor følelsesarbejde. Jeg har valgt at dele disse forskningsperspektiver op i to dele, selvom jeg anser grænserne mellem de to perspektiver som værende flydende. Dette har jeg gjort for at udpensle forskellighederne, for til slut i afsnittet at kunne ræsonnere over, hvordan de to forskningsperspektiver kan supplere hinanden, og dermed understøtte specialets undersøgelse.

³ Synonymer: 'care'/'omsorg', 'følelsesarbejde'/'emotionelt arbejde'/'emotional labour', 'elderly care'/'eldercare'/'care for elderly'/'ældreomsorg', 'omsorgsarbejde'/'care worker.'

1.6 Perspektiver indenfor feministisk omsorgsforskning

Jeg vil i det følgende redegøre for de førende forskere og de vigtigste forskningsbidrag indenfor feministisk omsorgsforskning, som opstod i kølvandet på kvindebevægelsen i 1970'erne og 1980'erne (Wærness, 1984). Fælles for de feministiske omsorgsforskere er deres nedefra perspektiv på omsorgsarbejdet, hvilket vil sige, at de gennem tiden har undersøgt de færdigheder, den viden og de tænke måder, der gør sig gældende i omsorgsarbejde (Dahl & Eriksen, 2005). Overordnet for de feministiske omsorgsforskere er en kritik af, at omsorgsarbejdet hovedsageligt er konstrueret ud fra et økonomisk rationale, idet det ikke tager højde for de udfordringer, der er i omsorgsarbejdet set fra omsorgsarbejdernes perspektiv (Ibid.).

Forskningsbidragene vil være inddelt i international og skandinavisk kontekst for at eliminere de organisatoriske og strukturelle forskelle, som udførelsen af SOSU'ers arbejde kan være betinget af, hvilket kan være forskellige modeller af velfærdsstaten.

I en international kontekst var den amerikanske feministiske filosof Noddings (1984) fremtrædende inden for omsorgsforskningen. Noddings definition af omsorg var forankret i en optagethed af et andet menneske (Noddings, 1984; Liveng, 2007). Omsorgsrelationen afhænger ifølge Noddings af omsorgsmottagerens anerkendelse af omsorgsgiverens handlinger i forbindelse med omsorg. Dermed kan det siges, at Noddings opererer med gensidighed i omsorgsrelationen (Ibid.). Noddings hævder, at omsorgsudøvelse handler om indlevelse og et dobbeltblik for omsorgstageren således, at situationen både ses udefra og indefra, men uden at omsorgsgiveren glemmer sine egne behov. Noddings tager udgangspunkt i den uformelle omsorg, og hendes begreb om omsorgsrelationer finder jeg anvendeligt til at forstå, hvordan den formelle og uformelle omsorg dels relaterer sig til og dels adskiller sig fra hinanden (ibid.).

Denne adskillelse markeres af den norske sociolog og omsorgsforsker Kari Wærness, som med hendes undersøgelser af norske hjemmehjælpere kun havde blik for omsorgsudøverne (Wærness, 1984). Ligesom Noddings anser Wærness på samme vis omsorg som noget, der kræver en særlig indlevelse, viden og empati for at udføre god omsorg (Wærness, 1996; Liveng, 2007). Undersøgelsen af de norske hjemmehjælpere viste, at deres orienteringer og rationaler ikke stemte overens med de økonomiske formålsrationaliteter. Derimod var deres orienteringer rettet mod omsorgsmottagerens situation og behov, hvilket vidnede om en helt særlig indlevelse.

Wærness udviklede i forbindelse med denne undersøgelse begrebet om omsorgsrationalitet, for at kunne belyse denne kombination af følelser og rationalitet, som ligger til grund for omsorgsarbejders handlinger (Ibid.).

Wærness peger også på omsorgsrationalitet som et empirisk åbent og guidende begreb, der kan anvendes til at indfange omsorgsarbejders orienteringer, hvorfor jeg finder begrebet særligt relevant for at kunne forstå den logik som SOSU'erne handler ud fra (Liveng, 2007, Glerup, 2010). Dette vil blive uddybet og nuanceret i specialets teori afsnit.

1.7 Perspektiver indenfor forskning af følelsesarbejde

I det følgende vil jeg præsentere perspektiver indenfor forskning af følelsesarbejde. Denne forskning relaterer sig primært til servicearbejde, hvilket ikke adskiller sig væsentligt i de vestlige lande. I det følgende vil der derfor kun blive fremlagt internationale forskningsbidrag.

I den internationale forskning af følelsesarbejde vil jeg fremhæve sociologi professor Hasenfeld (1983). Hasenfeld har i sin forskning undersøgt relationen mellem professionelle og klienter. Hasenfeld skelner mellem den asymmetriske relation og den symmetriske relation gennem en todeling af relationsarbejde: den ene er, hvor opgaven er at forandre mennesket eller klienten fysisk eller psykisk. Denne relation er karakteriseret ved en asymmetri, da den professionelle har større magt end klienten. Den anden gren er at finde i handel og service, hvor der vil være en ligevægtig relation mellem køber og sælger (Limborg & Hvenegaard, 2008: Hasenfeld, 1983).

Denne forståelse udfordres af nyere forskning indenfor relationsarbejde, hvor forståelsen af ligeværdighed mellem køber og sælger er mere dynamisk og kontekstspecifik. Dette fremhæver den fremtrædende forsker indenfor servicearbejde, Korczynski (2003; 2009), ved at illustrere dynamikken mellem den, der yder en service, ledelsen og den, som modtager en service med servicetrekanten. Servicetrekanten viser et magtforhold mellem de tre førnævnte aktører, hvor servicemodtageren bliver central for serviceyderens og organisationens orientering. Dette begrebsliggør Korczynski med sit begreb 'customer oriented bureaucracy', som udspringer af, at servicearbejde altid er i konkurrence og trækker på to rationaler (Korczynski, 2009; Grosen, 2013). Det ene rationale (bureaukratiseringsrationalet) handler om at minimere omkostninger og det andet rationale (servicerationalet) handler om at give den bedst mulige service (Ibid.). Disse to rationaler

er ifølge Korczynski modstridende, da god service ofte kræver indlevelse i servicemodtageren, hvilket som regel er tidskrævende.

I organiseringen af SOSU'ernes arbejde har standardisering i forbindelse med indførelsen af New Public Management, som præsenteret i specialets problemfelt, fået en stor rolle, og er styrende for de visiterede ydelser til hver enkelt borger. Dynamikken mellem rationalerne er væsentlige for at forstå, hvordan organisatoriske rammer og regler har en indvirkning på SOSU'ernes arbejde med plejekrævende borgere.

En fremtrædende forsker indenfor følelsesarbejde er Arlie Hochschild (2012), som har problematiseret og rammesat relationsarbejdets følelsesmæssige belastninger gennem undersøgelser af stewardessers arbejde med følelser. Her har hun identificeret mestringsstrategier, som anvendes til at håndtere egne og andres følelser (Hochschild, 2012). Hochschilds teori bidrager til specialets undersøgelse ved at give mulighed for at analysere SOSU'ernes handlinger i forbindelse med det følelsesmæssige arbejde. Hochschilds teori bliver derfor en central teori i dette speciale, hvorfor teorien vil uddybet i teori afsnittet.

1.8 Opsamling og sammenligning af perspektiver

I de forudgående to afsnit redegjorde jeg for forskningsperspektiver inden for feministisk omsorgsforskning og følelsesarbejde. Som tidligere nævnt, mener jeg, at grænserne mellem disse to forskningsperspektiver er flydende, fordi begge perspektiver dækker over arbejdet med relationer. Den største forskel er dog, at den feministiske omsorgsforskning direkte relaterer sig til specialets målgruppe, hvorimod forskningen indenfor for følelsesarbejde relaterer sig til flere målgrupper, som arbejder med service. Forskellen mellem servicearbejde og omsorgsarbejde afhænger af, hvem modtageren er (Wærness, 1996). Hvis modtageren er en person, som selv har evner til at hjælpe sig selv, er det personlig service. Hvis modtageren ikke selv har evnerne til at hjælpe sig selv, er det omsorgsarbejde (Ibid.). Jeg mener, at de to perspektiver tilsammen bidrager til at kvalificere min undersøgelse, da det giver mulighed for at belyse følelses- og omsorgsarbejde på flere niveauer.

De to teorier som jeg har valgt, for bedst muligt at kunne besvare min problemformulering, er henholdsvis Wærness' begreb om omsorgsrationalitet samt Hochschilds teori om emotionelt arbejde. Dette har jeg valgt på baggrund af teoriernes fokus, som begge er rettet mod giveren af omsorgen

eller følelserne. Dette mener jeg lægger op til at udfolde udfordringer samt konsekvenserne heraf i SOSU'ernes arbejde.

2.0 Teori

I det følgende vil jeg redegøre for den valgte teori i specialet, som jeg har valgt på baggrund af mit problemfelt og problemformulering, med den hensigt bedst muligt at kunne besvare problemformuleringen. Først vil jeg præsentere Kari Wærness' begreb om omsorgsrationalitet til at belyse og forstå udfordringer i SOSU'ernes arbejde samt dertilhørende handlinger. Dernæst præsenteres Arlie Hochschilds teori om følelsesmæssigt arbejde, som jeg vil anvende til at belyse den følelsesmæssige belastning, der kan være i arbejdet med plejekrævende borgere.

Som tidligere nævnt fremstår termerne *følelsesarbejde* og *omsorgsarbejde* ofte overlappende i forskningen og litteraturen. For ikke at forvirre læseren, vil jeg her gøre opmærksom på, at der bliver anvendt forskellige termer alt efter, hvilken teori der tales om. I Wærness' teori anvender jeg termerne 'omsorgsarbejderen' og 'omsorgsarbejde' og i Hochschilds teori anvender jeg termen 'følelsesarbejderen' og 'følelsesarbejde'. Dette gør jeg for at være tro mod teoriernes begreber, som har forskellige erkendelsesinteresser og ståsteder.

Udover at præsentere teorierne vil jeg argumentere for hvordan teorierne tilsammen kan afdække nuancer og aspekter af SOSU'ers håndtering af deres særlige arbejdsvilkår samt konsekvenserne heraf. Disse forskelle samt betydningen heraf vil endvidere blive uddybet i kritikken af teorierne i det følgende.

2.1 Kari Wærness og omsorgsrationalitet

Wærness var, som tidligere nævnt, en norsk sociolog og omsorgsforsker, der var en af pionererne indenfor feministisk omsorgsforskning. Wærness har et kritisk feministisk perspektiv på den måde samfundet anskuer omsorgsarbejde på, som ifølge Wærness baserer sig på samfundsmæssige og kulturelle hierarkier (Wærness, 1987; 1995; Liveng, 2007). I det følgende afsnit vil jeg udfolde Wærness' omsorgsteori med udgangspunkt i hendes definition af omsorgsarbejde.

2.2 Omsorg og omsorgsarbejde

Ifølge Wærness kan omsorg og omsorgsarbejde defineres ud fra om forholdet mellem mennesker er symmetrisk eller asymmetrisk. Når omsorg ses i et symmetrisk forhold, eksempelvis i et ægteskab, hævder Wærness, at der er tale om tjenesteydelser, der ses som omsorg eller underdanighed, hvis den anden selv er i stand til at udføre opgaven. Tjenesteydelserne kan også være et tegn på social status, hvis den som modtager ydelsen er statusoverlegen og derved får mere end vedkommende selv giver (Wærness, 1982; Liveng, 2007). I omsorgsarbejde ses der, ifølge Wærness, oftest en asymmetri som har den modsatte effekt, da omsorgsmottageren er afhængig af omsorgsgiveren, hvilket gør sidstnævnte til den underlegne (Ibid.).

Ifølge Wærness (1999) er omsorgsarbejde ikke blot en praktisk opgave, som skal udføres, men et ansvar for et andet menneskes velbefindende. Wærness (1999) hævder, at det kræver evner og forudsætninger som f.eks. empatiske evner og øje for behov for omsorg at kunne udøve omsorgsarbejde (Wærness, 1999; Liveng, 2007). Omsorgsarbejde handler ikke blot om fysiske og materielle behov, som skal dækkes, det handler også om psykisk og social velfærd for omsorgsmottageren (Ibid.). Ifølge Wærness, er omsorgsarbejde begrænset til den del af samfundets medlemmer, som ikke kan klare hverdagen selv. Derfor indebærer omsorgsarbejdet forpligtelser fra den, som udfører omsorgsarbejdet. Wærness' definition af omsorgsarbejde, vil også være min forståelse af omsorgsarbejde.

2.3 Omsorgsrationalitet

I 1984 skrev Wærness artiklen "The Rationality of Care" som er en feministisk kritik af Max Webers forståelse af, at formålsrationelle handlinger er en modsætning til følelsesbestemte handlinger (Weber, 1966; Wærness, 1984). Ifølge Wærness er der en aktiv kombination af følelser og rationalitet hos både formelle og uformelle omsorgsgivere. Herved mener Wærness, at følelserne i omsorgsarbejde ikke er irrationelle, men derimod rationelle (Wærness, 1984).

Dette tog udgangspunkt i Wærness' tidligere nævnte undersøgelser af norske hjemmehjælpere, som pegede på, at hjemmehjælperne udførte mere arbejde for borgerne, end hvad de fik løn for (Wærness, 1984;1989). Dette kaldte Wærness for omsorgsrationalitet, fordi hjemmehjælperen handlede ud fra et rationale, der handlede om en indlevelse i borgerens behov (Wærness, 1996). Wærness har i sin forskning af norske hjemmehjælpere et nedefra perspektiv, da hun undersøger dem, som udfører arbejdet og ikke undersøger dem, som bestemmer over udførelsen af arbejdet (Wærness, 1989;

Liveng 2007). Denne forståelse anvender jeg ligeledes i mit speciale, dette ved at undersøge SOSU'ernes subjektive oplevelser af deres arbejde. Omsorgsrationalitetsbegrebet finder jeg væsentligt for at kunne udfolde min empiri samt for at kunne analysere SOSU'ernes arbejde. Dette fordi det kan fortælle noget om medarbejdernes handlinger og bevæggrunde herfor.

2.4 Kritik og supplerings af Wærness' teori

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for den kritik, der foreligger vedrørende Wærness' teori. Derudover vil jeg udvælge de dele af kritikken, som jeg finder centrale til at supplere og nuancere forståelsen af SOSU'ernes arbejde.

Dahl (2019) hævder, at det omsorgsbegreb, som omsorgsrationaliteten er udviklet ud fra, skal gentænkes i samfundsmæssige og historiske kontekster, da der er sket mange samfundsmæssige forandringer siden Wærness kom frem med feministisk omsorgsteori (Mol, 2008; Dahl, 2019). Gennem en kritisk insiderposition inddrager Dahl (2019) derfor nye begreber som *assemblage* og relaterethed til at udfolde den feministiske omsorgsteori på ny. Begrebet *assemblage* er oprindeligt blevet anvendt af Deluze og Guatarri (1988) til at beskrive forskellige tilfældige samlinger af forbindelser i et samfund, eller i en anden kontekst, der alle bevæger sig samme retning grundet en fælles forestilling og et fælles begær. Ifølge Dahl (2019), kan *assemblage* i omsorgsarbejde, bedre end den feministiske omsorgsteori, beskrive den uforudsigelighed, der kan være ved omsorg og den tilknytning af en stor kreds af mennesker til en plejekrævende ældre. Det skyldes, at den feministiske omsorgsteori i højere grad signalerer stabilitet og ikke en stor kreds af mennesker, som knytter sig til en ældre. Assemblageforståelsen ændrer altså den nuværende forståelse af sociale relationer, som ifølge Dahl beskrives som en relaterethed og ikke en relation. Dahls supplerings og udvikling af den feministiske omsorgsteori kan derfor anvendes til at udfolde de aktuelle vilkår, der er i arbejdet med ældre, plejekrævende borgere.

Leira (1994) kritiserer Wærness' omsorgsforståelse på baggrund af hendes normative forståelse af en næsten endeløs altruisme i omsorgsarbejdet. Wærness problematiserer ikke, at denne altruisme kan påvirke omsorgsgiveren, hvilket Leira (1994) stiller spørgsmålstejn ved. På baggrund heraf finder jeg Hochschild's teori relevant til at udfolde den negative følelsesmæssige påvirkning i SOSU'ernes arbejde, som Wærness' forståelse ikke rummer.

2.5 Arlie Hochschild og følelsesarbejde

Hochschild, som tidligere er præsenteret, er en amerikansk sociolog og professor. Hochschilds teori om følelsesarbejde (emotional labour) beskrives første gang i forbindelse med undersøgelser af stewardesser i starten af 1980'erne. Hochschild var optaget af, hvordan stewardesserne blev trænet til at levere følelser i deres arbejde (Hochschild, 2012). Hochschild begrebsliggjorde markedsgørelsen af følelser, og gav det tilnavnet kommercialiseret følelsesmæssigt arbejde (Ibid.). Hochschild beskriver følelsesarbejde som noget, der kan føre til udbrændthed og fremmedgørelse ved, at der stilles krav til medarbejderens måde at håndtere følelser på, med det formål at opnå profit (Ibid.).

Ifølge Hochschild har visse jobtyper krav til, at den, som udfører arbejdet kan håndtere andres og egne følelser. Det er disse jobtyper, som går ind under Hochschilds forståelse af samt kriterie for følelsesarbejde. Disse følelsesmæssige kompetencer gælder f.eks. den del af arbejdet i velfærdssektoren, der vedrører patient- eller borgerkontakt samt servicefagene (Hochschild, 2012), hvilket gør Hochschilds teori relevant for specialets undersøgte målgruppe.

Hochschilds følelsesforståelse udspringer af tre forskellige teoretiske strømme. Først Dewey, Gerth & Mills og Goffman, dernæst Darwin og til sidst Freud (Hochschild, 2012). Dermed mener Hochschild ikke, at følelser kan koges ned til enten noget socialt konstrueret, noget biologisk eller noget psykologisk (Ibid.). Denne interaktion mellem samfund, natur og psykologi kan siges at knytte sig til den symbolske interaktionisme (Nielsen, 2015). Hochschilds begreb trækker også på en Marxistisk tankegang, som udspringer af Marx' analyser og kritik af det kapitalistiske samfund tilbage fra midten af det 19. århundrede (Ibid.).

2.6 Følelsesregler

Hochschild gør op med, at der i socialpsykologien og socialvidenskaben er en forståelse af, at følelser er ukontrollerbare (Hochschild, 1979). Hochschilds er inspireret af Goffmans (1959) dramaturgiske perspektiv, som blandt andet handler om de forventninger, der er til at udvise en passende følelse eller adfærd i særlige sociale kontekster eller situationer (Hochschild, 1979). Hochschild hævder, at følelser er underlagt sociale normer og regler på samme vis som adfærd er det (Ibid.). Følelsesregler er baseret på de følelser man reelt set føler, og hvordan man føler, at man bør føle (Hochschild, 2012).

Følelsesregler ses ved vores egen vurdering af vores følelser kontra, hvordan andre mennesker vurderer ens viste følelser.

Herved handler følelsesregler om den forventede rolle, som kan være i f.eks. kollegarollen, vennerollen, familierollen etc. Ud fra Wærness' omsorgsbegreb kan det udledes, at SOSU-rollen indebærer nogle helt særlige forventninger i form af empati, indlevelse og omsorg.

Jeg finder Hochschilds teori anvendelig til at undersøge og belyse, hvilke følelser det forventes, at SOSU'erne har i deres arbejdsrolle, hvordan de tilpasser deres følelser til rollen.

2.7 Følelseshåndtering

Hochschild beskriver håndteringen af følelser gennem to strategier: Dybdeageren (deep acting) og overfladeageren (surface acting) (Hochschild, 1979; 2012). Førstnævnte dybdeageren, refererer til de indre ændringer følelsesarbejderen må foretage, for at tilpasse sin følelsesmæssige status til situationen (Ibid.). Et eksempel kan være en SOSU, som er i godt humør, men møder en borger som er frustreret, og derfor er nødt til at undertrykke sine egne følelser for at tilpasse sig følelsesmæssigt til borgeren og situationen.

Overfladeageren referer til de ydre ændringer som må foretages for at tilpasse sig. Overfladeageren sammenlignes af Hochschild (2012) med det en skuespiller gør, når hun bruger alle sine muskler til at vise en følelse. Det er kroppen og ikke sindet, som er værktøjet til at vise følelsen, da skuespilleren kun lader som om, at hun har en følelse (Ibid.). Dermed er det en form for forfalskning af følelser og de indre følelser påvirkes dermed ikke på samme måde som i dybdeageren. Jeg antager, at fænomenerne dybdeageren og overfladeageren kan anvendes til at forklare SOSU'ernes måder at håndtere det følelsesarbejde de udfører i arbejdet med plejkrævende borgere.

Inspireret af Goffmans dramaturgiske perspektiver, skelner Hochschild mellem to typer af følelsesmæssigt arbejde: Følelsesfremdyrkelse (evocation) og følelsesundertrykkelse (supression) (Hochschild, 1979). Følelsesfremdyrkelse handler om at fremdyrke ikke allerede eksisterende følelser. Følelsesundertrykkelse handler om følelsesmæssig undertrykkelse af eksisterende følelser, som ikke er passende i den givne kontekst (Ibid.) Ifølge Hochschild kan følelsesfremdyrkelse og følelsesundertrykkelse komme til udtryk på tre forskellige måder: Den kognitive måde, den kropslige måde og til sidst udtrykshåndtering. Ved den kognitive måde prøver følelsesarbejderen at forandre de følelser, som hører til den givne kontekst. Ved den kropslige måde forsøger følelsesarbejderen at

modulere indre følelser ved at tage kontrol over kroppen. Dette kan f.eks. være ved at trække vejret dybt i svære situationer. Ved udtrykshåndtering prøver følelsesarbejderen at forandre den indre følelse ved at give udtryk for andre følelser end dem, som de føler (Hochschild, 1979). Jeg finder disse mestringsstrategier væsentlige for at forstå SOSU'ernes handlemåder i det følelsesmæssige arbejde med plejekrævende borgere.

2.8 Konsekvenserne af følelsesmæssigt arbejde

Ifølge Hochschild (2012) er der tre risici forbundet med at udføre følelsesarbejde. Den første risiko er, at følelsesarbejderen identificerer sig fuldt ud med sit arbejde, hvilket kan føre til udbrændthed og stress (Hochschild, 2012). Her anses arbejdet ikke som værende skuespil, og der er tilbøjelighed til at give en varmhjertet og personlig service. Derfor bliver det også sværere at håndtere dårlig behandling, da følelsesarbejderen ser det som om, at deres person behandles dårligt og ikke deres profession (Ibid.).

En måde at håndtere udbrændthed på kan være ved at blive følelseskold overfor kunder eller patienter, da dette reducerer adgangen til egne følelser, hvilket er en beskyttelse af sig selv. Den anden risiko er at adskille sig selv fra arbejdet. Dette giver en mindre risiko for udbrændthed, dog med fare for selvbebrejdelse, hvilket kan føre til negative tanker om sig selv. Den tredje risiko kan være, at følelsesarbejderen adskiller sig fra sine handlinger og ikke bebrejder sig selv for det, da arbejdet anses som en form for skuespil (Ibid.). Dermed kan følelsesarbejderen blive fremmedgjort overfor sig selv, hvilket kan medføre en form for kynisme. Hochschild hævder, at det er den først benævnte risiko, som har størst konsekvenser, men at alle tre risici kunne blive reduceret, hvis følelsesarbejderne kunne få større kontrol over forholdene i deres arbejdsliv (Ibid.).

Hochschild hævder, at følelsesarbejdere er for meget i deres rolle i den første form, og for lidt i sin rolle i den tredje form. Fælles for alle tre former er, at medarbejderen skal tilpasse sig selv til rollen, på en måde så der er balance mellem at involvere sin person i arbejdsrollen og minimere rollens belastning (Ibid.). Jeg antager derfor, at Hochschilds teori er velegnet til at undersøge, hvorvidt SOSU'ernes rolle i følelsesarbejdet belaster dem.

2.9 Kritik og supplerende af Hochschilds teori

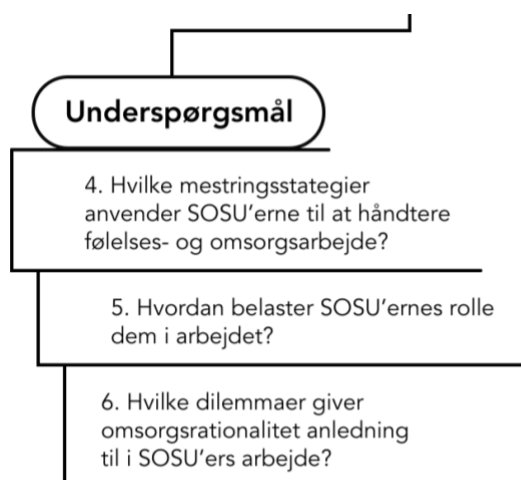
I følgende afsnit vil jeg redegøre for kritik, der er blevet fremført af Hochschilds teori samt redegøre for, hvilken af disse kritikpunkter jeg vil anvende til at supplere og videreudvikle Hochschilds teori til anvendelse i analysen.

Hochschilds forståelse af følelsesarbejde er blevet kritiseret af Bolton og Boyd (2003), som mener, at medarbejderen afskrives sin handlekraft ved denne forståelse. Bolton og Boyd hævder, at det ikke udelukkende er organisationen, der har kontrol over medarbejderens følelser samt at alt ikke er kommercielt drevet. På baggrund heraf har de forsøgt at supplere Hochschild forståelse af følelsesarbejde ved at udvikle fire typologier over de forskellige former for følelsesarbejde: kommercielt, professionelt, præsentabelt og filantropisk (Bolton og Boyd, 2003; Monrad, 2016). Det kommercielle følelsesarbejde er den del af følelsesarbejdet som anvendes til at skabe profit. Det professionelle følelsesarbejde udspringer af organisatoriske eller professionelle normer. Det præsentable følelsesarbejde er baseret på de sociale normer og det filantropiske følelsesarbejde skal forstås som altruisme (ibid.).

Det filantropiske følelsesarbejde lægger sig utroligt tæt op ad Wærness' forståelse af omsorgsrationalitet, da det handler om, at følelsesarbejdet er givende for den, som udfører det. Herved mener jeg, at det kvalificerer Wærness' teori som modspil til Hochschild.

2.10 Supplerende underspørgsmål

Ovenstående teori-afsnit har ledt mig frem til følgende nye, supplerende underspørgsmål:



3.0 Videnskabsteori

I nærværende afsnit vil jeg præsentere den valgte videnskabsteoretiske tilgang til specialets undersøgelse, som vil tage udgangspunkt i metodehermeneutikken og den filosofiske hermeneutik. Derudover vil jeg argumentere for valget samt dets indvirkning på specialets undersøgelse.

3.1 Hermeneutik

Ordet *hermeneutik* udspringer af græsk og betyder fortolkning eller fortolkningskunst (Juul, 2012). Hermeneutik har ikke en entydig videnskabsteoretisk retning. Ifølge Juul (2012) findes denne i fire forskellige udgaver: den før-moderne bibel hermeneutik, metodehermeneutikken, den kritiske hermeneutik og til sidst den filosofiske hermeneutik, som alle har forskellig distance til den moderne positivisme (Ibid.). Da specialets måde at gå frem på lægger op til den filosofiske hermeneutik og metodehermeneutik, vil de øvrige tilgange ikke blive præsenteret yderligere her.

Ifølge Juul (2012) var Friedrich Schleiermacher ham, som gik forrest indenfor den metodiske hermeneutik, og betegnes ofte som udvikleren eller faderen af den metodiske hermeneutik. Schleiermacher hævder, at fortolkningen er tilstede i vores hverdag, og hver eneste gang et menneske forsøger at forstå noget fremmet, er vi pålagt os en hermeneutisk fortolkningsopgave (Ibid.). For at fortolkeren opnår en korrekt forståelse af det fremmede, forudsætter det indlevelsesevne i den fremmedes psykologi samt kendskab til den historiske kontekst.

Begrundelsen for mit valg er måden, hvorpå jeg går frem i specialet i relation til empiriindsamling. Jeg foretager først et pilotinterview, baseret på min egen forforståelse, med den hensigt at skabe nye forståelser af udfordringer i SOSU'ers følelses- og omsorgsarbejde, for så på baggrund heraf at udarbejde en interviewguide. Denne erkendelsesform, der pendler mellem delforståelser og helhedsforståelser, lægger op til den metodiske hermeneutik og den hermeneutiske cirkel. Dette kommer til udtryk når jeg tilføjer fornyede forståelser af helheden ved at fordybe mig i forskellige dele af SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde.

At gøre aktiv brug af sine egne forforståelser ses også i den filosofiske hermeneutik, hvorfor jeg har også har valgt at lægge mig op ad denne (Ibid.). Den filosofiske hermeneutik blev udviklet af Martin Heidegger og Hans-Georg Gadamer i 1900-tallet. Heidegger og Gadamer udviklede en gren af hermeneutikken som var ontologisk, ved at stille spørgsmål til væren i verden. Dette adskilte sig fra

den metodologiske hermeneutik, som handler om måden at være til på, altså en epistemologi (Ibid.). Forskellen for udviklingen af de den filosofiske hermeneutik og metodehermeneutikken, kan ifølge Juul (2012) forstås på følgende måde: *"I den filosofiske hermeneutik, sker der en 'ontologisering' af den hermeneutiske cirkel, og forskeren flytter så at sige ind i den."* (Juul, 2012:111). Dette betyder, at hvor den hermeneutiske cirkel i metodehermeneutikken refererer til del og helhed i det som skal fortolkes, referer den filosofiske hermeneutik til forholdet mellem forskeren og det undersøgte (Juul, 2012; Gadamer, 2007).

Måden hvorpå specialets problemformulering er blevet udformet lægger op til den filosofiske hermeneutik, da den er udformet på baggrund af egen forforståelse og erfaringer, som er baseret på oplevelser af SOSU'ers arbejde samt foreliggende litteratur. I litteraturen har det særligt været de følelsesmæssige belastninger, som har været gennemgående i relation til SOSU'ers arbejdsliv og arbejdsmiljø, hvorfor dette tidligt i specialefasen blev et fokus.

Som tidligere redegjort for, er mine forståelser præget af, at jeg er ergoterapeut og har haft oplevelser med SOSU'er gennem dette. Min personlige forestilling om hjemmeplejen har også betydning for, hvordan jeg anskuer SOSU'ernes arbejde. Jeg forestiller mig, og håber på, at der bliver draget omsorg for borgerne og at de oplever samvær med SOSU'erne. Derudover forestiller jeg mig, at Covid-19 har en indvirkning på SOSU'ernes arbejde, under specialet.

Forforståelserne har betydning for, hvad jeg vælger at inddrage og have fokus på i specialets undersøgelse samt hvordan jeg tolker empirien. Mine forforståelser kommer i spil, når jeg koder min empiri samt den efterfølgende analyse, hvorfor forforståelsen er særligt afgørende for udledningen af specialets undersøgelser. Dette vil endvidere blive uddybet i de respektive afsnit om kodning og analyse.

4.0 Metodevalg

I det følgende præsenteres specialets metodiske tilgang til at indsamle empiri, med det formål at opnå et indblik i det følelses- og omsorgsarbejde som SOSU'erne udfører samt hvilke udfordringer det medfører.

4.1 Overvejelser

Før Covid-19's indtog, havde jeg overvejelser omkring, at indsamlingen af empiri skulle foregå gennem fokusgruppeinterviews. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) kan fokusgruppeinterviews i

højere grad resultere i ekspresive og emotionelle synspunkter, grundet samspillet mellem deltagerne, frem for individuelle interviews. Derfor er fokusgruppeinterviews velegnede til undersøgelser af et nyt område (Kvale og Brinkmann, 2015). Ved følsomme emner kan sammenspillet mellem deltagerne gøre det nemmere at give udtryk for synspunkter. Ulempen kan være, at det kan være svært for interviewereren at have kontrol over interviewet (Ibid.). Da jeg antager, at interviewspørgsmål omhandlende følelses- og omsorgsarbejde kan lede til følsomme emner, fandt jeg denne metode velegnet.

Endvidere overvejede jeg at kombinere to kvalitative metoder - altså en kvalitativ metodetriangulering (Kruuse, 2007). Fordelen ved at vælge metodetriangulering kan være at metoderne kan kompensere for metodesvaghederne i de andre undersøgelsesmetoder, og herved kan metodetrianguleringen være med til at øge validiteten (Ibid.). Dette havde jeg overvejet at udføre som en kombination af interview og deltagende observationer, da dette kan give et nært billede af den kultur SOSU'erne befinder sig i (Kristiansen & Krogstrup, 2015). Dette ledte mig dog til et etisk dilemma, da pleje kan være en sårbar situation for borgerne.

4.2 Kvalitativt forskningsinterview

Mit valg af metode faldt på det kvalitative, semistrukturerede enkeltinterview, da denne form for metode kan anvendes til at forstå SOSU'ernes synspunkter samt afdække deres levede verden, for efterfølgende af kunne forklare og forstå dette videnskabeligt (Kvale og Brinkmann, 2015). Det kvalitative forskningsinterview kendetegnes ved, at det giver en livsnær eller virkelighedsnær beskrivelse af fænomener (Kruuse, 2007.).

Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) er: *"Det kvalitative interview en forskningsmetode, der giver privilegeret adgang til menneskers grundlæggende oplevelse af deres levede verden."* Kvale og Brinkmann, 2015: 50). Jeg finder det kvalitative forskningsinterview velegnet til at forstå et fænomen som SOSU'ers oplevelse af følelses- og omsorgsarbejde, da man gennem kvalitative forskningsinterview taler med mennesker for at få en forståelse af, hvordan deres oplevelser beskrives af dem. Derudover mener jeg, at denne metode komplementerer Wærness' nedfra perspektiv, som jeg har valgt at lægge mig op ad i dette speciale.

Endvidere har det også af praktiske årsager, på grund af Covid-19, været nødvendigt at vælge en metode, som jeg kunne anvende uden at skulle mødes fysisk med informanter. Da jeg havde valgt en målgruppe, som under Covid-19 var en del af beredskabsplanen, var det en udfordring at skaffe tilstrækkeligt med informanter. Jeg vil i det følgende afsnit præsentere specialets empiriindsamling, herunder pilotinterview og det kvalitative forskningsinterview.

5.0 Empiri

I nærværende afsnit vil jeg præsentere indsamlingen af empiri samt de dertilhørende overvejelser. Først vil jeg præsentere den oprindelige plan for empiriindsamling, som grundet Covid-19 blev ændret. Dernæst vil jeg præsentere den ændrede og anvendte empiriindsamling samt overvejelserne herved.

5.1 Oprindelig og ændret plan

Den oprindelige plan for empiriindsamling var gennem et plejecenter i en nordsjællandsk kommune, som havde indvilliget i et case-samarbejde. Grundet Covid-19 blev dette aflyst, da det blev vedtaget ved lov, at besøg på ældrecentre ikke var forsvarligt i en periode. Jeg undersøgte muligheden for at foretage telefoniske interviews med lederen og plejepersonalet fra det oprindelige case plejecenter, men jeg blev meddelt at arbejdsbelastningen gjorde, at der ikke var ressourcer til det. Jeg måtte derfor ændre min strategi i forhold til empiriindsamlingen.

I begyndelsen af specialefasen havde jeg et pilotinterview med en plejecenterleder fra et andet plejecenter, som oprindeligt skulle have været en form for idégenerering til relevante emner at undersøge i forhold til plejesektoren. Dette pilotinterview valgte jeg, på baggrund af det aflyste case samarbejde, at inddrage som empiri i mit speciale, hvilket vil blive præciseret længere nede i empiriafsnittet. For at fastholde specialets nedefra perspektiv, valgte jeg fortsat at interviewe SOSU'er for at forstå deres oplevelser og erfaringer.

Udvælgelsen af informanter blev til på baggrund af et Facebookopslag på en side for ergoterapeuter. Dette gjorde jeg på baggrund af, at mange ergoterapeuter arbejder tæt sammen med SOSU'er. Dermed rekrutterede jeg med en såkaldt *snowball-sampling*, hvilket foregår ved at rette henvendelse

til en gruppe som er relevante for undersøgelsen, hvor der så vil være gode chancer for at disse kender relevante informanter (Metodeguiden Aarhus Universitet, u.å.).

Under de første interviews adspurgte jeg informanterne, om de kendte nogle fra deres fag, som kunne være relevante for undersøgelsen. Dermed anvendte jeg informanternes netværk til at etablere kontakt til andre relevante informanter. Ulempen ved denne metode kan være, at det kan være besværligt at kontrollere om informanterne kommer til at udgøre en undergruppe af venner, eller at de kun inviterer nogen, som deler samme holdninger (Ibid.).

5.2 Informanter og udvælgelseskriterier

I det følgende afsnit vil jeg gennemgå den anvendte metode til udvælgelse af informanter, samt de dertilhørende overvejelser. Dernæst vil jeg præsentere informanterne i anonymiseret form.

5.3 Udvalgelseskriterier

Jeg valgte ikke at have kriterier til arbejdserfaring, alder og køn med den begrundelse, at jeg herved kunne øge chancen for at få flere informanter. Dette valgte jeg på baggrund af det store arbejdspress, der netop gjorde sig gældende for SOSU'er under Covid-19, hvor jeg erfarede, at det var særligt svært at finde SOSU'er, kunne medvirke i interviews.

Kriteriet var, at det skulle være personer, som enten arbejdede eller havde arbejdet som SOSU-assistent eller hjælpere på plejehjem, hjemmepleje eller i hospitalsregi. Derudover måtte det både være faglærte og ufaglærte. Konsekvenserne af dette valg var, at kontrollen over de informanter jeg fik til specialet var lille.

5.4 Præsentation af informanter

Specialets informanter udgøres af tre informanter: en SOSU-assistent⁴ og to SOSU-hjælperes⁵. I det følgende vil jeg præsentere informanterne med anonymiserede navne. Dog vil jeg præsentere personlige og arbejdsferingsmæssige detaljer om informanterne, for at give et indtryk af informanternes diversitet.

SOSU-assistenten Grete

Den første informant jeg interviewede var Grete. Grete er 60 år og har arbejdet i plejefaget siden hun blev uddannet sygehjælper 1979. Grete har både været på plejehjem og i hjemmeplejen forskellige steder på Sjælland. Her har hun både haft med ældre borgere at gøre, men også yngre og borgere med psykiatriske lidelser. For ti år siden tog hun SOSU-assistent uddannelsen. Grete er sygemeldt for øjeblikket, da hun har diagnosen knogleskørhed.

SOSU-hjælperen Sanne

Den anden informant jeg interviewede var Sanne. Sanne er 57 år og har arbejdet som SOSU-hjælper i 12 år i den kommunale hjemmepleje i Københavnsområdet. Sanne har været på den samme arbejdsplads alle hendes år som SOSU-hjælper og har primært arbejdet med ældre. Før hun blev SOSU-hjælper, har hun været dagplejemor.

SOSU-hjælperen Jonna

Den tredje informant jeg interviewede var Jonna. Jonna er 64 år og har arbejdet som SOSU-hjælper i 12 år, hvor hun også blev uddannet hjælper. Jonna har været på den samme arbejdsplads i alle 12 år, hvor hun har fungeret som udekørende hjemmehjælper. Før SOSU-hjælperuddannelsen har Jonna arbejdet som sygehjælper og handicaphjælper siden hun var 18 år, og derudover har hun desuden været stewardesse i mange år. På nuværende tidspunkt er Jonna på såkaldt seniortid, hvilket vil sige, at hun arbejder på nedsat tid, fordi hun er over 60 år.

⁴ **SOSU-assistent** uddannelsen den lange uddannelse på to år og ni måneder, der giver lov til at håndtere medicin og grundlæggende sygepleje.

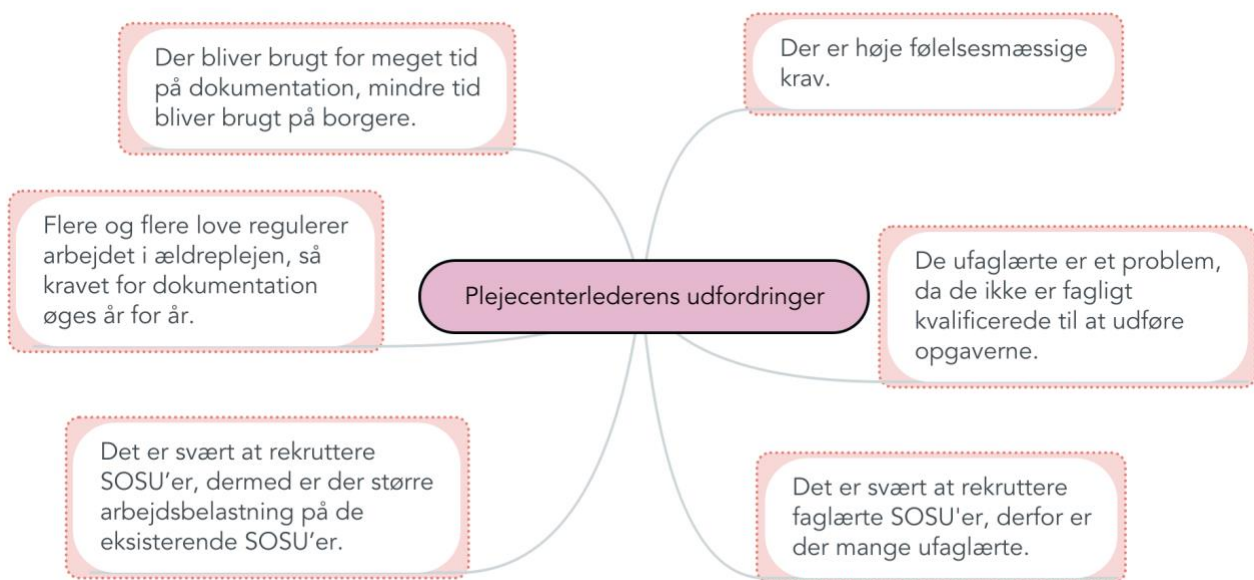
⁵ **SOSU-hjælper** uddannelsen er den korte uddannelse på et år og to måneder, som giver kompetencer til at kunne udføre personlig pleje. Som SOSU-hjælper kan assistentuddannelsen tages som overbygning.

5.5 Opbygning af interviewguide

I det følgende afsnit vil jeg præsentere specialets interviewguide samt det pilotinterview, der tilsammen med min forforståelse og den valgte teori, dannede rammen for interviewguiden.

Pilot interviewet med plejecenterlederen skulle oprindeligt styrke min viden omkring SOSU'ers arbejde samt udfordringer. Jeg har imidlertid valgt at sidestille pilotinterviewet med det som Kruuse (2007) kalder for et informant-interview. Ifølge Kruuse handler informant-interviewet om at indsamle viden om et emne gennem nogen med direkte kendskab til det, med det formål at opnå viden, som ellers ikke er tilgængeligt for forskeren (Kruuse, 2007).

Pilotinterviewet foregik før mit valg af teori, og var derfor ikke baseret på noget teoretisk fundament, men blot min forforståelse samt den litteratur, der ligger til grund for mit problemfelt. Interviewet tenderede derfor nærmere til en samtale, hvor jeg stillede berammende spørgsmål som: *"hvilke udfordringer har du oplevelser af, at SOSU'erne har?"* samt uddybende spørgsmål hertil. Dermed var dette et meget løst struktureret interview. Jeg optog eller nedskrev ikke samtalen, men jeg nedskrev hovedtemaer og pointer. Nedenstående illustration viser de udfordringer, som plejecenterlederen gav udtryk for:



Figur 1. Illustration over plejecenterleders oplevelser af udfordringer

Disse udfordringer, var også udfordringer, der viste sig i litteraturen og som er beskrevet i specialets problemfelt. Jeg anvendte altså b.la. plejecenterlederens udfordringer, for at sikre praksisrelevans og

dermed kvalificere mit valg af teori. Kombinationen af specialets problemfelt, forskningsbidragene, teorien, min forforståelse og plejecenterlederens udfordringer skabte dermed rammen for interviewspørgsmålene. Dette ledte mig frem til følgende interviewspørgsmål:



Figur 2. Overblik over interviewspørgsmål (Se også bilag 1.)

Spørgsmål 6. og 7. blev taget ud efter mødet med empirien, da disse spørgsmål ikke gav anledning til noget som SOSU'erne gav udtryk for, var en udfordring⁶. Selvom jeg var optaget af disse områder vedrørende anerkendelse og ufaglærte, var jeg nødt til at indsnævre mit fokus, således at jeg her afgrænsede undersøgelsen med det formål at kunne gå i dybden med de tilbageværende spørgsmål. Konsekvenserne af denne afgrænsning er at specialet vil bære præg af dette.

Specialets interviewguide er dels baseret på åbne, induktive spørgsmål og dels baseret på teoridrevne spørgsmål. Interviewguidens induktive del udspringer af min forforståelse af SOSU'ernes arbejde. Dette gjorde jeg, for at få informanterne til at fortælle om konkrete situationer med forbindelse til forskningstemaet, som skulle være med til at generere nye temaer (Kvale & Brinkmann, 2015.) Dermed forholdt jeg mig åbent overfor nye fænomener i stedet for kun at arbejde med eksisterende kategorier. Samtidigt var jeg kritisk overfor egne forforståelser og hypoteser. Den deduktive del af interviewguiden var baseret på min teoretiske forståelse af Hochschilds teori om følelsesarbejde og

⁶ Spørgsmål 6. og 7. relaterede sig oprindeligt til et tema vedrørende *professionalisering*, hvilket også vil fremgå af bilag 1.

Wærness' teori om omsorgsrationalitet samt de hovedtemaer, som jeg udledte af interviewet med plejecenterlederen.

Interviewguiden er inspireret af Elmholdt (2006a, 2006b), som er baseret på forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål. Til forskel fra denne inspiration, indeholder min guide tre kolonner: teori, forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål (se Bilag 1). Denne opdeling skulle sikre, at den teori som interviewguiden delvist tager afsæt i, blev understøttet af forskningsspørgsmål, som så til sidst blev lavet om til interviewspørgsmål (Tangaard & Brinkmann, 2015).

Opdelingen mellem interview og forskningsspørgsmål udspringer af, at forskningsspørgsmål kan virke abstrakte for den interviewede, da det ofte er forklaringer på fænomener eller sammenhænge, som forskningsspørgsmålet søger. Målet med interviewspørgsmålene er derfor, at de skal være mundrette eller livsverdensnære (Ibid.).

5.6 Udførelse af interviews

Under interviewene fik min forforståelse betydning for, hvordan jeg tolkede informanternes svar samt hvordan jeg stillede opfølgende spørgsmål til disse. De opfølgende spørgsmål stillede jeg med det formål at holde samtalen i gang for at opnå uddybende dimensioner af deres fortællinger (Kvale & Brinkmann, 2015; Tangaard & Brinkmann, 2015). Derudover anvendte jeg specificerende spørgsmål i form af, "*hvordan håndterede du dette?*" og "*hvordan oplevede du det?*" Jeg anvendte også *strukturerende spørgsmål* for at sikre, at interviewet holdt sig på sporet eksempelvis ved at sige følgende: "*Nu vil jeg gerne stille spørgsmålet...*", hvis jeg vurderede, at interviewet var kørt af sporet og at situationen var passende til at gå videre til et nyt spørgsmål (Ibid.).

I forbindelse hermed opstod der dilemmaer, da tavshed ofte gav anledning til at stille et nyt spørgsmål, men samtidigt gav mulighed for at opnå dybere dimensioner af fortællingerne. For hvert interview blev jeg bedre til at give plads til den tavshed, som gav informanterne rum til at reflektere og genkalde sig oplevelser. Interviewene kan derfor bære præg af, at de tiltagende bliver længere og mere detaljerede.

Interviewsvar kan være flertydige, da et udsagn kan tolkes på flere måder. Derfor forsøgte jeg afslutningsvis i interviewet at stille *fortolkende spørgsmål*, for at sikre mig at, jeg havde forstået informanterne korrekt. Dette gjorde jeg ved eksempelvis at sige: "*Mener du at...*". Dette medvirkede også til, at mit efterfølgende arbejde med analysen blev mere ligetil samt at tolkningerne blev mere kvalificerede (Kvale & Brinkmann, 2015; Tangaard & Brinkmann, 2015).

De tre interviews blev udført som telefoninterviews og hvert af dem var af mellem 30 til 40 minutters varighed. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) fortolker og registrerer intervieweren betydningen af det der siges samt hvordan det udtrykkes gennem evnerne til at tolke mimik, stemmeføring og andre kropslige gestikulationer. Dette vil ikke være muligt i samme grad ved et telefoninterview, hvorfor jeg antager, at telefoniske forskningsinterview giver en svagere empiri end ved et fysisk interview.

5.7 Transskription

Jeg transskriberede umiddelbart efter interviewene, for at have det frisk i erindringen (Tangaard & Brinkmann, 2015). Jeg udskrev selv interviewene, hvilket gav kontrol over transskriberingen fra mundtlig form til skriftlig form, og dermed sikrede jeg, at ordlyd på optagelsen blev indfanget rigtigt. Indledning og afslutning på interviewene blev ikke udskrevet, da jeg vurderede, at det ikke havde relevans.

Ved transskriberingen anvendte jeg forbogstaver til at angive, hvem der talte, f.eks. anvendte jeg et (M) for mig som interviewer og et (G) for Grete, samt linjeskift når en ny person talte (Ibid.) Jeg vurderede, at det var afgørende at have fokus på meningsindholdet, og mit sekundære fokus var derfor på stemmевolumen og tonefald. Derfor var det kun de passager, hvor det havde betydning for meningsindholdet, at jeg udskrev eksempelvis tonefald.

6.0 Analysestrategi

Som analysemetode vil jeg anvende den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse, dette med udgangspunkt i Zhang og Wildemuths (2009) samt Hsieh og Shannons (2005) definition. Jeg vil i følgende afsnit præsentere den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse, samt tilgrundliggende argumenter for dette valg.

6.1 Den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse

Den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse kan gennem kodning af skriftligt materiale identificere mønstre eller temaer (Hsieh & Shannon, 2005). Ved at anvende denne metode, kan meningen i materialet afdækkes og dermed kan forskeren anskaffe sig viden omkring det undersøgte fænomen, som i dette speciale er SOSU'ers udfordringer i følelses- og omsorgsarbejde (Ibid.). Denne viden kommer i dette speciale fra informanternes egne udsagn og gennem deres forståelsesmåder (Zhang & Wildemuth, 2009).

Med den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse, er det muligt at kondensere materiale til temaer, som er baseret på forskerens fortolkning. Der kan laves temaer og analyseenheder ud fra foreliggende undersøgelser, og omvendt tillader analysemetoden også, at temaer kan udledes fra empirien (Ibid.). Analysemetoden kan derfor anvendes til at udvide og bekræfte eksisterende teori på området, hvorfor jeg finder metoden relevant til at kunne skabe flere nuancer på den nuværende og aktuelle forståelse af SOSU'ers udfordringer (Ibid.). Samtidigt giver den mulighed for, at jeg kan være åben for nye temaer, som viser sig gennem mønstre, hvilket komplementerer undersøgelsens nedefra perspektiv.

6.2 Hermeneutik og den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse

Denne måde at kode data som allerede relaterer sig til teori eller data, kan synes vanskelig at forene med den hermeneutiske videnskabsteori. Det skyldes deres forskellige tilgange til data: Hvor hermeneutikken er en ontologi, som baserer sig på en cirkulær fortolkningsproces, er den teoriinformerede indholdsanalyse en metode til at gå systematisk til data (Hsieh og Shannon, 2005; Juul, 2012). Fælles for hermeneutikken og den teoriinformerede indholdsanalyse er, at de begge sigter mod at finde en mening gennem fortolkning (Ibid.).

Jeg antager dog, at den teoriinformerede indholdsanalyses åbne måde at identificere temaer gennem både empiri og teori, giver plads til at sondre mellem del- og helhedsforståelser. På baggrund heraf mener jeg, at en kombination mellem hermeneutikken og den teoriinformerede indholdsanalyse kan bidrage til at finde mening og sammenhænge i udfordringer i SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde.

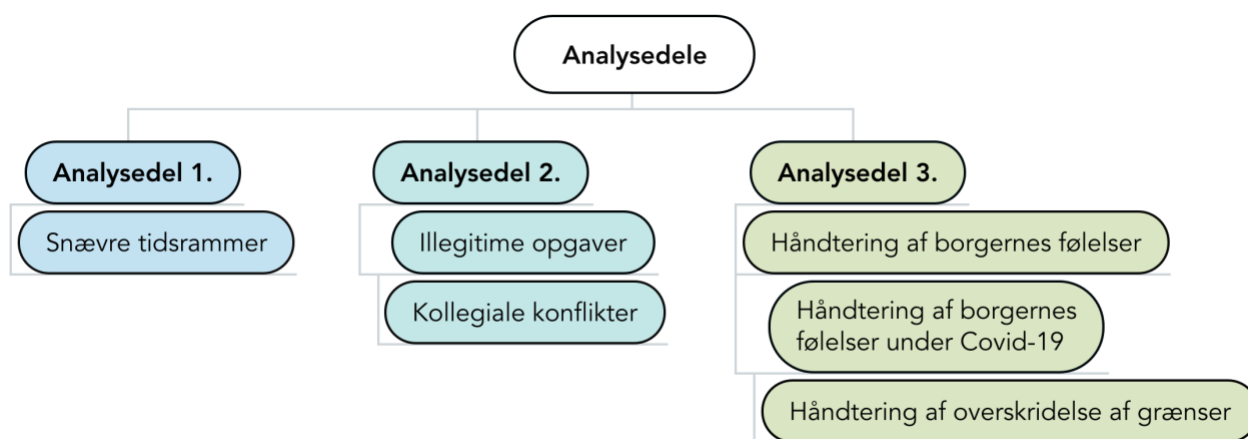
6.3 Fremgangsmåde og kodning

Måden hvorpå jeg er kommet frem til temaerne, er illustreret i kodningstræet nedenfor. De grønne bokse efter den lilla temaboks, viser hvorvidt temaet er opstået teoriinformeret, eller om det er opstået gennem empirien. Grunden til, at jeg kom frem til netop disse temaer var, at det var temaer som var gennemgående i min kodning. Rækkefølgen er opstillet vilkårligt i kodningstræet. I næste afsnit vil temaerne indeles efter, hvilke temaer, som relaterer sig til hinanden samt den endelige opdeling i analysen.



Figur 3. Illustration af kodningstræ

Efterfølgende vurderede jeg, hvilke temaer som tilhørte samme analysedel, hvorefter jeg opdelte de seks temaer i tre analysedele som illustreret nedenfor. Analysedelene er opbygget efter den rækkefølge, hvori temaerne opstod, for at være tro mod sondringen mellem helheds- og delforståelser. Jeg vil derfor i hver analysedel forklare, hvordan jeg er kommet fra den ene analysedel til den næste.



Figur 4. Illustration af opdeling af analysedele

7.0 Analyse

I det følgende vil den indsamlede empiri blive præsenteret samt analyseret. Analysen af empirien vil primært blive analyseret med specialets to bærende teorier: Hochschild og Wærness. Sekundært anvender jeg, med afsæt i hermeneutikken, også nye teorier og begreber til at udfolde empirien.

Gradvist i analysen tilføjer jeg fornyede forståelser af helheden ved at fordybe mig i forskellige dele af SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde, med inspiration fra den hermeneutiske sondring mellem helheds- og delforståelser. I alle analysedelene vil jeg analysere udfordringer, håndtering og konsekvenser af følelses- og omsorgsarbejdet, for at kunne besvare specialets problemformulering.

7.1 Analyse del 1. Den største udfordring

Snævre tidsrammer

Interviewene gav eksempler på, hvordan tidspresset er noget at det, som er en udfordring for SOSU'erne i deres arbejde. At de snævre tidsrammer er en udfordring i SOSU'ernes arbejde, kommer til udtryk hos Sanne, da jeg spørger ind til de mest udfordrende ting i hendes arbejde:

Det er tiden. Alt er udmøntet i tid. Hvis en almindelig dagligdag kører, så har vi jo faste borgere. Og vi kan jo godt mærke, hvis de har en dårlig dag eller et eller andet. Så får vi ikke mere tid af den grund – men så bruger vi måske mindre tid på fru Madsen bagefter. Hvis skal nå det samme – vi får jo ikke mere tid hvis Olga er træt i dag (Bilag 3, linje 66-69).

Sannes måde at omgås snævre tidsrammer på, kommer til udtryk som en forhindring i at udføre lige god pleje og omsorg for alle borgerne. Det skyldes, at den ekstra tid, der gives til en borger, er tid, som bliver taget fra en anden borger. Jeg tolker dette som et billede på Hochschilds definition af dybdeageren, fordi hun oprigtigt har medfølelse og indlevelse i borgerens behov, som resulterer i, at hun efterkommer disse. En anden SOSU, Jonna, som har en halv times senior tid om dagen, fortæller, at hun nogle dage er nødsaget til at inddrage denne halve time, for at kunne nå sine arbejdsopgaver. At hun bruger sin fritid på at kunne udføre god pleje og omsorg for borgeren, kan også tolkes som dybdeageren.

Endvidere tolker jeg, at den logik som SOSU'erne handler ud fra, er baseret på borgerens behov, altså omsorgsrationalitet og ikke den formålsrationalitet, som er baseret på visiterede skemalagte plejeydelser. Noget andet tyder på, at graden af indlevelse i borgerens behov forstærker tidspresset, da Sanne giver udtryk for, at det er de borgere som *hun kender godt*, som hun giver ekstra tid.

Det viser umiddelbart, at måden hvorpå snævre tidsrammer håndteres, fungerer ud fra en omsorgsrational logik samt gennem dybdeageren. Ifølge Hochschild kan konsekvenserne af dybdeageren være uheldige, da de kan føre til udbrændthed. Direkte adspurgt, begrundet Jonna det at hun anvender sin fritid på arbejde som følger:

(...) jeg kan ikke bare gå når det hele det flyder. Eller gå fra et menneske som måske sidder og er ked af det. Hvis du har den personlige pleje, er du nødsaget til at bruge den tid som det tager. Du kan ikke haste noget igennem hvis du skal bruge deres ressourcer også (Bilag 4, linje 43-45).

Når Jonna giver udtryk for at hun skal *bruge deres ressourcer*, refererer hun til træning i hjælp til selvhjælp, som er et tiltag, der skal opretholde den ældres funktionsniveau. Dette er både en måde at give den ældre bedre livskvalitet, men også en måde, hvorpå der på sigt kan spares tid (Boll Hansen, et. Al., 2011). Jonna peger altså på, at det er den ældres livskvalitet, som må nedprioriteres hvis tidspresset er stort nok. Hjælp til selvhjælp er noget, der er blevet indført i den moderne hjemmepleje, og er altså en del af en formålsrationalitet, som bliver endnu et aspekt at SOSU'ernes arbejde, der er svært at indfri. Samtidigt giver Jonna udtryk for, at hun ikke kan gå fra en borger som er ked af det, hvilket er endnu et billede på omsorgsrationalitet, hvor de visiterede opgaver og den følelsesmæssige indlevelse er svært forenelige.

Et spørgsmål der rejser sig er, om der vil være tid til den samme indlevelse hos den borger, som får frataget plejetid. Jeg antager, at det i højere grad vil være overfladiske følelser, som vil være i spil, altså overfladeageren. Dette antager jeg på baggrund af Korczynskis begreber, som handler om at tidspres og følelsesmæssig indlevelse er tidskrævende.

For kort at genopfriske Korczynskis begreber, så udspringer det af et konkurrencepræget servicearbejde, som trækker på to modstridende rationaler (Korczynski, 2009; Grosen, 2013). Det ene rationale handler om at minimere omkostninger, hvor det andet rationale handler om at give den

bedst mulige service (Ibid.). Den gode service hænger som regel sammen med indlevelse i servicemodtageren, hvilket er en tidskrævende proces.

Herved kan serviceyderen opleve en form for krydspres, ved at skulle yde god service så hurtigt som muligt. Set i lyset af dette, antager jeg, at SOSU'erne også er i en form for krydspres, hvor den gode service er forbundet med omsorg og følelsesmæssig indlevelse, og hvor den visiterede og afsatte tid til den enkelte borger er bestemt gennem formålsrationalitet.

Opsummering af analysedel 1

Informanterne udpeger selv tidspreset som en af de største udfordringer i deres arbejde. Tidspreset håndteres forskelligt og stiller SOSU'erne i et dilemma, fordi den enkelte SOSU tager ansvar for at vurdere om nogle borgere har brug for ekstra tid eller omsorg samt hvordan de vil skabe den ekstra tid. Måden at håndtere tidspreset på kommer til udtryk på to forskellige måder: En måde, hvorpå de skal vurdere hvilken borger de kan tage tid fra, for så at give tid til en anden borger, samt en anden måde hvorpå de inddrager deres fritid.

At SOSU'ernes indlevelsessevne får dem til at prioritere og vurdere, hvad der er bedst for borgeren, kan ses som et krydspres skabt af tidsrammer, omsorgsrationalitet og de følelsesmæssige krav. Denne indlevelse i og vurdering af borgerens behov leder mig videre til næste tema i analysen, som omhandler det som SOSU'erne vurderer, at borgeren har behov for, men som ikke ligger indenfor de organisatoriske regler og rammer.

7.2 Analysedel 2. Udenfor rammerne

Illegitime opgaver

Som redegjort for tidligere i specialet har forhenværende undersøgelser af omsorgsarbejdere eller hjemmehjælpere vist, at hjemmehjælpere udførte flere eller andre opgaver end de foreskrevne opgaver (illegitime arbejdsopgaver), med afsæt i en særlig følelsesmæssig indlevelse i et andet menneske. I det følgende afsnit vil jeg analysere, hvordan SOSU'erne håndterer dette, samt hvilke konsekvenser dette fører med sig. Jeg adspørger SOSU'erne, om de har leveret mere i deres arbejde end det deres arbejdsopgaver reelt set involverer, hvortil Grete svarer:

Ja, det har jeg gjort. Men det er også svært at gøre op på den måde. Jeg vil ikke sige i forhold til hvad jeg har fået betalt for, jeg vil sige i forhold til hvad jeg har fået lov til. (...) jeg har haft nogle borgere, som jeg har haft meget tæt på fordi jeg, og deres daglige hjælpere i hjemmet, kunne se at der var nogle behov, som ikke blev dækket af hjemmeplejen, hvor man har gjort det i sin fritid og hvor man nogle gange har gjort det i arbejdstiden også. Hvor det nogle gange er blevet påtalt og at man har fået en advarsel om at det må man ikke (Bilag 2, linje 59-66).

Gretes forståelse af illegitime opgaver som noget der ikke kan gøres op i penge, lægger sig op ad Wærness' omsorgsforståelse, som er forankret i altruisme. I den forbindelse giver Grete udtryk for, at de illegitime opgaver for hende, handler om hvad hun har fået lov til at gøre. Dette vidner om, at hun ser nogle behov hos borgeren, som er givende for hende selv at opfylde. Det samme billede viser sig i Jonnas arbejde:

Lige her for tiden (red. corona) så tager de ikke flasker retur. Så der tog jeg min faste borgers flasker som jeg var nede at aflevere i min fritid. Hvis jeg mener at der er en urinvejsinfektion, kan jeg tage en urinprøve og lige køre ned forbi lægen og smide den af. Fordi så synes jeg det er vigtigere at de kommer i behandling med det samme hvis jeg har den mistanke. Og det er jo ligesom sådan nogle ting som jeg synes at jeg kan forsvare. Altså, jeg kan godt tage skideballen, men jeg skal argumentere for, hvorfor jeg har gjort tingene. Og så gør jeg det alligevel, altså herregud. Hvad kan der ske? Så længe samvittigheden er god, og det kommer et andet menneske til gode så kan jeg forsvare det over for mig selv. (Bilag 4, linje 56-63).

Det er gennemgående for alle SOSU'erne, at de beskriver, at de gerne risikerer at udføre illegitime opgaver, på bekostning af, at det måske kan føre til en opsigelse. Dette vidner om en omsorg som trumfer rammer og regler. Dette kan Sanne også nikke genkendende til, og hun nævner dertil et eksempel på noget, hun har gjort udover sin arbejdsopgaver: ” (...) jeg har da været ovre på tanken og købe noget morgenbrød til en hvis hun ikke har mere brød. Det må vi jo ikke, men det gør vi jo alle sammen alligevel hvis vi får mulighed for det” (Bilag 3, linje 83-85).

Disse orienteringer som SOSU'erne beskriver, peger altså på, at den logik som de handler ud fra, er baseret på borgerens behov, altså omsorgsrationalitet.

Som det fremgår af citaterne, skaber det at udføre illegitime opgaver udfordringer i SOSU'ernes arbejde, da det bliver straffet med påtalelser og advarsler. Citaterne peger i retning af, at trods konsekvenserne ved at udføre illegitime opgaver, er der konsensus om, at *det er noget alle gør*. Dette tolker jeg som en afspejling af Hochschilds følelsesnormer; at det forventes af både borgerne og kollegaerne imellem, at der udføres opgaver udover de reelle arbejdsopgaver. Dette kan ifølge Hochschilds teori give anledning til følelsesmæssige belastninger, da SOSU'erne presses ind i en særlig norm for, hvordan de skal agere.

Jonna hævder, at hun kan forsvare sine handlinger, fordi det kommer et andet menneske til gode. Det tyder på, at det er det filantropiske følelsesarbejde som vinder frem, fordi det er det givende og det meningsfulde for dem. Set i lyset af Wærness, kan dette tolkes som en form for endeløs altruisme, med udelukkende positive følger. Det kan siges, at SOSU'erne selv tager kontrollen over udførelsen deres arbejde, når de vælger at følge deres egne regler.

At forsøge at modstå ledelsens kontrol i relation til at handle udover de anviste rammer, kan sættes i forbindelse med forskning, som viser, at sundhedsprofessionelle udfører mere arbejde end hvad de bliver betalt for (Kirchhoff & Karlsson, 2012). Dette viser en undersøgelse af norske sundhedsprofessionelle i fire forskellige offentlige virksomheder. Modstand mod ledelsens opfattelse af arbejdsopgaven kaldes for *organizational misbehavior* eller på dansk organisatorisk misforhold eller dårlig opførsel. At tale om dårlig opførsel kan hurtigt forbindes med de samfundsmæssige normer for, hvad god opførsel er. Dermed kan *organizational misbehavior* virke misvisende, da det udelukkende handler om at modsætte sig ledelsens opfattelse af arbejdsopgaven (Ibid.).

I den norske undersøgelse præsenteres fem typologier for illegitime opgaver: *Udvidede jobopgaver*, *yderligere jobopgaver*, *forbudte job opgaver*, *kollegiale jobopgaver* og *upassende jobopgaver* (Kirchhoff & Karlsson, 2012). For hjemmehjælperne var det særligt, at de udførte upassende jobopgaver, hvilket betyder, at de udfører opgaver, som tilhører en anden profession. Derudover var det hjemmehjælperne som udførte flest ekstra arbejdsopgaver af alle de deltagende professioner (Sygeplejersker, hjælpesygeplejersker og SOSU'er på plejehjems- eller hospitalsregi) (Ibid.). Dette mønster ses også hos specialiets informanter, hvor de f.eks. klarer Nemlig-buddets arbejde, ved at lave småindkøb for borgeren.

Ud fra ovenstående kan det tolkes som at indeværende speciales informanter egentlig udfører en form for *organizational misbehavior*, ved at handle ud fra borgerens behov. *Organizational misbehavior* handler i sin oprindelige form om ikke at udføre eller udføre færre opgaver end de forskrevne (Ibid.). Om hvorvidt SOSU'erne udfører *organizational misbehavior* afhænger af, hvilket synspunkt og hvilket rationale der handles ud fra.

Fra SOSU'ernes perspektiv er denne egenvurdering af borgerens behov en legitim grund for at afvige fra køreplanen eller skemaet. Fra et institutionelt perspektiv er dette et organisatorisk misforhold. Dermed kan det udledes, at håndteringen af følelses- og omsorgsarbejdet medfører en form for sammenstød mellem omsorgsrationaliteten og formålsrationaliteten.

Kollegiale konflikter

I forbindelse med SOSU'ernes udsagn omkring de illegitime opgaver, blev en negativ konsekvens påpeget. Interviewet tilvejebragte indsigt i, at udførelse af det illegitime arbejde ledte til konflikter mellem kollegaerne, hvilket Sanne udtrykte som følger:

Altså, det er meget forskelligt hvordan vi udfører vores arbejde. Det gør jo også at der kommer gnidninger mellem kollegaer, for så vil borgeren hellere have at Merethe kommer end at jeg kommer, fordi at Merethe laver nogle andre ting, som hun egentligt ikke skal. Så derfor skal vi jo helst udføre de ting som folk er visiteret til og ikke andre ting. Det giver rigtigt store problemer (Bilag 3, linje 77-81). (...) Jeg synes at det er værst når der er pres på f.eks. kollegaer imellem så er alle frustrerede så går det hurtigt ud over hinanden indbyrdes (Bilag 3, linje 117-118)

Som tidligere nævnt, kan udførelsen af de illegitime opgaver skabe et forventningspres til SOSU'ernes rolle. Dette udtrykker Sanne som noget, hun mener er *værre*, da jeg spørger ind til det følelsesmæssige arbejde. Denne dimension af det kollegiale følelsesarbejde, er ikke noget, der beskrives af nogle af de teorier, som tidligere er præsenteret, hvorfor jeg her inddrager Monrads (2016) undersøgelser, for at nuancere dette aspekt af følelses- og omsorgsarbejde. Monrad har beskæftiget sig med følelsesarbejde mellem kollegaer i plejesektoren. Monrad hævder, at en måde hvorpå høje følelsesmæssige krav kan mestres, er gennem et mestringsfælleskab, hvor der gives udtryk for følelser mellem kollegaer, hvilket medvirker til *den gode stemning* i arbejdssituationer (Monrad, 2016).

Evnen til at skabe denne gode stemning sætter Monrad i relation til emotionel kapital, som vanligvis er noget, der ses mellem familiemedlemmer. Emotionel kapital anskuer Monrad som en form for social kapital, der er karakteristisk for de affektive relationer, der er mellem familiemedlemmer og venner (Ibid.). Dette mestringsfællesskab er medvirkende til et klima i arbejdsgruppen, som gør følelsesarbejde med patienter eller borgere lettere. Ud fra Monrads undersøgelser kan det tolkes, at konsekvenserne af at udføre illegitime opgaver hæmmer SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde med de borgerne, da det ikke bidrager til et positivt mestringsfællesskab.

Set i lyset af, at SOSU'erne i hjemmeplejen har sporadisk kontakt med deres kollegaer, kan det tyde på at, der sjældent bliver kommunikeret og afstemt mellem dem. Dette er en interessant nuance i dette speciale, da det viser hvordan de særlige arbejdsvilkår for SOSU'erne i hjemmeplejen er med til at skabe udfordringer i følelses- og omsorgsarbejdet.

Opsummering af analysedel 2

Ovenstående indikerer, at SOSU'erne leverer mere end deres arbejdsopgaver foreskriver, på baggrund af, at de handler ud fra indlevelsen i borgeren behov. Dette kan sættes i forbindelse med begrebet *organizational misbehavior*, fordi SOSU'erne modsætter sig ledelsens forventninger. At levere denne form for ekstraarbejde avler forventninger hos borgerne, hvilket også har konsekvenser for det kollegiale følelsesarbejde. Dette kan ifølge Hochschild give anledning til belastninger, da SOSU'erne presses ind i en særlig norm for, hvordan de skal agere. Dette leder analysen videre til analysens sidste tema, som handler om de særlige vilkår, der er i SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde, og som handler om at håndtere andres følelser.

7.3 Analysedel 3. Håndtering af følelser

Håndtering af borgernes følelser

Med afsæt i Hochschilds undersøgelse af stewardessers følelsesarbejde, blev dette tema udledt med et teoretisk afsæt. I det følgende tema omkring håndtering af borgernes følelser, er der flere forhold som gør sig gældende. Det første forhold handler om at være i arbejdssituationer med store følelsesmæssige påvirkninger. Grete som ikke arbejder på interviewtidspunktet, beretter om tidligere oplevelser, hvor hun har været nødsaget til at håndtere følelser på en professionel måde.

Jeg har plejet yngre mænd som har ligget hjemme i hjemmet, til hjemlig kærlig pleje, hvor hans små børn har stået omkring hans seng. Det påvirker mig rigtigt meget, det må jeg indrømme. Hvor når det er ældre mennesker, så ved man jo at det kun går en vej når man er 80-90 år. (...) jeg har ikke udvist mine følelser, jeg har været ekstra meget professionel der. Givet dem tid, plads og omsorg (Bilag 2, linje 95-99).

Dette kan ses som et billede på, hvordan Grete, i relation til Hochschilds teori, har undertrykt sine egne følelser, for at være ekstra professionel. Det samme viser sig i Jonnas arbejde, engang hun tog sig af en mand med en cancerdiagnose:

Jeg kom der jo hver dag. Og så kan jeg huske da det begyndte at gå ned ad bakke, at jeg havde ordnet ham en dag hvor jeg sagde "så ses vi bare i morgen" og så kom ånden og klappede mig på kinden, som sådan en tak fordi du har hjulpet mig. Jeg kan bare huske at det rørte mig i den grad. Og det gør det stadigvæk når jeg tænker på den situation (Bilag 4, linje 89-92).

Da jeg spørger indtil, hvordan Jonna håndterede denne situation, forklarede hun: "Da jeg kom ud, så fik den frit løb" (Bilag 4, linje 94). At Jonna holder sine følelser tilbage for at agere professionelt, tolker jeg i henhold til Hochschild, som et udtryk for, at hun undertrykker sine egne følelser, med det formål at skåne borgeren. At SOSU'erne er vidne til død, sorg og ensomhed er et aspekt af deres arbejde, som de valgte teorier ikke belyser. Ifølge Liveng (2007) kan dette vække følelser forbundet hermed, såsom angst. Dette aspekt af omsorgsrelationen, set i et psykodynamisk og eksistentielt perspektiv, er ligeså grundlæggende, som det glædesfyldte i en omsorgsrelation (Liveng, 2007). Disse følelser må derfor siges at være et særligt vilkår for arbejdet som SOSU.

Et omvendt forhold som kommer til udtryk er, da Jonna forklarer, at der har været en periode i hendes liv, hvor hun selv havde svære følelser, som hun skulle håndtere i sit arbejde:

Min lille niece var 8 år da vi pludselig fik at vide at hun havde en tumor i hjernen, hvor jeg brød sammen hos nogle borgere, hvor vi også kunne snakke om det. Her kunne jeg sætte mig ned og græde alt efter hvordan det gik med hende (Bilag 4, linje 95-98).

Jeg spørger indtil hvordan hun håndterede denne svære periode i hendes arbejde, hvortil hun svarede:

Jeg har prøvet ligesom at arbejde med humor. Men nogle gange så faldet facaden jo altså. (...) jeg havde nogle helt faste borgere, som jeg selv valgte ud i den periode, og de vidste hvad det drejede sig om. For sådan noget kan du ikke bare holde en facade på (Bilag 4, linje 101-104).

Jonna oplever en sorg, som hun håndterer gennem undertrykkelse af følelser. Samtidigt giver hun udtryk for, at nogle helt særlige borgere, som havde kendskab til hendes situation, var en stor hjælp for hende i den periode. Dette tolker jeg som et billede på, at stabile relationer til borgerne også har en stor betydning for SOSU'erne i deres arbejde, hvilket kan sættes i relation til begreberne *assemblage* og *relaterethed*, som tidligere er præsenteret.

For kort at ridse op, så er *assemblage* et netværk af noget, som går i samme retning, altså eksempelvis mange SOSU'er, som har den samme opgave om at yde pleje for en borger. Dette kobler Dahl (2019) med begrebet *relaterethed*, idet størrelsen på dette netværk gør, at det kan være vanskeligt at danne relationer. Derfor en mild afart af relationer, som hun kalder *relaterethed*. Dog har Dahl (2019) anvendt begreberne til at beskrive den fragmenterede pleje, som noget der er problematisk hos plejemodtageren og ikke for den som yder plejen. Ud fra det Jonna siger, kan den omvendte konstellation også have betydning for SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde.

En anden måde, hvorpå håndtering af følelser kommer til udtryk er, når SOSU'erne skal håndtere vrede borgere. Sanne giver udtryk for, at det er udfordrende for hende, når borgere bliver vrede over den ydelse, de har fået visiteret gennem kommunen. Da jeg adspørger Sanne, hvordan hun håndterer det, udtrykker hun følgende:

Jamen vi kan jo ikke gøre andet end at sige sådan er de regler der er. Og hvis folk de bliver rigtigt gale så må vi jo bede dem om at ringe til en leder og få en forklaring. For vi kan jo ikke lave om på tingene. Hvis der sidder en kommunal bestyrelse som bestemmer at din mor hun han have vasket tøj hver tredje uge i stedet for hver 14. dag, så kan jeg jo ikke gøre noget ved det. (..) Vi er jo de eneste mange ser (Bilag 3, Linje 95-100).

Her viser der sig en tydelig frustration hos Sanne over at skulle stå på mål for borgeres frustrationer. Dette kan sættes i relation til Goffman (1959), som beskriver, hvordan der kan opbygges en form for facade kaldet *frontstage*, hvor der ageres i overensstemmelse med organisationens værdier. Bag ved

denne facade er der så et *backstage*, hvor SOSU'en kan rase ud. Gennem *backstage* kan SOSU'en altså distancere sig fra det *frontstage* arbejde, som hun ikke kan forene sig med (Goffman, 1959). Dermed bliver det Jonnas mestringsstrategi at distancere sig fra, at hun ikke kan kontrollere de foranstaltninger, der er vedtaget organisatorisk.

Ovenstående vidner om en konstant afvejning af situationen i forhold til den følelsesmæssige indlevelse og de viste følelser. Det bliver tydeligt, at der er en helt særlig følelsesnorm for, hvordan SOSU'erne skal agere følelsesmæssigt i bestemte situationer. Disse følelsesnormer ser ud til at blive udfordret af frustrationer.

Håndtering af borgernes følelser under Covid-19

Som en naturlig overgang viderebygges det forudgående tema omkring håndtering af borgernes følelser til, hvordan følelser håndteres under Covid-19. Jeg har valgt at adskille disse to temaer, for at kunne eliminere forskelle i udfordringer mellem normalsituation og krisesituation.

Interviewene tilvejebragte en indsigt i, at SOSU'ernes arbejde er influeret af Covid-19, som er deres hverdag på interviewtidspunktet (marts/april 2020). Dette kommer til udtryk hos Jonna:

(...) man må jo arbejde efter de mest hygiejniske principper; spritte og alt de der pjat. Jeg vil også sige at det kører i baghovedet, for jeg ved jo ikke om jeg kan være rask smittebærer. Det er jo blandt andet en af tingene man kan spekulere lidt over. Så har jeg selv min gamle mor som jeg skal passe på. (...) jeg tager ud og passer de gamle, og jeg har også selv lidt dårlige lunger, jeg har KOL. (...) Men hvad nu hvis jeg kommer ud til dem, hvad nu hvis jeg selv har det. Så tager jeg hjem til min gamle mor som jeg gerne vil passe på selvom hun er snart 88 år (Bilag 4, linje 4-13).

Lignende kommer til udtryk i Sannes arbejde, hvor hun under Covid-19 skal sidde ekstra tid ved telefonerne for at besvare spørgsmål:

Mange er jo bange for øjeblikket "bliver jeg syg?" "Hvem er hende der kommer i morgen, er den samme som i dag – for nu har de hørt i fjernsynet at der skal komme så lidt muligt i hjemmene" Det er nogle mærkelige spørgsmål men det er jo fordi at folk er frustrerede. Og så er det jo mange pårørende fordi at folk bliver smidt ud af hospitalerne, fordi at de skal have plads til corona patienter og spørger "hvorfor kommer min mor hjem, hvorfor kan hun ikke

være på hospitalet.” Det er jo ikke os der sender dem hjem. Vi er jo bare det sidste led i fødekæden (Bilag 3, Linje 108-113).

Jonna har reelle bekymringer for sit eget helbred og sin egen familie, samtidigt med, at hun skal tage sig af borgernes bekymringer. SOSU’erne er derfor nødt til, i relation til Hochschilds teori, at undertrykke deres egne følelser gennem udtrykshåndtering, ved at forandre den indre følelse, dette ved at give udtryk for andre følelser, end de følte følelser. Ud fra det tolker jeg, at en sundhedskrise som Covid-19 stiller krav til, at SOSU’erne skal håndtere ekstra mange følelser. Dette kan både ses i form af, at de skal håndtere borgernes bekymringer samtidigt med, at de skal håndtere de pårørendes bekymringer.

Under Covid-19 har det ikke været tilladt at få besøg fra pårørende og familiemedlemmer, hvilket kan tyde på, at omsorgen fra fagpersonalet er ekstra vigtig. Dette er interessant for mit fokus, fordi der pludselig er endnu flere rationaliteter på spil. Det kan derfor siges, at Covid-19 medvirker til at forstærke nogle af de aspekter, som følelses- og omsorgsarbejdet fører med sig. Samtidigt hæmmer det muligvis graden af indlevelse i borgeren, fordi SOSU’erne skal have en fysisk distance til borgerne, men også fordi de sætter deres eget og måske deres families helbred på spil.

Håndtering af følelser når grænser bliver overtrådt

Den sidste form for håndtering af følelser, der blev udledt af kodningen, er håndteringen af seksuelle tilnærmelser og vold i omsorgsarbejdet. I specialets problemfelt blev det gjort klart, at noget af det som var særligt gældende for SOSU’ers følelses- og omsorgsarbejde var, at det var en af de jobgrupper, som ofte oplevede vold eller seksuel chikane.

I det følgende afsnit vil jeg derfor analysere, hvordan SOSU’erne håndterer at få overtrådt deres grænser i følelses- og omsorgsarbejdet og hvordan det kommer til udtryk. Interviewet med Jonna tilvejebragte viden om, hvordan en dement mand opførte sig grænseoverskridende og ubehageligt overfor hende:

(...) der var en mand som var meget verbal og simpelthen sjofel. Han kunne også godt være udad reagerende. Han prøvede at gøre mig bange, hvor jeg bare kiggede ham i øjnene, man vidste jo ikke hvad han kunne finde på. Så simpelthen bare stirre ham i ind i øjnene og holde

fast indtil han slog sit blik ned. Så havde jeg vundet på det tidspunkt. Men jeg synes at det var en ubehagelig situation. (...) jeg tror godt at han kunne revet fat, hvis vi havde stået tæt. (...) jeg var nødt til at vise at her står jeg og jeg er ikke bange for dig (Bilag 4, linje 69-77).

På samme måde har Grete fået overskredet sine grænser i verbal form:

I hjemmeplejen har vi også haft yngre mennesker, som har været psykisk syge, hvor der er en som har spurgt kan du ikke komme hjem til mig når du har fri. (...) det er ikke særligt rart at komme (red. hjem til borgeren) når man bliver udfordret på den måde. Men der har jeg bare sagt at min mand venter derhjemme på mig (Bilag 2, linje 76-80).

SOSU'erne anvender her i relation til Hochschilds teori udtrykshåndtering til at forsøge at ændre den indre følelse. Jonna gør det samtidig på en kropslig måde, eftersom det hun viser udadtil er følelsesmodulerende, for at undgå at virke bange overfor borgeren. Grete handler på en måde, hvorpå hun giver udtryk for andre følelser end dem hun reelt set føler. Hun pakker hendes svar pænt ind, i stedet for at sige fra.

Samtidigt bliver den forventede rolle om, at SOSU'en skal vise omsorg og indlevelse, udfordret i denne situation. Jeg tolker, at SOSU'erne anvender overfladeeageren for udadtil at vise en falsk omsorg og empati, grundet den forventede rolle.

Selvom SOSU'erne føler, at det er ubehageligt at komme i hjemmene, er de nødt til at anvende undertrykkelse af egne følelser som mestringsstrategi, for at kunne være i arbejdet. I relation til Hochschilds teori kan denne undertrykkelse af følelser føre til en form for kynisme, der medfører, at SOSU'erne distancerer sig fra deres følelser. Samtidigt kan konsekvenserne af seksuel chikane i plejearbejdet være meget psykisk skadeligt for dem, som udsættes for det (Krøjer et. a.l, 2014).

Denne måde selv at tage ansvar for overskridelser af grænser eller seksuel chikane på, er ikke noget der er repræsenteret i tidligere præsenteret litteratur eller teori i specialet, hvorfor jeg finder det nødvendigt at kunne forklare disse nuancer ved inddragelse af en artikel af Krøjer et. Al. (2014).

Artiklen omhandler en undersøgelse af seksuel chikane af nyuddannede medarbejdere i ældreplejen. I artiklen argumenteres der for, at seksuel chikane er en problematik, som er forankret i den

institutionelle praksis og ikke blot et fænomen mellem omsorgsgiveren og omsorgstageren, hvilket det ofte bliver tilskrevet (Krøjer et. Al, 2014).

Krøjer et al. Hævder, at overskridelse af grænser ikke bliver problematiseret på SOSU-uddannelserne, men blot gjort grin af, hvilket reproducerer seksuel chikane som en del af arbejdet. SOSU'erne bliver dermed ikke hjulpet af SOSU-uddannelserne til at sætte grænser. Dette kombineret med, at SOSU'er i hjemmeplejen er alene med borgerene medfører, at de selv skal vurdere, hvornår deres individuelle grænser er overtrådt. Ifølge Krøjer et al., vil det at sige fra i forhold til seksuel chikane, ikke betyde at det ikke sker igen, hvorfor et *nej* ikke gør en forskel. Dette kan være med til at begrunde, hvorfor SOSU'erne ikke direkte siger nej til borgerne.

Det er interessant for specialets fokus, fordi det bidrager til at udfolde kompleksiteten i SOSU'erne følelses- og omsorgsarbejde som noget, der vedrører og rummer mange niveauer af omsorg. Der er et konstant dilemma i forhold til at opnå en balance mellem at være i omsorgsrollen samtidigt med, at de har deres personlige grænser.

Når SOSU'erne lever sig meget ind i rollen, vil de i henhold til Hochschild 'smelte' sammen med rollen, således at den kritik deres SOSU-rolle får, vil være en kritik de tager ind som en kritik af deres person. Det kan derfor udledes at des mere de identificerer sig med deres rolle, des mere vil grænseoverskridende adfærd påvirke SOSU'erne og have skadelige konsekvenser for dem.

Opsummering af analysedel 3

Håndtering af borgernes følelser viser sig i forskellige former. Den første form handler om at holde følelser tilbage, hvis de bliver påvirket af en borgers situation - dette for at virke professionel. Den anden form handler om, når SOSU'erne selv har svære problemer, og det er vigtigt for dem, at borgerne forstår deres situation. Håndtering af borgernes følelser kommer ekstra meget til udtryk under Covid-19, hvilket viser sig som frygt hos borgerne. Samtidigt er SOSU'erne selv nervøse for at blive smittet, hvorfor de må undertrykke deres egne bekymringer for at kunne håndtere borgernes bekymringer. Den sidste form for håndtering af følelser er, når SOSU'erne skal håndtere chikane på deres arbejde. Her anvender de mestringsstrategier i form af undertrykkelse af egne følelser. Dette er et aspekt af omsorgs- og følelsesarbejde, der bidrager til en forståelse af, hvordan omsorg kan være meget komplekst.

Alle disse analyseafsnit leder videre til specialets diskussion, hvori de samlet vil blive diskuteret.

8.0 Diskussion

I følgende afsnit vil analysens resultater diskuteres. Diskussionen tager dels afsæt i en analysediskussion og dels en metodisk diskussion.

8.1 Analysediskussion

Følgende analysediskussion vil tage udgangspunkt i specialets underspørgsmål, med henblik på at besvare disse. Nogle af underspørgsmålene vil være slået sammen, da det medvirker til bedre at kunne udfolde svarene.

1. Hvad kendetegner SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde?

5. Hvordan belaster SOSU'ernes rolle dem i arbejdet?

SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde er kendetegnet ved at skulle håndtere mange følelser. Analysen viste at SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde er særdeles komplekst. Det handlede både om at håndtere borgernes svære følelser, men også om at håndtere egne følelser i situationer som påvirkede SOSU'erne. Der kan argumenteres for, at SOSU'ernes arbejde er undervurderet i forhold til hvad det kræver at levere god pleje og omsorg. Derfor håber jeg, at indeværende forskning kan bidrage til en forståelse af, at der i højere grad skal være anerkendelse af det ansvar som SOSU'erne har, samt hvilke konsekvenser det har. Dette med henblik på, at gøre SOSU-faget mere attraktivt, hvilket muligvis på sigt vil få flere til at vælge den uddannelsesvej.

Analysen viste også at forventningen om SOSU'ens rolle, som en person med indlevelse og empati, kom i konflikt når borgere udviste grænseoverskridende adfærd. SOSU'erne fremstår overvejende som medarbejdere, der har en høj grad af indlevelse rollen, hvorfor jeg ræsonnerer mig frem til, at den chikane de udsættes for, har store konsekvenser for dem.

I analysen viste der sig et mønster, der handlede om, at der blev skabt nogle forventninger hos borgerne, som medførte konflikter mellem kollegaerne. At SOSU'erne ikke møder hinanden dagligt grundet hjemmeplejefunktionen, kan måske have betydning for deres koordinering og kollegiale samarbejde. Derfor kunne prioritering af at skabe gode relationer SOSU'erne imellem, muligvis være behjælpeligt til at afhjælpe sådanne konflikter.

2. Hvordan påvirker de organisatoriske rammer og regler SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde?

6. Hvilke dilemmaer giver omsorgsrationalitet anledning til i SOSU'ers arbejde?

I analysen fremgår det, at SOSU'erne bryder tidsrammerne for de visiterede opgaver samt udfører illegitime opgaver, som går imod de organisatoriske rammer og regler. Disse handlinger opstår gennem indlevelse i borgerens behov og herved en vurdering af, hvad borgeren har brug for. Dette sætter SOSU'erne i et dilemma, da det netop er disse filantropiske følelsesopgaver, som er givende for SOSU'erne og som giver dem en form for kontrol. Dermed ses der en kollision mellem de orienteringer som SOSU'erne handler ud fra, og de organisatoriske rammer.

Det kan diskuteres, om udførelse af illegitime opgaver i virkeligheden handler om den anerkendelse SOSU'erne får fra borgerne, når de gør en ekstra indsats, og om det derved er dét, som får dem til at udføre illegitime opgaver. Jeg ræsonnerer mig frem til, at de organisatoriske rammer og regler som hjemmeplejen er underlagt, ikke anerkender det arbejde som SOSU'erne selv mener, at der er behov for i forhold til at udføre følelses- og omsorgsarbejde. Selvom specialet blev afgrænset fra at undersøge anerkendelse, kunne dette være en årsag til, at de søgte anerkendelse hos borgerne. Dette aspekt var der ikke omfang til at undersøge i dette speciale, hvorfor jeg opfordrer andre til at bidrage med forskning, der relaterer sig til dette.

Jeg betvivler ikke, at de organisatoriske rammer og regler er vigtige for at koordinere pleje og omsorg. Dog peger analysen på, at disse rammer og regler kunne tåle en revurdering ud fra et nedefra perspektiv. Derfor kan der med specialets undersøgelse opfordres til, at social- og sundhedsområdet bør være et område, der skal have flere ressourcer, hvis nedslidning af SOSU'er på sigt skal undgås og dermed fastholde medarbejdere.

I analysen fremgår det, at SOSU'ernes tidsudfordringer bliver individualiseret således, at det bliver SOSU'ernes egne vurderinger og beslutninger, der afgør hvor eller hvem tiden skal tages fra. At skulle prioritere, stiller krav til SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde, hvor omsorgsrationaliteten kommer til udtryk på en måde, hvorpå det har konsekvenser for enten dem selv eller borgerne. Denne håndteringsudfordring fandt jeg særligt interessant, da det tyder på, at det er et problem, som bliver op til den enkelte SOSU at håndtere. Dette kan synes paradoksalt, da det muligvis er en udfordring, som bør løses institutionelt og organisatorisk. Derfor håber jeg, at indeværende forskning kan bidrage til et fokus på træning og dialog omkring at orientere sig mod løsninger i relation til tidsudfordringer.

3. Hvordan påvirker Covid-19 SOSU'ernes følelses- og omsorgsarbejde?

Håndtering af borgernes følelser viste sig i en forstærket form under Covid-19. Dette kom til udtryk gennem en kombination af frygt hos borgerene, samtidigt med at SOSU'erne er bekymrede for dem selv og deres familie. Videnskabelige artikler fra andre lande peger på, at sundhedspersonale under Covid-19 har været under så stort et fysisk og psykisk pres, at de risikerer problemer med deres mentale helbred (Rana et al., 2020; Banerjee, 2020). Dette skyldes delvis det høje arbejdspress og en følelse af utilstrækkelighed, men også den konstante frygt for selv at blive inficeret med Covid-19 (Ibid.).

Selvom jeg forholder mig kritisk til denne forsknings relaterbarhed, vælger jeg at tro, at det kan være et billede på, hvilke konsekvenser det kan have, hvis der kommer mangel på sundhedspersonale. Indeværende forskning, kan derfor bidrage til at give en forståelse af, hvor alvorlige konsekvenser det kan have, hvis følelses- og omsorgsarbejdet belaster i en tiltagende grad.

4. Hvilke mestringsstrategier anvender SOSU'erne til at håndtere følelses- og omsorgsarbejde?

SOSU'erne anvender mestringsstrategier, hvor de undertrykker deres egne følelser for at være professionelle. Dette kan have alvorlige konsekvenser, da det kan føre til stress og udbrændthed. Det er formentlig umuligt at ændre præmissen om, at der skal håndteres mange følelser i SOSU'ernes arbejde. Ifølge BFA (2020) er det ofte dårlige rammer eller travlhed som er grobund for aggressioner hos borgere med demens eller psykisk sygdom. På baggrund af dette, kunne en ændring af rammerne lempe de følelsesmæssige belastninger.

Jeg håber derfor, at indeværende forskning kan bidrage til en forståelse af, at kernen af problemet snarere bør behandles, frem for at symptombehandle. Med dette, refererer jeg igen til den mangel på tidsressourcer, der præger SOSU'ernes arbejde.

8.2 Metodediskussion

Valget af metodehermeneutikken og den filosofiske hermeneutik har betydet, at mine forforståelser har været et betydningsfuldt element i specialets undersøgelse eftersom undersøgelsens validitet har

været betinget af gyldigheden af mine egne fortolkninger (Juul, 2012). Undersøgelsens validitet har derfor været afhængig af specialets transparens, som kommer til udtryk gennem fremstillingen af mine forforståelser samt grundige beskrivelser af de valg, jeg har taget. Specialets gennemsigtighed har derfor bidraget til undersøgelsens reliabilitet og interne validitet. Dog kan der argumenteres for, at beskrivelsen af databearbejdningsprocessen kunne have været mere transparent.

Specialets empiri var baseret på interviews af tre informanter, hvilket kan så tvivl omkring, hvorvidt empirien var mættet. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) kan datamætning opnås med tre til fem informanter eller når der ikke opstår ny viden. Jeg mener dog, at flere informanter ville have bidraget til at styrke specialets reliabilitet og validitet. Derudover repræsenterede informanterne i høj grad den samme målgruppe, hvorved jeg mener, at bredere repræsentation af køn, alder og geografi også ville bidrage til specialets reliabilitet og validitet.

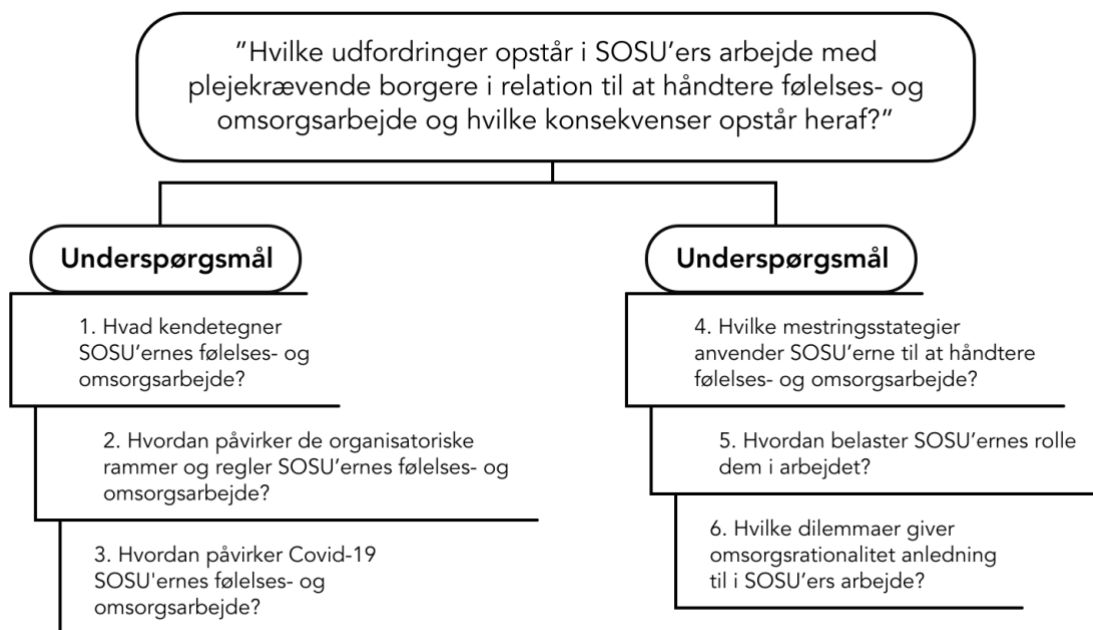
Covid-19 havde indflydelse på, at forarbejdet til det oprindelige case-samarbejde og fokus ikke var direkte overførbart til den nye plan. Derfor kunne en længere forberedelse til interviews og interviewguide have bidraget til en væsentlig mere gennearbejdet og fokuseret undersøgelse. Dette har endvidere medført at specialets analyse er mere eklektisk end fremadskridende.

Valget af den teoriinformerede indholdsanalyse har betydet, at jeg kunne anvende en blanding af induktion og deduktion til at kode og analysere data. Der kan også argumenteres for, at jeg forholder mig abduktiv, da abduktion både tager udgangspunkt i både teori og empiri (Czarniawska, 2015).

Hochschilds teori bidrager i analysen til at forstå, hvordan egne og andres følelser håndteres i omsorgsarbejdet. Wærness' teori bidrager til at forstå, hvordan indlevelsen i borgeren får SOSU'erne til at handle omsorgsrationelt. Teorierne kan derfor siges stadigvæk at være anvendelige i praksis. Kombinationen af teorierne har bidraget til at forstå både de positive og negative aspekter af følelses- og omsorgsarbejde.

9.0 Konklusion

I indeværende speciale har jeg med udgangspunkt i følgende problemformulering og underspørgsmål undersøgt SOSU'ers arbejde:



Specialets konklusion peger på, at udfordringer i følelses- og omsorgsarbejdet viser sig som håndtering af mange svære følelser. Herudover indlejres SOSU'erne i en forventet omsorgsrolle, som kan komme i konflikt med SOSU'ernes grænser. Dette håndterer SOSU'erne gennem mestringsstrategier, der kan have konsekvenser i form af stress, udbrændthed eller kynisme.

Konklusionen peger endvidere på, at indlevelsen i borgerens behov fører til, at SOSU'erne ikke indordner sig efter de organisatoriske rammer og regler, men selv vurderer, hvad borgerne har behov for. Dermed sker der en form for sammenstød imellem de organisatoriske rammer og regler, og den omsorgsrationalitet som SOSU'erne handler ud fra. Dette kan endvidere resultere i en form for krydspres, der kan være belastende for SOSU'erne. Bruddet på de organisatoriske rammer og regler avler også en forventning hos borgerne, hvilket fører til konflikter mellem kollegaerne. Derudover peger konklusionen på, at Covid-19 har forstærket ovenstående aspekter af følelses- og omsorgsarbejdet.

Til sidst kan det konkluderes, at specialets analyser viser en overensstemmelse med den foreliggende forskningslitteratur på området. Det gælder både forskning, som viser, at følelses- og omsorgsarbejde kan være belastende for den, som udfører arbejdet, men også den forskning, der viser at politiske mål for omsorg går imod de orienteringer som SOSU'erne handler ud fra. Endvidere vidner både indeværende speciale samt anden forskning på området om, at SOSU'ernes arbejde er undervurderet i forhold til, hvad det reelt kræver at levere god pleje og omsorg.

10.0 Perspektivering

I nærværende afsnit vil jeg perspektivere projektets konklusion samt belyse forslag til eventuelle videre undersøgelser.

Specialets konklusion peger på, SOSU'ers håndtering af følelses- og omsorgsarbejdet giver store udfordringer og har store konsekvenser. Set i et fremtidsperspektiv vil dette billede kun blive et tiltagende problem. I relation til specialets problemfelt, hvor jeg belyste at der i 2050 vil være 2,5 gang flere ældre end i dag, bliver jeg nysgerrig på hvordan dette praktisk kan lade sig gøre. Bliver det et spørgsmål om prioritering, hvor det kun er de svageste der kommer til at få hjælp? Eller må omsorgsfaget deprofessionaliseres, således at familien selv må varetage denne igen?

Et bud på en løsning, som i flere henseender ser ud til at vinde frem, er velfærdsteknologien. Dette viser bl.a. den tidligere inddragede rapport fra Healthcare Denmark (2019), som kommer med forskellige bud på velfærdsteknologiske løsninger til ældreplejen, herunder telemedicin. Kamp & Ballegaard (2020) peger på, at telemedicin medfører nye værdier og nye former for professionalisme. En undersøgelse af følelses- og omsorgsarbejde i telemedicin kunne være med til at nuancere de udfordringer der måtte opstå. Konkret kunne det være interessant at undersøge i hvilken grad SOSU'erne kunne indleve sig i borgerens behov, samt om illegitime opgaver overhovedet vil være en realitet når den fysiske kontakt erstattes af skærm kontakt.

Dahls (2019) anvendelse af relaterethed, frem for sociale relationer skyldes, udover den fragmenterede pleje, også udviklingen teknologier. Herved mener hun at den måde vi ser relationer på i dag, vil ændres gradvist i forbindelse med at teknologien overtager og præger flere opgaver. I relation til, at specialets undersøgelser pegede på, at relationen i plejearbejdet var betydningsfuld for SOSU'erne, kunne det endvidere være interessant at undersøge hvordan relaterethed i relation til teknologi influerer på SOSU'ernes arbejde.

Litteraturliste

Andersson, K. (2012). *Paradoxes of gender in elderly care: The case of men as care workers in Sweden.* NORA. 20(3), (s. 166-181).

Arbejdstilsynet (2015). Lokaliseret d. 18-02-20 på:

<https://at.dk/om-os/forretningsstrategier-aarsrapporter-og-evalueringer/afrapportering-af-tilsynsindsatser/indsatser-med-fokus-paa-psykisk-arbejdsmiljoe/plejehjem-og-hjemmehjaelp/>

Arbejdstilsynet, (u.å.). Lokaliseret 1-04-2020 på: <https://at.dk/arbejdsmiljoe problemer/psykisk-arbejdsmiljoe/om-psykisk-arbejdsmiljoe/problemer-i-det-psykiske-arbejdsmiljoe-og-arbejdstilsynets-roller/hoeje-foelelsesmaessige-krav/>

Banerjee, D. (2020). *The COVID-19 outbreak: Crucial role the psychiatrists can play.* Asian Journal of Psychiatry, Volume 50, 2020, 102014, ISSN 1876-2018

BFA, Branche Fællesskab Arbejdsmiljø (2020). Lokaliseret d. 12. maj 2020 på:

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/foer/aarsager

Boll Hansen, E., Eskelinen, L., & Dahl, H. M. (2011). Hjælp til selvhjælp - svært i praksis. AKF Nyt, (4), (s. 22-25).

Bolton, S. C., & Boyd, C. (2003). *Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart.* Work, Employment and Society, 17(2), (s. 289–308).

Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (red.) (2015). *Kvalitative metoder: En grundbog.* (2 udg.) Hans Reitzels Forlag.

Czarniawska, B. (2015). *Narratologi og feltstudier.* I: Brinkmann, S & Tanggaard, L (Red.): Kvalitative metoder – En grundbog. København: Hans Reitzels Forlag. (s. 273-296).

Dahl, H. M. (2000). *Fra kitler til eget tøj: Diskurser om professionalisme, omsorg og køn.* Århus: Forlaget Politica.

Dahl, H. M. (2005). A changing ideal of care in Denmark: A different form of retrenchment. *Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State: Continuity and Change.* (s. 47-61).

Dahl, H. M., & Eriksen, T. R. (2005). *Dilemmas of care in the Nordic welfare state: continuity and change.* (1 ed.).

Dahl, H. M. (2009). New public management, care and struggles about recognition. *Critical Social Policy*, 29(4), (s. 634-654).

Dahl, H. M. (2019). *Et forandret landskab for ældreomsorg.* *Politica - Tidsskrift for politisk videnskab*, 51(1), (s. 82-101).

Danmarks statistik (2014). Lokaliseret 15. marts 2020 på:

<https://www.statbank.dk/statbank5a/SelectVarVal/saveelections.asp>

Danmarks statistik (2018). Lokaliseret 13. marts 2020 på:

<https://www.dst.dk/da/Statistik/nyt/NytHtml?cid=26827>

Danmarks Statistik og Ældresagen (2015). *Voksne børn til modtagere af hjemmehjælp.*

København: Danmarks Statistik. Lokaliseret 27. april 2020 på:

<https://www.aeldresagen.dk/presse/viden-om-aeldre/analyser-og-undersogelser/voksne-boern-til-modtagere-af-hjemmehjaelp>

Danske SOSU-skoler (u.å.). *Uddannelser.* Lokaliseret 16. april 2020 på:

<https://sosu.dk/uddannelser/>

Elmholdt, C. (2006a). *Kategoriseringspraktikker – skabelsen af problemforståelse og arbejdsstrategi.* *Psykologiske Pædagogisk Rådgivning.* (s. 443- 458).

Elmholdt, C. (2006b). *Faciliterende konsultation som liberal styringspraksis.* *Psykologiske Pædagogisk Rådgivning.* (s. 474-485).

- Gadamer, H-G. (2007).** *Sandhed og metode - grundtræk af en filosofisk hermeneutik*. Academica. 2. udgave.
- Gleerup, J. (2010).** *Kritik og forandring*. Roskilde: Forskerskolen i Livslang Læring
- Goffman, E. (1959).** *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Hasenfeld, Y. (1983).** *Human Service Organizations*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Healthcare Denmark (2019).** *ASSISTED LIVING A dignified elderly care in Denmark WHITE PAPER*: <https://www.healthcaredenmark.dk/media/plvbj4yz/elderly-care-v10919.pdf>
- Hsieh, H. & Shannon, S. E (2005).** *Three Approaches to Qualitative Content Analysis*. *Qualitative Health Research*. SAGE Journals. (s. 1277-1290)
- Hochschild, A. (1979).** *Emotion work, Feeling Rules, and Social Structure*. *American Journal of Sociology* 85(5), (s.551-75.).
- Hochschild, A. (2012).** *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, 2012. ProQuest Ebook Central.
- Juul, S. (2012).** *Hermeneutik*. I: Juul, S. & Pedersen, K. B. (Red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: en indføring*. København: Hans Reitzels Forlag. (s. 107-148).
- Kamp, A., & Ballegaard, S. (2020).** *Virtuel omsorg – Etik, ny professionalisme og forhandling af grænser*. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(3), (s. 26-41).
- Kamp, A., Hohnen, P., Hvid, H., Scheller, V. (2013).** *New public management – Konsekvenser for arbejdsmiljø og produktivitet*. Center for Arbejdslivsforskning. RUC.
- Kirchhoff, J. W., & Karlsson, J. C. (2012).** *Expansion of output: Organizational misbehaviour in public enterprises*. *Economic and Industrial Democracy*, 34(1), (s. 107–122).

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview: Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. (3.ed.) Hans Reitzels Forlag.

Korczynski, M. (2003). *Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work*. *Organization*, 10(1), (s. 55–79).

Korczynski, M. (2009). *Understanding the contradictory experience of service work: The customer-oriented bureaucracy*. I Korczynski, M. & Macdonald, C.L. (red.): *Service work*.

Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (2015). *Deltagende observation 2. udgave*. (2 udg.) Hans Reitzels Forlag.

Kruuse, E. (2013). *Kvalitative forskningsmetoder - i psykologi og beslægtede fag*. Viborg: Dansk psykologisk forlag.

Leira, A. (1994). *Concepts of Caring: Loving, Thinking, and Doing*. *Social Service Review* vol. 68, No. 2. University of Chicago Press

Limborg, H., & Hvenegaard, H. (2008). *Når man arbejder med mennesker — relationer, følelser og psykisk arbejdsmiljø*. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10(4), (s. 012-027).

Liveng, A. (2007). *Omsorgsarbejde, subjektivitet og læring*. RUC: Forskerskolen i Livslang læring

Metodeguiden Aarhus Universitet (u.å.). *Snowball Sampling*. Lokaliseret 25. marts 2020 på: <https://metodeguiden.au.dk/snowball-sampling/>

Moldenhawer, B. (2018). *Følelsesarbejde med asylsøgende børn*. I *Tidsskrift for Professionsstudier*, 14(27), (s. 22-32).

Monrad, M. (2016). *Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner*. *Dansk Sociologi*, 27(3/4), (s. 65–82).

NFA, Det Nationale forskningscenter for Arbejdsmiljø (2018). Tal for: *Uoverskuelighed og stress, målt ved spørgsmålet arbejdsrelateret stress og Vold og trusler målt ved spørgsmålet trusler.* Lokaliseret 30. marts 2020 på: <https://arbejdsmiljodata.nfa.dk/>

Nielsen, J. A. & Andersen, J. G. (2006). *Hjemmehjælp. Mellem myter og virkelighed.* Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Nielsen, P. (2015). *Marxisme.* I: Juul, S. & Pedersen, K. B. (Red.): *I Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: en indføring* (s. 149-185). København: Hans Reitzels Forlag.

Noddings, N. (1984). *Caring: a feminine approach to ethics and moral education.* Berkeley: University of California Press.

Petersen, J. (2008). *Hjemmehjælpens historie: Idéer, holdninger, handlinger.* Syddansk Universitetsforlag.

Petersen, L., & Schmidt, M. (2003). *Projekt fælles sprog. Et forsøg på styring gennem ensretning i hjemmeplejen.* København: Akademisk forlag.

Rana, W., Mukhtar, S., & Mukhtar, S. (2020). *Mental health of medical workers in Pakistan during the pandemic COVID-19 outbreak.* Asian journal of psychiatry, 51, 102080. Advance online publication.

Sundhedsstyrelsen (2020). *Retningslinjer for brug af værnemidler.* Lokaliseret 16. april 2020 på: <https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2020/Corona/Haandtering-af-COVID-19/Haandtering-af-COVID-19---Retningslinjer-for-brug-af-vaernemidler-my.ashx?la=da&hash=24EE0B3567A766DD8B7109D83319D918ADF25960>

Sundheds- og ældreministeret (2019). *Flere hænder, mere arbejdsglæde.* Lokaliseret 18. februar 2020 på: <https://www.sum.dk/Aktuelt/Nyheder/Sundhedspolitik/2019/Januar/Flere-haender-og-stoerre-arbejdsglaede.aspx>

Trydesgård, G (2005). *Ældreomsorgspersonalets arbejdsvilkår i Norden.* Szebehely, M (red.) *Ældreomsorgsforskning i Norden.* Forskningsöversikt. Temanord 2005:2008. Nordisk Ministerråd.

United Nations (2019). *World Population Ageing 2019*: Department of Economic and Social Affairs, Population Division. Highlights (ST/ESA/SER.A/430).

Walther, C. (2018). *8 ud af 10 ældrechefer: Det er svært at skaffe uddannet personale*. Lokaliseret d. 29. maj 2020 på: <https://www.foa.dk/forbund/presse/nyt-fra-foa/global/news/nyt-fra-foa/2018/februar/8-ud-af-10-aeldrechefer-det-er-svaert-at-skaffe-uddannet-personale>

Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. New York. The free press.

Wærness, K. (1982). *Kvinneperspektiver på socialpolitikken*. Universitetsforlaget, Oslo – Bergen – Tromsø

Wærness, K. (1984). *Rationality of caring*. Economic and Industrial Democracy, 5.

Wærness, K. (1987). *A Feminist Perspective on the New Ideology of “Community Care” for the Elderly*. Acta Sociologica, 30(2), (s. 133–150.)

Wærness, K. (1989). Et program for omsorgsforskning. Skriftserie, nr. 040089. Universitetet i Bergen, Sociologisk Institut.

Wærness, K. (1996). *Omsorgsrationalitet. Reflektioner över ett begrepps karriär*. I Eliasson, R (red.) Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen, politiken, forskningen. Lund: Studentlitteratur.

Wærness, K. (1999). *Omsorg, omsorgsarbeid og omsorgsrasjonalitet – refleksjoner over en sosialpolitisk diskurs*. I: Thorsen, Kirsten & Wærness, Kari (red.): Bliver omsorgen borte? Gyldendal Norsk Forlag

Zhang, Y. & Wildemuth, B. M. (2009). *Qualitative Analysis of Content*. https://www.ischool.utexas.edu/~yanz/Content_analysis.pdf (s.1-12)