

Oplevelser af psykisk nedslidning blandt seniormedarbejdere i den danske ældrepleje

Pernille Tufte, Thomas Clausen & Vilhelm Borg

‘Psykisk nedslidning’ er et begreb, der stadig oftere anvendes i diskussionen af arbejdsvilkårene i forskellige brancher, herunder ældreplejen. Begrebet anvendes dog uden at der eksisterer en fælles forståelse eller egentlig definition af begrebet. I artiklen forsøges – med udgangspunkt i en række fokusgruppeinterviews med seniormedarbejdere i ældreplejen – at indkredse hvilke betydninger medarbejderne lægger i begrebet ‘psykisk nedslidning’, samt hvilke forhold i arbejdet, medarbejderne kæder sammen med begrebet. Medarbejderne anvender begrebet til at beskrive en række forskellige oplevelser, reaktioner og tilstande, der relaterer sig til deres arbejdsbetingelser. Endelig vurderes det, om begrebet tilføjer noget nyt i belysningen af arbejdsmiljøet i den danske ældrepleje – eller om der er tale om en ny betegnelse af gammelkendt indhold.

Man behøver blot at kaste et blik på Ankestyrelsens seneste opgørelse over tilkendte førtidspensioner for at blive mindet om aktualiteten af begrebet *psykisk nedslidning*. Psykiske lidelser udgør hovedårsagen i forbindelse med tilkendelse af førtidspension i næsten halvdelen af de hidtil afgjorte førtidspensionssager i 2007, og denne diagnose er således den aktuelt hyppigst forekommende årsag til tilkendelse af førtidspension (Ankestyrelsen, 2007).

Disse udviklingstendenser antyder, at udstødningsmønstrene på det danske arbejdsmarked er under forandring – fra et mønster, der primært kunne karakteriseres ved fysisk nedslidning til et udstødningsmønster, der i stigende grad kan karakteriseres ved psykisk nedslidning. Denne udvikling er ikke gået ubemærket hen, og begrebet psykisk nedslidning er således også fremtrædende i den aktuelle beskæftigelsespolitiske debat

om fremtidig mangel på arbejdskraft og i debatten om arbejdsvilkår generelt. Begrebet forekommer blandt andet i Forebyggelsesfondens formålsbestemmelse, hvor det anføres, at

“Det overordnede mål med fonden er at støtte projekter, der forebygger og forhindrer fysisk og psykisk nedslidning”.

Udover Forebyggelsesfondens har også fagforbund, som fx FTF, FOA og HK, beskæftiget sig med begrebet. I disse sammenhænge anvendes begrebet *psykisk nedslidning* til at beskrive de langsigtede helbredsmæssige og arbejdsmarkedsrelaterede konsekvenser af et højt stressniveau og et dårligt psykisk arbejdsmiljø (se fx FTF 2007).

I forlængelse af det øgede politiske fokus på psykiske lidelser og den øgede brug af begrebet psykisk nedslidning i den politi-

ske/offentlige sfære er det også blevet mere almindeligt at tale om psykisk nedslidning på de danske arbejdspladser. Det er blevet et både relevant og legitimt begreb at bruge i bredere arbejdsammenhænge.

Begrebet har imidlertid ikke været genstand for videre forskningsmæssig bevågenhed, og der er altså stadig tale om et 'hverdagsbegreb', der vinder udbredelse, men som anvendes, uden at der eksisterer en videnskabelig forståelse af, hvad det dækker over. Formålet med denne artikel er således at tage de første skridt til en sådan forståelse af begrebet *psykisk nedslidning*. Denne forståelse vil blive indkredset gennem en eksplorativ analyse af, hvad begrebet egentlig dækker over, når det bliver anvendt af medarbejdere i den danske ældrepleje. Det vil således dels blive belyst, hvilke faktorer der vurderes at have betydning for, at psykisk nedslidning opstår, og dels hvilke betydninger der faktisk bliver lagt i begrebet af medarbejderne i den danske ældrepleje.

Metodeovervejelser og analysestrategi

Fokusgruppeinterview med medarbejdere i ældreplejen

Artiklen bygger på datamateriale, der er indsamlet gennem 17 fokusgruppeinterviews. I alt har 83 medarbejdere i ældreplejen over 50 år deltaget i interviewene. Interviewene er gennemført som led i interventionsprojektet *Attraktive arbejdspladser til aktive seniorer*.

Interventionsprojektet har til formål at undersøge, hvorledes medarbejderne forholder sig til seniorordninger på deres arbejdspladser, samt hvilke konsekvenser indførelsen af seniorordninger har for deres overvejelser omkring tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet. Fokusgruppeinterview er valgt som metode, da hensigten har været at få et indblik i de intersubjektive forståelser af

tilbagetrækningsproblematikken og seniorordninger, der eksisterer blandt seniormedarbejdere i den danske ældrepleje. Det er vurderingen, at fokusgruppeinterview i højere grad vil imødekomme projektets vidensbehov, end en række kvalitative interview med enkeltinformanter, idet der gennem fokusgruppeinterviewet netop gives indblik i de intersubjektive betydningsdannelser og gruppedynamikker, der sættes i spil omkring temaerne i undersøgelsen (Halkier 2002).

Det overordnede formål med fokusgruppeinterviewene har været at få kendskab til medarbejdernes overvejelser om tilbagetrækning, samt hvilke tiltag på arbejdspladsen der kan få dem til at blive længere på arbejdsmarkedet. Som udgangspunkt for fokusgruppeinterviewene indledte vi med at facilitere en dialog omkring informanternes egne beskrivelser af deres arbejdsmiljø – med vægt på temaerne nedslidning og positive faktorer i arbejdet. Det er en væsentlig pointe ved materialet, at medarbejderne i interviewet netop ikke bliver introduceret direkte til begrebet *psykisk nedslidning*, men derimod bliver bedt om at forholde sig til begrebet *nedslidning*. Imidlertid skete det i samtlige fokusgrupper, at medarbejderne selv foretog en skelnen mellem fysisk og psykisk nedslidning og derefter af egen drift diskuterede psykisk nedslidning.

Hverken projektet eller interviewene har været designet til at 'måle' begrebet psykisk nedslidning. Vi vurderer, at dette forhold kan være forbundet med såvel styrker som svagheder.

Det kan opfattes som en styrke, at medarbejderne deltog i fokusgruppeinterviewene udfra en forventning om, at de skulle tale om seniorordninger og tilbagetrækning. Denne 'uforbereathed' på diskussionen af psykisk nedslidning og den optagedhed, hvormed den blev ført, har givet adgang til en mere intuitiv forståelse af psykisk nedslidning, end man ville have fået, hvis un-

dersøgelsen mere eksplicit havde orienteret sig mod begrebet.

En svaghed ved brugen af dette datamateriale til belysning af psykisk nedslidning er, at det primært er indsamlet til belysning af en anden problemstilling, nemlig tilbage- trækning og seniorordninger. Derfor er datamaterialet overvejende indsamlet blandt seniormedarbejdere, hvorfor det ikke kan afvises, at der blandt de yngre medarbejdere i ældreplejen kan cirkulere nogle anderledes forståelser og oplevelser af begrebet psykisk nedslidning end dem, der præsenteres i denne artikel.

Analyse af datamateriale

Både projektdesignet og den valgte strategi for analyse af datamaterialet er inspireret af Grounded Theory (Corbin & Strauss 1990, Jacobsen 2002). Grounded Theory handler om at få afdækket 'virkeligheden', som den opleves, forstås og gengives af informanterne. Der er fokus på empirien – på de sociale processer og hvordan mennesker tænker og handler i relation til et givent tema. Det dominerende fokus på empirien betyder, at der ikke tages udgangspunkt i en teoretisk for- forståelse, men at forståelser findes og skabes med udgangspunkt i empirien, hvilket efter- følgende kan skabe basis for teoriudvikling.

Som metode er Grounded Theory kende- tegnet ved en induktiv tilgang til dataindsamling, dvs. en åben og kun svagt styret interviewproces. Herudover er metoden ken- detegnet ved en fortløbende analyseproces, hvor data allerede efter gennemførelsen af de første interview vurderes og analyseres. Herved sikres, at relevante og væsentlige udsagn inddrages i den videre dataindsamling med henblik på enten inspiration, ud- dybning, udvidet eller alternativ forståelse.

Selve analyseprocessen foregår i flere trin: kodning af rådata, definition af begreber (conceptual labels), udvikling af kategorier og i sidste ende (evt.) udvikling af teoretiske

konstruktioner. Begreber udvikles og defi- neres gennem sammenligninger af udsagn og begivenheder i datamaterialet. Når ud- sagn vurderes at relatere sig til det samme fænomen, kan de benævnes som et begreb.

Der sker altså i denne analyseproces både en beskrivelse og en fortolkning af data. Ud- gangspunktet for analysen af datamaterialet er, at data er rekonstruktioner af informan- ternes oplevelse af deres egen virkelighed, og en analyse har således til formål at finde frem til, hvilke betydninger informanterne tillægger et givent tema/fænomen.

Som analysestrategi har ovennævnte vist sig anvendelig i dette studie, netop fordi genstandsfeltet *psykisk nedslidning* er blevet introduceret af informanterne selv til beskre- velse af en række forhold, der er relateret til deres arbejdsliv, og fordi formålet med ana- lysen netop har været at få belyst, hvordan og i hvilke sammenhænge begrebet anvendes, og hvad det konkret er udtryk for.

Efter gennemførelsen af de 17 fokusgrup- peinterview er der udarbejdet referater af disse. I forbindelse med dataanalysen til denne artikel er referaterne blevet gennem- læst og interviewene lyttet igennem igen. Der har været tale om fortløbende analy- tisk proces, hvor en begyndende kodning af data har fundet sted allerede i interview- fasen. Efterhånden som flere interviews er blevet gennemført, er der blevet tilføjet nye udlægninger og betydninger af psykisk ned- slidning, samtidig med at det på baggrund af ligheder, forskelligheder og gentagelser i datamaterialet har været muligt at foretage indledende grupperinger af data. Denne proces er fortsat i det efterfølgende analyse- arbejde, hvor der har været grundlag for en nærmere indkredsning af både begreber og kategorier.

Det har været muligt at uddrage en lang række forskellige betydninger af psykisk nedslidning fra interviewmaterialet. I de føl- gende afsnit vil vi belyse, hvorledes psykisk

nedslidning manifesterer sig blandt medarbejderne i ældreplejen, samt hvilke forhold i arbejdet der har betydning for, at nogle medarbejdere oplever psykisk nedslidning. Materialet kan imidlertid ikke sige noget om, hvor mange medarbejdere i ældreplejen der udviser tegn på psykisk nedslidning, eller hvilke baggrundsfaktorer der skal tildeles analytisk forrang frem for andre. Datamaterialet udviser imidlertid klare tegn på 'mætning', eftersom den marginale tilførsel af ny viden aftog markant i løbet af interviewperioden.

Arbejdsbetingelser, der forårsager psykisk nedslidning

I det følgende vil vi bringe nogle hverdagsforståelser af begrebet i spil med henblik på en nærmere indkredsning af begrebets indhold samt de forhold i arbejdsmiljøet, der fører til psykisk nedslidning.

Den følgende fremstilling baserer sig på den italesættelse af begrebet psykisk nedslidning, der har fundet sted i fokusgruppeinterviewene med medarbejdere i ældreplejen. Det har i materialet vist sig, at medarbejderne anvender begrebet til at beskrive en række personlige oplevelser og tilstande, som de igen relaterer til en række aspekter af deres arbejdsliv – både de personlige oplevelser og arbejdsbetingelserne er således væsentlige i belysningen af begrebet.

Vi har valgt at tage udgangspunkt i medarbejdernes beskrivelse af de aspekter af deres arbejdsliv, der kædes sammen med psykisk nedslidning. Problematisk arbejdsbetingelser tillægges stor vægt i medarbejdernes beskrivelse af psykiske nedslidningsprocesser, da den psykiske nedslidning netop opleves som konsekvens af disse arbejdsbetingelser. Gennem en analyse af materialet fra fokusgruppeinterviewene, har vi inddelt de aspekter ved arbejdsbetingelserne, som medarbejderne berører, i tre overordnede kategorier:

- A. Arbejdsbetingelser, der relaterer sig til organisering af arbejdet og arbejdsindholdet
- B. Arbejdsbetingelser, der relaterer sig til ledelse og organisation
- C. Arbejdsbetingelser, der relaterer sig til klientrelationen

I det følgende vil vi belyse, hvordan medarbejderne fremhæver aspekter inden for de tre kategorier af arbejdsbetingelser og relaterer dem til oplevelser af, hvad de selv betegner som psykisk nedslidning.

A. Arbejdsorganisering og arbejdsindhold

Medarbejdernes italesættelse af forhold, der vedrører organiseringen og indholdet af arbejdet, kan inddeles i en række undertemaer: planlægning, mangel på personaleressourcer, sygefravær og dokumentation af arbejdet. Disse temaer er relativt fremtrædende i medarbejdernes beskrivelse af arbejdsrelaterede problemstillinger, der kan føre til psykisk nedslidning.

Planlægning

Leveringen af pleje og omsorg er kernen i arbejdet i ældreplejen, men mange medarbejdere mener ikke, at betingelserne for at levere ydelserne på en tilfredsstillende måde er til stede. De påpeger, at 'modtageren' ikke er et statisk fænomen, men et menneske, hvis situation kan variere fra dag til dag. Der kan være både fysiske og følelsesmæssige udsving, der skal tages højde for. Mange medarbejdere oplever imidlertid, at dette kan være i modstrid med den måde, som arbejdet tilrettelægges på gennem en stram tidsstyret planlægning.

"Det er virkelig svært at sætte tid på det. Den ene dag passer det måske, men næste dag tager det måske dobbelt så lang tid".

Medarbejderne giver udtryk for, at deres arbejde er præget af en detaljeret planlægning med mange arbejdsopgaver af både praktisk og plejemæssig karakter, og at planlægningen ikke levner meget plads til de uforudsete hændelser, der uløseligt er forbundet med arbejdet i ældreplejen.

“Jeg har det også dårligt med, hvis det er, at der er en, der er ked af det, og så jeg ikke lige har 5-7 minutter til at sætte mig ned. Altså, det gør jeg, men så har jeg nogle gode kolleger, der kan tage over et andet sted. For dem der ikke har et ordentligt netværk, der er det jo vigtigt, at du lige kan sidde og holde i hånd og høre på, hvad de har at sige. Men det er der ikke tid til, hvis det er rigtigt”.

I forlængelse heraf beretter flere medarbejdere om planlægning med hyppige ændringer, om planlægning uden hensyn til kontinuitet, om for få sammenhængende fridage og mulighed/risiko for indkaldelse på fridage, hvilket igen giver dårlige muligheder for restitution.

På grund af den stramme planlægning af arbejdstiden oplever medarbejderne, at betingelserne for at udføre arbejdet på en tilfredsstillende måde ikke er til stede, og det kommer til udtryk som både frustration og utilfredshed.

Konsekvensen er, at medarbejderne oplever motivationstab og en manglende tilfredshed med arbejdet generelt – en udvikling, som medarbejderne selv beskriver som en proces, hvor der sker en nedslidning af deres psykiske ressourcer.

Færre ressourcer til flere opgaver

En anden problemstilling, som medarbejderne kæder sammen med psykisk nedslidning, relaterer sig til den udhulning af de personalemæssige ressourcer, som de løbende oplever i relation til deres arbejde.

“Jeg ser ikke kun nedslidning som en fysisk ting. Jeg ser også den psykiske nedslidning. Og det er, hvis man har været inden for faget nogle år, og man kan se, at de krav til udførelsen af vores arbejde, de er simpelthen steget, men samtidig er ressourcerne simpelthen udhulet. Og hvis man gang på gang skal give køb på sig selv, fordi man fagligt godt ved, hvordan tingene skal se ud, når de skal være i orden, så gør man vold på selv et eller andet sted. Og det er nok faktisk den nedslidning, jeg frygter allermost”.

Citatet illustrerer en udbredt oplevelse blandt medarbejderne af en udhulning af ressourcerne i ældreplejen. Betydningen af denne udvikling er, at mange medarbejdere oplever at skulle løse arbejdsopgaverne under nogle betingelser, som er utilstrækkelige, og at de derfor må arbejde i et højt arbejdstempo, arbejde over, håndtere forsinkelser, samt at opgaver må udskydes eller helt droppes. Således bliver det lagt over på den enkelte medarbejder at forestå en dækkende pleje med de midler, de har til rådighed, hvilket opleves som utilfredsstillende og nedslidende:

“Det er hårdt i det lange løb. Det er ikke hårdt om mandagen, nej, men det er hårdt, når det bliver ved med at være – mandag, onsdag, fredag, og så igen tirsdag, onsdag, torsdag... Det er der ingen mennesker, der kan holde til i det lange løb”.

Dette citat viser, at psykisk nedslidning opleves som konsekvensen af vedvarende oplevelser af besværlige og belastende arbejdsopgaver, som i første omgang manifesterer sig i negative oplevelser af arbejdssituationen, men som med tiden også kan manifestere sig i form af nedsat psykisk velbefindende.

Materialet viser således, hvordan medarbejderne kæder oplevelser af ressourceknaphed sammen med oplevelsen af psykisk

nedslidning. Mangel på ressourcer gør, at arbejdet opleves som hårdt og presset, og når dette har en vedvarende karakter, får det konsekvenser for medarbejdernes trivsel og tilfredshed med arbejdet. Og det opleves af medarbejderne som en psykisk nedslidende proces.

Sygdom og vikarer

En tredje problemstilling drejer sig om medarbejdernes oplevelse af arbejdssituationen i forbindelse med sygefravær og vikardækning. Mange medarbejdere mener, at det er et uundgåeligt vilkår at mærke arbejdspresset en gang imellem, men alle bemærker, hvordan denne problematik bliver forstærket ved sygdom blandt personalet. Fravær betyder ofte, at man kommer til at løbe hurtigere.

“Man starter jo allerede... altså nu fik vi fx to sygemeldinger mandag morgen. Der er du jo stresset inden du går herfra, fordi de to ruter, de er bare pålagt os [resterende] fire eller fem”.

Det opleves som et problem, at der ofte er sygefravær, og at der er vanskeligheder med at få den manglende arbejdskraft erstattet af kompetente afløsere. Det er medarbejdernes oplevelse, at det både skyldes manglende økonomiske ressourcer, men også at det er vanskeligt at skaffe vikarer, at de ofte står uden erstatning for sygemeldte kolleger.

Dette kan resultere i situationer, hvor medarbejderne pga. tidspres føler, at de ikke gør deres arbejde godt nok – og at det kommer til at gå ud over borgerne:

“Der var en sygemelding, og jeg skulle lave aftensmad i to bofællesskaber. Og de sidder jo og trommer der, så det er svært... Og varm mad to steder, altså, det bliver noget... Og de skal jo selv hjælpe til med at lave maden, men det er der bare ikke tid til, det varer dobbelt så lang tid. Så kom jeg til at ‘bide’ [tale

hårdt til en borger], for det varede altså for lang tid med de kartofler, og nu skulle det have en ende... Og det har jeg det da dårligt med. Sådan skal det ikke være”.

I de tilfælde, hvor der findes vikardækning for sygemeldte kolleger, skal det faste personale bruge tid på at sætte afløserne ind i arbejdsopgaverne.

“Det kan faktisk også være en stress-faktor. Faktisk kunne man godt tænke sig bare selv at være der. Fordi du skal sætte dem ind i hele arbejdet, man bliver træt af det. Uanset hvor søde de er... Du får ekstra ansvar puttet på dine skuldre, fordi du hele tiden skal – igen multitaske frem, planlægge frem... og du skal have overskud til at være høflig og byde dem velkommen, men du skal også hele tiden have i baghovedet, husker de nu, husker de nu? Så halvdelen af hovedet kører egentlig i deres arbejde”.

Kollegernes sygefravær viser sig således også at have betydning for arbejdsmiljøet blandt det fremmødte personale, i form af både ekstra arbejdsopgaver og øget ansvar. Igen giver medarbejderne udtryk for ikke at kunne udføre arbejdet på en tilfredsstillende måde, og det resulterer i frustration og utilfredshed i arbejdet.

Dokumentation

Et fjerde tema orienterer sig mod arbejdsopgaver, der skal udføres, men som ikke har direkte relation til den pleje og omsorg, der skal leveres til ældre medborgere. Medarbejderne oplever, at de mødes med nogle stadig stigende krav til dokumentation for det udførte arbejde.

“... Vi bliver bombarderet konstant med kvalitetsstandarder, kvalitetsnormer, øget krav hele tiden, bureaukratiske krav om doku-

mentation og skreven i skemaer hist og pist, og arbejdsgange der bliver besværliggjort”.

Dokumentationsindsatsen indeholder krav om dokumentation af leverede ydelser, dokumentation af ændringer i borgernes tilstand og kontakt til andre aktører i systemet. Generelt for de forskellige dokumentationskrav er, at medarbejderne oplever det negativt, at de øgede krav om dokumentation ikke følges af øgede ressourcer. Det betyder, at de kommer til at bruge relativt mere tid på administrative opgaver og mindre tid på plejen af de ældre.

“Jeg elsker mit arbejde, det jeg ikke elsker er alt det her papirarbejde og skreven op ad stolper og ned ad døre”.

Interviewmaterialet viser, at en manglende forståelse for nytten af nogle af dokumentationsopgaverne er medvirkende til at skabe mistillid til systemet blandt medarbejderne. Og det får den konsekvens, at medarbejderne tillægger systemet hensigter, der udspringer af denne mistillid. Der er følgelig mange medarbejdere, der ser den øgede dokumentation som et ønske om kontrol af medarbejderne.

Oplevelser af besværlige og u hensigtsmæssige arbejdsgange og følelsen af at blive mistænkeliggjort og overvåget gennem de dokumentationsprocedurer giver oplevelser af både irritation, mistillid og meningsløshed blandt medarbejderne, hvilket bliver betegnet som psykisk nedslidende.

B. Ledelse og organisation

Organisationsforandringer

Fle re af deltagerne i fokusgruppeinterviewene har været gennem organisationsforandringer, og materialet viser, at organisationsforandringer må ansues som et centralt tema i forhold til faglige begivenheder, der kan føre til psykisk nedslidning.

I interviewmaterialet beskrives organisationsforandringer ofte som ændringer, som medarbejderne ikke har haft nævneværdig indflydelse på, men som de bruger meget energi og mange ressourcer på at implementere. Dette kan i sig selv opleves som frustrerende og trættende, men problemerne bliver udtalte, når medarbejderne ikke mener, at ændringerne er hensigtsmæssige og/eller tager tid fra den tid, der kunne bruges på pleje og omsorg over for ældre borgere.

De fleste medarbejdere har oplevet, at mindre enheder er blevet lagt sammen til større enheder. Det kan betyde omstilling til nye kolleger, nye ledere, nye borgere og nye arbejdsgange. Nogle medarbejdere fortæller også om, hvordan de har oplevet flere ændringer relativt tæt på hinanden, hvorved forandringerne forekom dem meningsløse.

“Også alle sammenlægningerne, vi når dårlig nok at blive færdige med den ene proces, før så starter der en ny proces. Vi var jo ikke færdige med den første sammenlægning. Der er store frustrationer ved det”.

Materialet efterlader et klart indtryk af, at organisationsforandringer, som enten opleves som u hensigtsmæssige, eller som medarbejderne ikke føler sig inddragede i, har betydning for medarbejdernes motivation i og tilfredshed med arbejdet. Medarbejderne giver selv udtryk for, at det tager tid fra mere væsentlige opgaver – at tage sig af de plejekrævende borgere – og at det skaber oplevelser af frustration, meningsløshed og manglende energi. Vedvarende oplevelser af denne karakter betegnes som psykisk nedslidende.

Manglende lydhørhed fra ledelsen

Et andet organisatorisk forhold, som medarbejderne sætter i relation til psykiske nedslidningsprocesser, orienterer sig mod

oplevelsen af manglende opbakning fra ledelsen og manglende ledelsesmæssig forståelse for de problemstillinger, som en presset arbejdsdag kan indebære.

Ledelsen bliver af nogle medarbejdere betragtet som en modspiller, ikke en medspiller. Medarbejderne oplever ledelsen som repræsentant for det system, som medarbejderne oplever, ikke er i stand til at skabe de nødvendige betingelser for, at de kan udføre deres arbejde på en tilfredsstillende måde. Og medarbejderne oplever, at der fra ledelsens side ikke er lydhørhed over for deres indsigelser/spørgsmål/krav.

“Men der er også noget politisk i det, for alle de her tider, der bliver presset ned over hovedet på os. Altså syv minutter til det og tretten minutter til det, jamen det er slet ikke realistisk”.

Interviewer: *“Hvad siger ledelsen så, hvis I siger, at det ikke er realistisk?”*

“Så siger de som regel, at de ydelser, den borger kan tilkomme, de er sådan. Eller der kan ikke komme flere ydelser på”.

I de tilfælde, hvor medarbejderne oplever manglende lydhørhed og mistillid mellem dem selv og ledelsen, virker det oplagt for medarbejderne at anskue problematiske arbejdsbetingelser i dette perspektiv. De gør ledelsen til (med)ansvarlig aktør for en række af de forhold, som de er utilfredse med i arbejdet. *“De har glemt...”* eller *“De kan ikke forstå...”* bliver det ofte sagt om ledelsen, og her henvises til, at ledelsen ikke forstår de vanskelige eller u hensigtsmæssige arbejdsbetingelser, som medarbejderne har, og de konsekvenser, det kan have for den enkelte at skulle arbejde i højt tempo eller være bagud.

Materialet viser, at en manglende ledelsesmæssig forståelse for de problemstillinger,

som medarbejderne oplever i deres arbejde, er en kilde til mistillid og frustration blandt medarbejderne. Og igen oplever medarbejderne, at vedvarende oplevelser af denne karakter resulterer i udtæring af de psykiske ressourcer.

C. Relationer til borgerne

For mange medarbejdere er det i mødet med borgerne, at man konkret kan mærke, at betingelserne ikke er tilstrækkelige for, at man kan udføre arbejdet på en tilfredsstillende måde.

Interviewmaterialet viser, at medarbejderne føler en høj grad af loyalitet over for borgerne, og at de skal behandles med respekt og værdighed. Når det ikke kan lade sig gøre, oplever medarbejderne dårlig samvittighed.

“Du har aldrig tid’ – den svider den der, når du går ud ad døren”.

Som tidligere nævnt, opleves det negativt, når man ikke kan tilbyde borgerne den pleje og omsorg, som de har behov for. Og det kan være svært at forlade en borger, der ønsker, at man skal blive – nogle gange er man nødt til det, mens man andre gange får en kollega til at hjælpe med at indhente det forsømte, så man kan blive lidt længere tid hos en borger, der har brug for det.

Og netop det faktum, at medarbejderne ikke kun har hjælpefunktioner, men ofte også udgør en væsentlig social kontakt for de ældre borgere, underbygger den loyalitet, de har over for brugerne.

Loyaliteten mellem borgere og medarbejdere går således begge veje. Mange borgere er tolerante og forstående, og det henter medarbejderne styrke i. Omvendt er der også borgere, der reagerer negativt.

“Sådan må jeg runde nogle hjørner af næsten hver eneste dag, og det er virkelig stressende. Og så sidder man nogle gange med

sure borgere... Og jeg kom hos én i dag, og hun ville gerne have skiftet sengetøj. Men jeg nåede kun lagnet, det var vådt, så det var jeg nødt til, resten bliver så ikke skiftet før i morgen. Og så var hun jo mopset over det... Men jeg havde bare ikke tiden til det”.

Den sidste kilde til psykisk nedslidning, der kan identificeres i interviewmaterialet, relaterer sig således til medarbejdernes oplevelse af at blive gjort ansvarlige for en pleje, der ikke imødekommer de behov, som brugerne har. Denne oplevelse af at ‘være den, der siger nej’ til borgerne, betragtes således som en stor følelsesmæssig belastning i arbejdet. Det kan konkluderes, at disse arbejdsbetingelser har konsekvenser for medarbejdernes tilfredshed med arbejdet, og medarbejderne betegner selv disse oplevelser som psykisk nedslidende.

Sammenfatning

Interviewmaterialet viser, at det er nogle forholdsvis forskelligartede problemstillinger, der – i medarbejdernes optik – forårsager psykisk nedslidning. Disse problemstillinger relaterer sig til forhold, der vedrører arbejdets indhold og organisering, organisation og ledelse og forhold, der relaterer sig til relationen til de ældre medborgere. Sammenfattende kan det om disse problemstillinger siges, at de bidrager til at konstituere en arbejdssituation, hvor medarbejderne tvinges til fagligt at gå på kompromis i udførelsen af arbejdsopgaverne, og at det er den vedvarende karakter af problemstillingerne, der betyder, at medarbejderne oplever konsekvenserne som psykisk nedslidende.

Psykisk nedslidning i ældreplejen

Interviewmaterialet viser, at psykisk nedslidning kan karakteriseres som et flerdimensionelt, rummeligt og procesuelt begreb, som beskriver af en række oplevelser,

følelser og personlige tilstande, som netop forekommer og bliver forstærket ved gennem længere tid at arbejde under nogle arbejdsbetingelser, der ikke giver mulighed for en – i medarbejdernes øjne – fagligt forsvarlig og tilfredsstillende opgaveløsning.

Medarbejderne i ældreplejen har et arbejdsliv, der på mange måder opleves som hårdt, travlt og presset. Det handler om nogle arbejdsbetingelser, der betyder, at medarbejderne ofte må indgå faglige kompromiser med sig selv – at de på grund af stram tidsplanlægning, manglende kontinuitet i personalegruppen, økonomiske besparelser og en forøgelse af ikke-plejeorienterede opgaver ikke føler, at de kan udføre deres arbejdsopgaver, som de bør og ønsker.

Medarbejderne anvender begreber som frustration, utilfredshed, stress, irritation, mistillid, manglende energi og træthed og dårlig samvittighed, når de beskriver deres følelsesmæssige reaktioner på deres arbejdsbetingelser. Der er naturligvis tale om oplevelser, der for de enkelte medarbejdere forekommer i varierende omfang og på forskellige tidspunkter, men det er i alle tilfælde oplevelser, der af medarbejderne selv relateres til begrebet psykisk nedslidning. Og heri ligger netop en understregning af, at de forskellige oplevelser er relateret til en proces – at oplevelsen af nedslidning opstår, fordi der er tale om gentagne og vedvarende oplevelser af u hensigtsmæssige arbejdsprocesser under utilstrækkelige betingelser.

Den vedvarende karakter af de fagligt utilfredsstillende oplevelser er et væsentligt aspekt ved begrebet psykisk nedslidning, og netop den vedvarende karakter af de fagligt utilfredsstillende oplevelser hænger tæt sammen med karakteren af det arbejde, som udføres i ældreplejen – og som derfor er relevant at inddrage i forståelsen af begrebet.

Arbejdet i ældreplejen er omsorgsarbejde, hvor medarbejderne skal yde praktisk hjælp og personlig pleje til ældre borgere.

Interviewmaterialet viser, at det netop er dette aspekt ved arbejdet, der er drivkraften for mange medarbejdere. At der er et andet menneske, der er afhængig af den hjælp, man skal yde, at man kan gøre en forskel ved at yde denne hjælp, men også følelsen af, at man svigter et andet menneske, hvis man ikke udfører sit arbejde på en tilfredsstillende vis. Det er grundvilkår i omsorgsarbejdet.

Et centralt aspekt i de psykiske nedslidningsprocesser, der finder sted i ældreplejen, er således, at medarbejderne føler sig personligt ansvarlige over for de ældre medborgere, som de yder pleje og omsorg over for. De personlige relationer, der opstår i arbejdet, indebærer imidlertid også, at det er medarbejderne, der må sige 'nej' til de plejekrævende ældre, og at det derfor også er medarbejderne, der konfronteres med ældres og eventuelle pårørendes reaktioner på en pleje, der i givne tilfælde ikke opleves som dækkende.

I sidste instans ender medarbejderne således med at være dem, der konfronteres med de faktiske konsekvenser af beslutninger, der er truffet uden for medarbejderens indflydelsessfære i politiske og organisatoriske beslutningsprocesser, hvilket igen indebærer, at medarbejderne bliver fanget i krydsfeltet mellem den politisk-økonomiske rationalitet, som ældreplejen drives efter, og den omsorgsrationalitet, der ligger til grund for det daglige arbejde i ældreplejen (jf. Vabø 2003).

Disse problemstillinger har en række konsekvenser, der kommer til udtryk i medarbejdernes engagement i arbejdet og i nogle mere personlige følelsesmæssige reaktioner. Det er disse konsekvenser, der tilsammen udgør indholdet i, hvad medarbejderne oplever som psykisk nedslidning.

Interviewmaterialet viser, at den psykiske nedslidningsproces manifesterer sig i to distinkte sfærer: den arbejdsmæssige og den

personlige. I det følgende vil vi kort beskrive den psykiske nedslidning i de to sfærer.

Psykisk nedslidning i den arbejdsmæssige sfære

Medarbejderne beskriver, at de oplever en række arbejdsbetingelser, der har betydning for enten deres eget eller kollegers psykiske velbefindende. Inden for det arbejdsmæssige domæne manifesterer psykisk nedslidning sig således i tab af arbejdsmotivation, mistillid, frustration, manglende tilfredshed med arbejdet og følelser af dårlig samvittighed over for borgerne.

Som beskrevet ovenfor, relaterer medarbejderne den psykiske nedslidning i den arbejdsmæssige sfære til en række betingelser i deres arbejdsvilkår, der betyder, at de ikke oplever at have tid til at levere en 'ordentlig' pleje og omsorg til brugerne. Denne udvikling har medført en erosion af den faglige tilfredsstillelse, der ligger i udførelsen af pleje- og omsorgsarbejdet, og som af mange medarbejdere betegnes som en af de væsentligste ressourcer i arbejdet:

"Jeg er glad for mine kolleger, og jeg er glad for mine borgere, men jeg er ikke glad for det her system. Jeg kan simpelthen ikke holde det ud".

Der er blandt medarbejderne generel enighed om, at de stigende krav i arbejdet har negativ betydning for den arbejdsglæde og ansvarlighed, som de udviser i forhold til deres opgavevaretagelse. Konsekvenserne af disse faglige betingelser er imidlertid ikke forbeholdt den arbejdsmæssige sfære. Flere medarbejdere beretter om, at de på et mere generelt plan berøres følelsesmæssigt af den psykiske nedslidning, som de oplever i den arbejdsmæssige sfære:

"Man kan blive nedslidt følelsesmæssigt, for vi arbejder jo med mennesker. Så nogle gange kan man bare ikke give slip".

Psykisk nedslidning i den personlige sfære

Der er således situationer, hvor nedslidningen i den arbejdsmæssige sfære blandes ind i den personlige sfære – hvor medarbejderen så at sige tager problemerne ‘med hjem’ – hvorved de problemer, der opleves i den arbejdsmæssige sammenhæng, bliver personlige. Dette kan ske, når medarbejderne føler sig personligt ansvarlige for de svigt i plejen, som de oplever, at den mangelfulde organisering af arbejdet medfører. Således manifesterer den psykiske nedslidning sig også i den private sfære. De beretter således om nedsat psykologisk velbefindende som konsekvens af den psykiske nedslidning i den arbejdsmæssige sfære.

Medarbejderne giver flere eksempler på, hvordan arbejdsbetingelserne har negative konsekvenser for det psykologiske velbefindende. Den psykiske nedslidning manifesterer sig således i form af mangel på energi, træthed, irritation, dårlig samvittighed samt gråd og vrede.

Sammenfatning

Samspillet mellem den arbejdsmæssige dimension af den psykiske nedslidning og den personlige dimension af den psykiske nedslidningsproces kan således opfattes som en gensidigt forstærkende proces, hvor de personlige og faglige ressourcer, som medarbejderne skal anvende til at imødekomme de stigende krav i arbejdet, undergraves af den eller de psykiske nedslidningsprocesser, der finder sted som følge af en oplevet forringelse af arbejdsbetingelserne.

Sammenfattende kan man sige, at den psykiske nedslidning kan have betydning for mulighederne for at fastholde medarbejderne i ældreplejen. Dette skyldes, at de negative konsekvenser, som stadigt stigende krav i arbejdet opleves at have for det psykiske velbefindende, blandt nogle medarbejdere kan afstedkomme overvejelser om,

hvorvidt arbejdslivet er ‘sliddet værd’, eller om de skulle søge andre jobs eller trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet.

Psykisk nedslidning forekommer således at være et fænomen, der forbindes med en vis aktualitet blandt medarbejderne i ældreplejen, ligesom den psykiske nedslidning også opleves som et fænomen, der er forbundet med reale konsekvenser i form af (langtids-)sygefravær, fastholdelsesproblemer og – frivillig eller ufrivillig – tidlig tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet.

Diskussion

Belysningen af problematiske og utilfredsstillende arbejdsbetingelser i ældreplejen er dog ikke ny i arbejdsmiljøforskningen. En række undersøgelser har belyst, at det psykiske arbejdsmiljø i ældreplejen er præget af bl.a. tidspres, manglende kontinuitet og fleksibilitet og manglende indflydelse på planlægning og indhold (Szebehely 2006, Ipsen m.fl. 2002, Borg m.fl. 2005). Herudover har undersøgelser beskæftiget sig med konsekvenserne af indførelsen af moderne organiseringsformer i ældreplejen og mere konkret de divergerende rationaliteter (den økonomiske rationalitet og omsorgsrationaliteten) som medarbejderne arbejder under, og som også beskriver medarbejdernes oplevelse af at være underlagt høj grad af styring og i stigende omfang at skulle bruge tid på opgaver, der ikke har et direkte omsorgssigte (Vabø 2003, Rønning 2004, Jensen 2004).

Denne artikel om psykisk nedslidning lægger sig således i forlængelse af den forskning, der har beskæftiget sig med psykisk arbejdsmiljø og arbejdsbetingelser i ældreplejen, men belyser samtidig, at det er medarbejdernes oplevelser af de vedvarende konsekvenser, som de negative arbejdsbetingelser har, både i den arbejdsmæssige og i den personlige sfære, der er centrale, når talen falder på psykisk nedslidning.

Psykisk nedslidning er således et interessant begreb i forhold til at beskrive nogle aktuelle problemstillinger vedrørende konsekvenserne af en manglende balance mellem krav og ressourcer i arbejdet.

I denne sammenhæng er Schaufeli og Bakkers (2004) model om forholdet mellem krav og ressourcer i arbejdet relevant til at belyse de processer, der ligger bag psykisk nedslidning. Schaufeli og Bakker begrebsliggør kravene i arbejdet, som de ting, der skal klares, mens ressourcerne i arbejdet beskrives som forhold, der 1) reducerer oplevelsen af kravene i arbejdet 2) er funktionelle i forhold til at udføre arbejdet og 3) stimulerer personlig udvikling, læring og udvikling. Ifølge modellen vil en arbejdssituation, hvor kravene overstiger ressourcerne indebære to samtidige processer: 1) en energirelateret proces, hvor høje krav i arbejdet udtømmer medarbejderens energiressourcer og 2) en motivationel proces, hvor utilstrækkelige ressourcer i arbejdet vanskeliggør mulighederne for at imødekomme kravene i arbejdet, hvilket fører til mental tilbagetrækning og tab af engagement i arbejdet.

Denne begrebsliggørelse af de psykosociale konsekvenser af ubalancer mellem krav og ressourcer i arbejdet er således relevant i forhold til en belysning af baggrunden for den psykiske nedslidning i den arbejdsmæssige sfære, hvor medarbejderne netop oplever en øgning i kravene i arbejdet, samtidig med at der forekommer en erosion af ressourcerne i arbejdet.

Schaufeli og Bakkers model om forholdet mellem krav og ressourcer i arbejdet, fortæller os imidlertid ikke, hvordan nedslidningen i den arbejdsmæssige sfære overføres til den personlige sfære. Til at belyse denne proces vil det være relevant at se nærmere på Antonovskys begreb *sense of coherence* (1987). Ifølge Antonovsky er individets *sense of coherence* – oplevelse af sammenhæng – et væsentligt aspekt af individets

evne til at håndtere de udfordringer, som livet bringer, hvilket igen er af væsentlig betydning for individets velbefindende. Antonovsky begrebsliggør *oplevelsen af sammenhæng* i forhold til tre aspekter af individets oplevelse af sine omgivelser: forståelighed (comprehensibility), håndterbarhed (manageability) og meningsfuldhed (meaningfulness).

Ifølge Antonovsky skal begrebet *oplevelse af sammenhæng* forstås som en relativt stabil faktor i den menneskelige personlighed, men oplevelsen af sammenhæng må dog forventes at kunne forandre sig i det tilfælde, at det enkelte individ oplever varige forandringer i sine eksistensvilkår.

Som vi så ovenfor, kan den psykiske nedslidning i den arbejdsmæssige sfære blandt andet manifestere sig i form af oplevelser af afmagt, lav tilfredshed med arbejdet og dårlig samvittighed over for borgerne. Den psykiske nedslidning i den personlige sfære kan således forstås som en svækkelse af den enkelte medarbejders *oplevelse af sammenhæng* i det omfang, den enkelte oplever vedvarende forandringer i forståeligheden, håndterbarheden og/eller meningsfuldheden i sit arbejdsliv. Analysen af interviewmaterialet viste således, at psykisk nedslidning er et fænomen, der kan relateres til tre overordnede kategorier af arbejdsbetingelser, der relaterer sig til arbejdets indhold og organisering, til ledelses- og organisationsformer og endelig til relationen til borgerne.

Oplevelsen af sådanne problemstillinger af en vedvarende karakter kan således forventes at have betydning for det enkelte individs personlige velbefindende, i det omfang at de undergraver *oplevelsen af sammenhæng* i den arbejdsmæssige sfære. Blandt deltagerne i fokusgruppeinterviewene manifesterede den psykiske nedslidning i den personlige sfære sig således blandt andet i form af dårligt humør, manglende energi, distraktion og søvnproblemer.

Psykisk nedslidning forekommer således at være en proces, der udløses af nogle ubalancer i forholdet mellem krav og ressourcer i den arbejdsmæssige sammenhæng, der igen har betydning for individets oplevelse af sammenhæng i arbejdslivet. Denne forståelse af psykisk nedslidning indebærer imidlertid også, at psykisk nedslidning må opfattes som en reversibel proces, der kan manipuleres i det omfang, der gennem diverse interventioner på arbejdspladsen kan iværksættes forbedringer i det psykiske arbejdsmiljø.

I det følgende vil vi undersøge om begrebet psykisk nedslidning tilføjer noget nyt til vores viden om konsekvenserne af psykiske arbejdsmiljøbelastninger, eller om de oplevelser, som vores informanter beretter om i forbindelse med arbejdsmæssig og personlig psykisk nedslidning, kan indeholdes i de allerede eksisterende begreber, *stress* og *udbrændthed*.

Psykisk nedslidning i relation til begrebet udbrændthed

Udbrændthed er et begreb, der har vundet stor udbredelse til beskrivelse af nogle psykiske reaktionsmønstre blandt medarbejdere i human-service erhverv. Idet ældreplejen essentielt kan karakteriseres som tilhørende denne erhvervmæssige kategori, vil det være interessant at kort at belyse, i hvor høj grad, der kan spores et sammenfald mellem de psykiske reaktionsmønstre, som vi kan forbinde med psykisk nedslidning og de mønstre, der karakteriserer udbrændthed.

Ifølge Schaufeli og Bakker (2004) indeholder udbrændthedsbegrebet tre dimensioner:

1. Udmattelse
2. Kynisme
3. Reduceret faglig selvtiltro

Idet begrebet psykisk nedslidning netop orienterer sig mod oplevelse af manglende energi og fokuseringen på forringede mulig-

heder for at udføre arbejdsopgaverne på en tilfredsstillende måde, kan der spores visse overlap mellem udbrændthedsbegrebet og psykisk nedslidning.

Psykisk nedslidning adskiller sig imidlertid også fra udbrændthed, idet den kynisme-komponent, der er en del af udbrændthedsbegrebet, ikke manifesterer sig i interviewmaterialet. Tværtimod efterlader fokusgruppeinterviewene et klart indtryk af, at medarbejderne udviser en høj grad af loyalitet over for de plejekrævende borgere, og materialet viser ligeledes, at medarbejderne i høj grad stræber efter at yde en tilfredsstillende pleje på trods af nogle vanskelige arbejdsbetingelser.

En anden forskel mellem de to begreber orienterer sig herudover mod karakteren af den reducerede faglige selvtiltro. I udbrændthedsbegrebet har den reducerede faglige selvtiltro karakter af en oplevelse af, at de personlige kvalifikationer og ressourcer er utilstrækkelige, mens der i vores interviewmateriale, der orienterer sig mod psykisk nedslidning snarere kan spores en utilfredshed med betingelserne for arbejdets udførelse – altså en problemtype af en mere strukturel karakter.

På trods af visse ligheder mellem udbrændthedsbegrebet og psykisk nedslidning kan der også spores væsentlige forskelle, der indebærer, at vi ikke kan etablere paritet mellem de to begreber.

Psykisk nedslidning i relation til begrebet stress

Det vil også være interessant at diskutere begrebet *stress* i forhold til psykisk nedslidning. Ifølge én af de mest udbredte forståelser af stressbegrebet, kan stress betegnes som en *individtilstand karakteriseret ved kombinationen af anspændthed og ulyst* (Netterstrøm & Kristensen 1986). Ifølge Jones og Boye (1993) kan vedvarende oplevelser af stress resultere i oplevelser af udmattelse, dårligt

humør, reducerede arbejdsmæssige præstationer og symptomer af mere somatisk karakter. Herudover kan individer ifølge Warr (1987) opleve stress i situationer, hvor der opleves et mismatch mellem krav og ressourcer i arbejdsituationen. I forhold til såvel årsager som indhold forekommer der således, at være et større begrebsligt overlap mellem begrebet psykisk nedslidning og stress end i forhold til udbrændthedsbegrebet.

Der eksisterer imidlertid også nogle divergencer mellem de to begreber. For det første er det vanskeligt at indeholde den frustration over vedvarende organisationsforandringer, som informanterne giver udtryk for i nogle af fokusgruppeinterviewene, idet disse problemfelter i højere grad har karakter af organisationsrelaterede 'meningstab' i arbejdet og dermed ikke kvalificerer som stressorer, der i 'klassisk' forstand hensætter medarbejderne i tilstande af anspændthed og alarmberedskab.

Herudover viser interviewmaterialet også, at medarbejderne i høj grad forsøger at bevare en vis faglig standard på trods af de oplevede arbejdsrelaterede problemer, hvorved den tilstand der beskrives i fokusgruppeinterviewene adskiller sig fra de adfærdsmæssige reaktioner, der ifølge Jones og Boye (1993) viser sig i forbindelse med stress i form af reducerede arbejdsmæssige præstationer.

Der kan således spores en vis affinitet mellem stress og psykisk nedslidning, men på to områder kan der spores forskelle, der indebærer, at vi finder at begrebet psykisk nedslidning i sine årsager og sit indhold ikke dækkende kan begrebsliggøres ud fra stressbegrebet.

Opsamling

I denne artikel har vi diskuteret begrebet *psykisk nedslidning*, der blev begrebsliggjort som et to-dimensionelt begreb. I den

*arbejds*mæssige sfære viser psykisk nedslidning sig i form af oplevelser af tab af motivation, frustration, mistillid, lav tilfredshed med arbejdet og dårlig samvittighed over for borgerne. I den *personlige* sfære manifesterer psykisk nedslidning sig i form af træthed, manglende energi, irritation, gråd og vrede og – også her – dårlig samvittighed over for borgerne.

Af analysen fremgik det, at psykisk nedslidning er et fænomen, der kan relateres til tre overordnede kategorier af arbejdsbetingelser: arbejdets indhold og organisering, ledelse og organisationsformer i ældreplejen og relationen til borgerne. Hertil knytter der sig en række problemstillinger af vedvarende karakter, som betyder, at medarbejderne oplever konsekvenserne af disse problemstillinger som psykisk nedslidende.

Vi fandt, at psykisk nedslidning må betragtes som et nyt begreb, der beskriver et psykologisk reaktionsmønster, der ikke umiddelbart kan indeholdes i de begrebsdannelser, der eksisterer omkring begreberne udbrændthed og stress. Det skal dog endnu en gang pointeres, at denne artikel skal ansues som et indledende skridt i en proces, hvor betydningen af begrebet *psykisk nedslidning* skal specificeres yderligere. Det vil således være relevant at foretage yderligere analyser af konsekvenserne af psykisk nedslidning – hvordan det indvirker på den enkelte medarbejder i den personlige sfære, samt hvilke konsekvenser psykisk nedslidning har for tilknytningen til arbejdsmarkedet.

I forhold til de udfordringer, der konfronterer det danske arbejdsmarked, forekommer det særdeles relevant at beskæftige sig med psykisk nedslidning med henblik på at forebygge den stigende udstødning fra arbejdsmarkedet, der finder sted på baggrund af nedslidning, der kan relateres til psykiske årsager.

REFERENCER

- Ankestyrelsen (2007): *Tendenser for førtidspensioner 2007:3*, København, Ankestyrelsen.
- Antonovsky, Aaron (1987): *Unravelling the mystery of health: how people manage stress and stay well*, San Francisco, Josey-Bass.
- Borg, Vilhelm m.fl. (2005): *Psykisk arbejdsmiljø i ældreplejen*, FOR-SOSU rapport 4, København, Arbejdsmiljøinstituttet.
- Corbin, Juliette & Anselm Strauss (1990): Grounded Theory Research: Procedures, Canons and Evaluation Criteria, i *Qualitative Sociology*, 13, 1.
- FTF (2007): Dårligt psykisk arbejdsmiljø prioriteres for lavt, i *Resonans*, 14/2007.
- Halkier, Bente (2002): *Fokusgrupper*, Frederiksberg, Forlaget Samfundslitteratur.
- Ipsen, Sanne m.fl. (2002): *Ændringer i arbejdet – set udfra hjemmehjælperes og sygeplejerskers synsvinkel samt observationer af arbejdet*, Delrapport 2, København, CASA.
- Jacobsen, Michael H. (2002): Quo vadis, Grounded Theory?, i Michael H. Jacobsen m.fl. (red.): *Liv, fortælling, tekst – strejftog i kvalitativ sociologi*, Aalborg, Aalborg Universitetsforlag.
- Jensen, Marie Lilja (2004): *At skynde sig langsomt – hjemmehjælperen mellem kvalitet og travlhed*, København, Ældre Sagen.
- Jones, John W. & Michael W. Boye (1993): Job Stress and Employee Counterproductivity, i James Quick m.fl. (red.): *Stress & Well-Being at Work. Assessments and Interventions for Occupational Mental Health*, Washington D.C., American Psychological Association.
- Netterstrøm, Bo & Tage S. Kristensen (1986): Psykosociale belastninger, stress og iskæmisk hjertesygdom. I. Sociale belastninger og individuelle reaktionsmønstre, i *Ugeskrift for læger*. 148, 271-275.
- Rønning, Rolf (2004): *Omsorg som vare? Kampen om omsorgens sjel i norske kommuner*, Oslo, Gyldendal akademisk.
- Schaufeli, Wilmar & Arnold Bakker (2004): Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, i *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Szebehely, Marta (2006): Omsorgsvardag under skiftende organisatoriske villkor, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 8, 1, 49-66.
- Vabø, Mia (2003): Mellan traditioner och trender – New Public Management som ide och praktik, i Marta Szebehely (red.): *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*, Lund, Studentlitteratur AB.
- Warr, Peter (1987): *Work, Unemployment and Mental Health* Oxford, Oxford University Press.

Pernille Tufte, cand.scient.soc. er forskningsassistent ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø
e-mail: ptu@arbejdsmiljoforskning.dk

Thomas Clausen, cand.scient.pol. er ph.d.-studerende ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø
e-mail: tcl@arbejdsmiljoforskning.dk

Vilhelm Borg, cand.psych. er seniorforsker ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø
e-mail: vbo@arbejdsmiljoforskning.dk