

Aktionsforskning på plejehjem

– et alternativ til new public management?

John Andersen & Annette Bilfeldt

Aktionsforskning har gennem det seneste årti fået en opblomstring. Artiklen linker aktionsforskningen til empowermentbegrebet og diskuterer udfordringer i aktionsforskning som metode. Artiklen giver et konkret eksempel på, hvordan aktionsforskning indgik i udvikling af bedre omsorgskvalitet og medarbejderengagement på plejehjem.

Der argumenteres for, at aktionsforskning kan bidrage til politikudvikling nedefra i forhold til alternativer til new public management (NPM) i den offentlige sektor. Der argumenteres afslutningsvis for, at erfaringer fra aktionsforskning kan nå ud over den enkelte arbejdsplads ved at levere input til efteruddannelse af medarbejdere i omsorgssektoren.

Efter en nedtur i 1980'erne og 1990'erne har aktionsforskning både i Skandinavien og internationalt gennem det seneste årti fået en opblomstring¹.

Formålet med denne artikel er at illustrere og diskutere, hvordan aktionsforskning kan indgå i udvikling af bedre kvalitet og medarbejderengagement inden for offentlige omsorgsinstitutioner.

Artiklen er baseret på et udviklingsprojekt, der forløb på et år på et plejehjem. I projektet anvendtes fremtidsværksteder og netværkskonferencer som de vigtigste aktionsforskningsmetoder.

Udgangspunktet er, at aktionsforskning forstået som en kobling mellem (1) kritisk teori/samfundsdiagnose, (2) demokratisk vidensopbygning 'fra neden' og (3) facilitering af konkrete forandringsprocesser i arbejdslivet er nødvendig som aldrig før.

Artiklen starter med en introduktion til kritisk teori, som udgør den teoretiske inspirationskilde for (dele af) aktionsforskningen. Endvidere diskuteres koblingen

mellem et empowermentperspektiv og aktionsforskning. Derefter gives et eksempel fra tilrettelæggelse, projektdesign og gennemførelse af aktionsforskning inden for plejehjemsområdet. Efterfølgende diskuteres udfordringer og dilemmaer i denne type forskning.

Afslutningsvis formuleres nogle bud på, hvordan aktionsforskningen kan komme videre og bidrage til politikudvikling i forhold til f.eks kvalitetsstandarder og alternativer til new public management (NPM) i den offentlige sektor (Hjort 2008), f.eks. ved at levere input til efteruddannelse af medarbejdere i omsorgssektoren².

Aktionsforskningen og empowermentperspektivet

I den kritiske teoritradition er udgangspunktet, at videnskaben bør være styret af en kritisk eller frigørende erkendelsesinteresse: samfundsmæssige forhold undersøges for at få viden om, hvordan strukturelle

forhold og sociale praksisser kan være uretfærdige eller inhumane mv. (Bilfeldt 2007).

Den kritiske teori har både fokus på *aktørerne og på de strukturelle forhold* med det sigte både at analysere strukturelle årsager til uligheder, magtforhold og undertrykkelse og at undersøge individuelle og kollektive aktørers refleksioner og strategier til at udholde, imødegå eller overvinde disse (Andersen 1994).

For den australske aktionsforsker Stephen Kemmis (2008), der eksplicit kobler aktionsforskningstraditionen til kritisk teori, ligger det kritiske i kombinationen af at identificere det uretfærdige og det urimelige ved at skabe rum for kritisk og selvkritisk refleksion over individuel og kollektiv praksis og at give rum for kollektiv udvikling og gennemførelse af strategier til alternative løsninger. Aktionsforskningen er karakteriseret ved, at forskere og praksis indgår i et forpligtende fællesskab om at fremme demokratiske sociale forandringer i *"a shared commitment to democratic social change"* (jf. Brydon-Miller et.al. 2003). Kemmis opererer i forlængelser heraf med et praksisbegreb, der er delt op i 'practice', der bygger på de indgroede vaner og handlemønstre, og den socialt og kollektivt moralsk forpligtede 'praxis', som kan opstå som resultat af kritisk og selvkritisk refleksion og dialog f.eks. i forbindelse med den kritiske aktionsforskningsproces. Det er således et af formålene med aktionsforskning, at den danner ramme om, at 'practice' bliver til 'praxis'. (Kemmis 2008, 123).

Ideelt betragtet skal forskerne og de udforskede sammen definere forskningsformålet og den videnskabelige proces, og forskningen skal rumme et forandrings- og emancipatorisk perspektiv. Forskningsspørgsmålet defineres i sammenhæng med eller af de udforskede aktører med udgangspunkt i deres erfaringer, ønsker og behov.

Aktionsforskning er altså et paraplybegreb for en forskning baseret på demokra-

tiske og inkluderende værdier, hvor viden skal bidrage til kollektive handlinger, der forandrer tingenes tilstand. Aktionsforskning kan kort og godt defineres som forskning, der bidrager til empowermentprocesser. Empowerment kan defineres som

"processer hvorigennem sociale grupper forbedrer deres evne til at skabe, overskue og kontrollere materielle, sociale, kulturelle og symbolske ressourcer" (Andersen & Siim 2004).

Historisk forbindes empowermentbegrebet med Paulo Freires klassiker: *De undertryktes pædagogik*, der gjorde begrebet udbredt verden over. Han definerede empowerment som evnen til at

"forstå sociale, politiske og økonomiske modsætninger og evnen til at handle mod virkelighedens undertrykkende elementer" (Freire 1974, 19).

I forlængelse af Freire har Levin udvidet definitionen til:

"Med empowerment mener jeg kapacitet, ressourcer, information og viden, selvtillid, færdigheder, forståelse, organisation og formelle rettigheder, som mennesker kan anvende til individuelt og kollektivt at bestemme, hvad der skal ske med dem. Jeg inkluderer også menneskers mobilisering af kollektive visioner og fantasi, intelligens, kreativitet, entusiasme, mod og energi i en frigørende bevægelse. Som sådan har denne kamp et langt mere vidtgående mål end demokrati." (Levin 1995, 208).

Som kritisk paradigme har empowermenttilgangen det seneste årti fået en genopblomstring, fordi det overfor individualisering, neoliberalisme og markedsgørelse sætter kollektiv myndiggørelse, kapacitets-

opbygning og handling i centrum (Andersen et al. 2003). I empowermentlitteraturen skelnes typisk mellem horisontal og vertikal empowerment:

Horisontal empowerment handler om at styrke handlekraftige netværk indadtil og nedadtil f.eks. mellem de forskellige alders-, køns- og faggrupper på den enkelte arbejdsplads. *Vertikal* empowerment handler om styrkelse af magten og påvirkningsmulighederne udadtil og opadtil (Andersen 2005), dvs. i forhold til magtcentre uden for den enkelte arbejdsplads herunder de statslige politikker, kommuners prioriteringer og i forhold til overordnede diskurser og tænkemåder (f.eks. om plejehjemssektoren overordnet set har rimelige vilkår og styres på en hensigtsmæssig måde). Vellykkede eller robuste empowermentprocesser er gensidigt forstærkende over tid og udvikles typisk i en dialektik mellem horisontal og vertikal empowerment³.

Forskerrollen i aktionsforskning

I aktionsforskning er forskerrollen kendetegnet ved, at aktionsforskere overskrider den traditionelle ekspertrolle og ser sig selv som medskabere af demokratisk og forandringsorienteret viden i samspil med de sociale aktører. Én af aktionsforskningens fædre, Kurt Lewin spidsformulerer budskabet om forholdet mellem viden og forandring ved at sige, at den *ypperste* form for viden om, hvordan verden hænger sammen, netop fremkommer gennem forsøg på at forandre verden⁴. "*The best way to understand things is to change dem...*" (Lewin 1946), hvor vidensfrembringelse skal ske gennem forskernes deltagelse i udvikling og implementering af forandringsstrategier.

Lewin ønskede, at teori og virkelighed skulle forbindes i processer, hvori den videnskabelige viden demokratiseres, og hvor den traditionelle adskillelse mellem forsker og udforskede modificeres gennem fælles

vidensudvikling med det formål at forbedre og transformere de eksisterende forhold. (Lewin 1948).

Aktionsforskning understreger således forbindelsen mellem forståelse og forandring/transformation, hvor viden bliver et produkt af kollektive videnskabende processer i en løbende erkendelses- og praksis-cyklus bestående af (1) *kritik* af uretfærdigheder, utilfredsstillende tilstande inden for et givet felt (i dette tilfælde kvalitet i omsorgsarbejdet og indflydelse på arbejds-vilkår), (2) *undersøgelse og dokumentation* (kritikken skal f.eks. dokumenteres på en overbevisende måde), (3) *refleksion*, herunder udvikling af konkrete visioner for hvordan tingene kunne være anderledes og forandringsstrategi og (4) *handling*, hvor en forandringsstrategi sættes i værk (Stoecker 1999). Aktionsforskning understøtter således kollektiv handling og social innovation samtidig med, at den danner grundlag for ny vidensfrembringelse.

Ontologisk er udgangspunktet i aktionsforskningen, at selvom de samfundsmæssige strukturer sætter rammer for individer og grupperes handlemuligheder, er de aldrig uforanderlige. Den samfundsmæssige virkelighed ses som påvirkelig for forandring, hvor forandringsagenterne blandt andet gennem deltagelse i aktionsforskning kan blive myndiggjorte og forbedre egne vilkår⁵.

Epistemologisk er forståelsen, at aktionsforskningen danner rammen om en videnskabelse, hvor refleksionen forbindes med handling for forandring af uønskede tilstande. Aktionsforskningens kritiske akademiske arbejde er desuden forbundet med en forpligtelse til at frembringe og kvalificere de utopier og alternativer, som udvikles i forbindelse med aktionsforskningsprocessen.

Metodologisk er aktionsforskningen præget af stor mangfoldighed. Såvel kvantitativ dokumentation af f.eks. stress eller dårligt trivsel indsamlet med hjælp af spørgeske-

maer som kvalitative interviews kan indgå i et aktionsforskningsprojekt. Som inden for øvrig kritisk teoretisk forskning udvikler man situationstilpassede metoder afhængig af erkendelsesinteressen (Andersen & Hovgård 2007). Det særlige ved aktionsforskningen er dog anvendelse af metoder, der fremmer og udvikler forandringsideer, der bygger på almindelige menneskers visioner og erfaringer. I dansk aktionsforskning er det især *fremtidsværksteder og netværkskonferencer* (herom senere), der er blevet de mest udbredte metoder hertil.

Aktionsforskning i arbejdslivet giver deltagere mulighed for større forståelse af egen arbejdsmæssige praksis, såvel den individuelle som den kollektive praksis, som af de strukturelle vilkår for denne praksis. Gennem samarbejdet med forskerne får medarbejderne et dobbeltperspektiv på den arbejdsmæssige praksis: Et 'indefra' erfaringsbaseret perspektiv, der stammer fra deres egne og kollegernes arbejds erfaringer og et 'udefra' perspektiv, der tilføres gennem forskernes deltagelse i forløbet som f.eks. interviewere, værkstedsledere, proces facilitatorer og vidensformidlere af forskning. Aktionsforskning åbner det kommunikative rum for individuel og kollektiv refleksion over praksis med det formål at danne grundlag for at opnå større indsigt og forståelse af det fælles arbejds perspektiv. Det utopiske perspektiv er udgangspunktet for at bryde med hverdagens forestillinger om, hvad der er muligt (Nielsen 1996). Handleperspektivet danner grundlag for, at ideer og tanker udviklet i fremtidsværkstedet omsættes til praksis.

Erfaringer fra aktionsforskningsprojekter

I det følgende vil vi på baggrund af erfaringer fra aktionsforskning på plejehjem give eksempler på, hvordan aktionsforskning

som metode kan skabe rammer for en forandringskabende proces⁶.

Projektet *Kvalitet i ældreomsorgen i et medarbejderperspektiv* blev udviklet i lyset af de NPM inspirerede styrings- og kontrolredskaber, der er indsat som virkemidler til at fremme kvalitet i ældreomsorgen. Formålet var at kvalificere et modspil til NPM bølgen ved at sætte fokus på viden, erfaringer og ønsker til ældreplejen hos de, der udfører arbejdet i ældreomsorgen. Med teoretisk afsæt i kritisk teori blev medarbejdernes praksis- og hverdagsperspektiv på arbejdet med de ældre omdrejningspunkt for den vidensudvikling, der fandt sted i projektforløbet.

Projektets udgangspunkt

Projektets forskningsmæssige udgangspunkt var feministisk arbejdslivsforskning om omsorg for ældre, der pegede på betydningen af dialog som omdrejningspunkt for god omsorg med det sigte "*at styrke den omsorgsmødtagnes selvhjulpenhed*" (Wærness 1985, 32). Desuden byggede projektet på et kritisk perspektiv på kvalitetsstyring samt på forskning om, at den institutionaliserede omsorg for de ældre rummer en reel risiko for, at de ældres autonomi bliver indskrænket i større omfang end deres svækkede tilstand berettiger til (Eliasson-Lappalainen & Szebehely 1998).

Administrative og strukturelle reformer i den offentlige sektor og øgede krav om kvalitetskontrol og dokumentation præger ældresektoren. Med indførelse af Bestiller-Udfører-Modtagermodellen som grundlag for tildeling af ressourcer i ældreplejen bliver kvaliteten i ældreomsorgen i stigende grad tilrettelagt ud fra principper, der oprindeligt har været udviklet til produktionsvirksomhed, hvor målet har været produktion af ensartede ydelser, som det er muligt at kvalitetsbeskrive, og som ikke afviger markant fra hinanden (Høeg 2001, 12). Ansvaret for levering af den definerede kvalitet kan på

medarbejderniveau komme til at dreje sig om at leve op til institutionens standardiserede beskrivelse af arbejdet (Bilfeldt & Hoffmeister 2001).

Kvalitetsstyring rummer en risiko for, at arbejdet bliver overorganiseret gennem oppefra-styring og opsplitning af arbejdet. Ensartethed kan komme til at veje tungere end de enkelte menneskers behov, og mennesker tilpasses til institutionen i stedet for omvendt. Når arbejdet organiseres gennem en detaljstyring oppefra har plejeren yderst i leddet et begrænset spillerum for at udføre omsorg i dialog med beboeren, fordi der arbejdes ud fra detaljerede arbejdsbeskrivelser, hvor alle forventes at opføre sig ens og behandles lige. Når arbejdet planlægges ud fra detaljerede arbejdsplaner, målformuleringer og forholdsregler, kan såvel medarbejderens skøn som beboerens individuelle interesser og ønsker komme til at stå svagt.

Kvalitetsstyring rummer en potentiel fare for, at beboerens egne ønsker og medarbejdernes subjektive skøn kommer til at stå svagt overfor etablerede rutiner og vedtagne fremgangsmåder for arbejdet. Szebehely og Eliasson-Lappalainen's studier af ældreomsorgen i Sverige (1998) viser, at 'det bløde ved omsorgen' kan have tendens til at glide i baggrunden, fordi omsorgens emotionelle og situationsbundne aspekter er vanskeligere at få beskrevet i en detaljeret arbejdsplan end den fysiske pleje.

Kvalitetsstyring vægter ikke betydningen af, at den indsigt, som erhverves gennem intuitiv opmærksomhed og lydhørhed overfor omsorgsmottagerens nære behov og problemer, kan inddrages i grundlaget for arbejdet tilrettelæggelse. Hvis dialogen mellem den ældre og medarbejderen ikke holdes ved lige, kan vigtig viden om de ældres behov glide i baggrunden i omsorgsarbejdet, fordi kvalitetsstandarder kan ikke støtte medarbejderne i at sætte fokus på den enkelte beboers specifikke behov, der kan

variere fra dag til dag (Bilfeldt & Hoffmeister 2001). Kvalitetsstandarder kan derfor blive en spændetrøje for behovsorientering.

Kvalitetsstyring og ressourceknaphed udelukker imidlertid ikke, at medarbejdere har klare billeder af kvalitet, der adskiller sig fra de foreskrevne, som det fremgik af projektet. Medarbejderne i ældresektoren arbejder med et *kvalitetsparadoks* gående ud på, at kvalitetsstyring fylder mere og mere i tilrettelæggelsen af arbejdet, og at det beskrevne i kvalitetsstandarderne ikke tilnærmelsesvis favner deres opfattelse af, hvad kvalitet i omsorgen indeholder samtidig med, at ressourcerne til at udføre arbejdet bliver færre.

Nogle forskere taler således om en 'omsorgskrise' og om en 'affeminisering' af det værdigrundlag, der tidligere har præget den professionelle omsorgsvaretagelse i velfærdstaten, forstået således, at den viden, som kvinderne, der arbejder i ældreomsorgen, erhverver sig gennem personlig indlevelse og følelsesmæssigt engagement i omsorgsmottagerens behov, i tiltagende grad fortrænges som udgangspunkt for arbejdet tilrettelæggelse (Martinsen & Wærness 1991).

Eksempel på et aktionsforskningsdesign

Projektets formål var at (1) give medarbejderne mulighed for at reflektere over deres erfaringer og (2) ønsker til kvalitet i ældreplejen på baggrund af konkrete utopier udviklet i fremtidsværksteder. På denne måde skulle medarbejderne i projektforløbet få et frirum til at udvikle utopier og drømme for ældreomsorgen og til at forfølge deres ideer og overvejelser i et kollegialt samarbejde. Herefter fik medarbejderne mulighed for at videreudvikle deres ideer og arbejde med at omsætte dem til praktiske løsninger i plejehjemmets hverdag i dialog med ledelse, øvrige medarbejdere og beboere på plejehjemmet.

Projektet var tilrettelagt som et aktionsforskningsforløb med fremtidsværksteder med henblik på at skabe rum for, at medarbejderne kunne reflektere over deres erfaringer, overvejelser og værdier om omsorg, og over hvordan de kunne udvikle deres handlemåder og valgmuligheder. Det, at kvinderne skulle sætte ord på deres forståelse af kernepunkter og udfordringer for varetagelse af ældreomsorg, skulle give ideer til forandring på plejehjemmet og samtidig bidrage til nye måder at håndtere kvalitetsudfordringer på.

I det samlede forskningsdesign var der således et tredelt metodisk perspektiv for projektet: 1) et perspektiv for dialog og vidensudvikling mellem medarbejdere indbyrdes og mellem medarbejderne og forskerne, 2) et processuelt perspektiv for udvikling af erfaringer, ideer og handlinger⁷ samt 3) et handlings- og implementeringsperspektiv, hvor ideer og forslag, der blev udviklet gennem projektførelsen, skulle omsættes i praksis på arbejdspladsen. Hele forløbet blev dokumenteret skriftligt af aktionsforskerne⁸.

Efter en forberedelsesfase på et halvt år forløb selve projektet over et år opdelt på tre faser à fire måneder. Fase 1 var gruppeinterviews med fremlæggelse på medarbejder- og beboermøder. Fase 2 var fremtidsværksteder med kritik og utopiudvikling og fremlæggelser fra værkstedsarbejdet på plejehjemmet. Fase 3 var forbedring af handlingsforslag og igangsættelse af forandringer, netværkskonference og netværksdannelse samt afsluttende interview.

Fase 1: Gruppeinterviews (fire mdr.). Efter trekvart års projektførelsesfase med kortlægning af information vedrørende plejehjemmet, trivselsundersøgelser mv. startede fase 1 med gruppeinterviews med syv medarbejdere, der tilsammen repræsenterede plejehjemmets tre afdelinger samt dag- og aftenvagter. Inspireret af Bjørg Aase Sørensen

m.fl. var gruppeinterviewet tilrettelagt med fokus på, hvordan medarbejderne håndterede arbejdslivets udfordringer (Sørensen & Grimmsmo 2001) på en måde, så medarbejderne fik mulighed for at reflektere over brudflader og ambivalenskonflikter. Forskerrollen var at fungere som facilitatorer for drøftelsen og at sørge for, at projektets temaer blev fastholdt som fokuspunkter for gruppediskussionen. Som interviewende forsker deltager man åbent og engageret og indgår i diskussionen med spørgsmål uden at blive for styrende, så kompetencen for refleksion over temaerne kan fastholdes i gruppen.

På baggrund af gruppeinterviewene udarbejdede forskerne et 'problemkatalog', som sammenfattede medarbejdernes problemfelter. Afslutningen på første fase var medarbejdernes gennemlæsning, retning og godkendelse af problemkataloget samt medarbejdernes fremlæggelse af hovedpointerne fra problemkataloget for kolleger og beboere.

Fase 2: Fremtidsværksted samt fremlæggelse af utopier og handlingsforslag for ledelse og kolleger (fire mdr.). Der blev først holdt et to dages fremtidsværksted med medarbejderne fra gruppeinterviewet samt fem yderligere medarbejdere (i alt 12). Fremtidsværkstedet består af *en kritikfase, en utopifase og afsluttes med en virkelighedsgørelsesfase*, hvor medarbejderne udvikler handlingsforslag. Forskernes rolle i fremtidsværkstedet var at være mødeledere, facilitatorer og referenter (Jungk & Müllert 1984). Med en fase for kritik og en fase for utopiudvikling som grundlag for udarbejdelse af handlingsforslag blev metoden tilrettelagt med henblik på, at medarbejderne skulle have rum for fælles social refleksion og nytænkning løsrevet fra hverdagens forestillinger om, hvad der er muligt. På baggrund af gruppeinterviewet kunne forskerne starte fremtidsværkstedets kritikfase med temaer og stikord baseret på problemkataloget.

I kritikfasen er spillereglerne, at deltagerne er konsekvent negative, og man må ikke sige hinanden imod. I utopifasen 'sættes virkeligheden ud af kraft', og deltagerne formulerer deres ønsker og drømme. I virkelighedsgørelsesfasen udvikler medarbejderne handlingsforslag for, hvordan de utopiske perspektiver kan omsættes til praksis. I alle tre faser fastholdes medarbejdernes udsagn ved, at forskerne noterer alt ned på såkaldte 'vægaviser', som er tapetruller, der hænges op på væggen i fremtidsværkstedet⁹.

På fremtidsværkstederne skulle medarbejderne have frirum til at formulere kritik såvel som til at udvikle utopier og ønsker på baggrund heraf til ældreomsorgen. Fremtidsværkstedets form giver mulighed for at 'tænke ud af boksen': at udvikle utopier, der ikke er begrænset af hverdagens forestillinger om, hvad der praktisk lader sig gøre. Inspireret af Oskar Negts eksemplariske læringsbegreb skulle medarbejderne have et frirum med tid til dialog og refleksion, hvor de kunne slippe arbejdshverdagens rutiner og få plads til dialog og refleksion (Negt 1981).

Som afslutning på fremtidsværkstedet blev der holdt møder med ledelse og arbejdskolleger og tillidsrepræsentant og beboere, hvor medarbejderne fremlagde deres forslag og fik respons.

Fase 3: Arbejde med forandringer ud fra handlingsforslagene og netværkskonference (fire mdr.). I den afsluttende fase arbejdede medarbejderne videre i temagrupper med at omsætte deres handlingsforslag i plejehjemmets hverdag. Projektets tredje fase bestod også af en netværkskonference, som blev afholdt i arbejdstiden fordelt på to dage med 14 dages mellemrum¹⁰. Deltagerne var fremtidsværkstedernes medarbejdere, medarbejdere fra et andet plejehjem samt indkaldte eksperter og ressourcersoner, som medarbejderne og forskerne havde

inviteret i fællesskab blandt andet FOA repræsentanter, en demenskoordinator, ældreomsorgsforskere og arbejdsmiljøforskere. Denne todages netværkskonference var tilrettelagt med oplæg og arbejde i workshop. Konferencen startede med, at medarbejderne med støtte fra projektets forskere fremlagde deres utopier og forslag til handling. Herefter stillede konferencens deltagere, dvs. eksperter, ressourcersoner og medarbejdere fra det andet plejehjem opklarende og kritiske spørgsmål til gruppernes utopier og handlingsforslag. Gennem oplæg fra de inviterede eksperter og i det efterfølgende workshoparbejde kunne konferencens deltagere bidrage med faglig viden, erfaring og input til medarbejdernes arbejde med at forbedre og styrke deres handlingsforslag i plejehjemmets hverdag. Disse ekspertinput omhandlede f.eks. stressbelastningens betydning for omsorgens kvalitet og det psykiske arbejdsmiljø.

Hvad kom der ud af projektet?

I gruppeinterviewet gav medarbejderne udtryk for stress og jobbelastning. Medarbejderne gav udtryk for at befinde sig i et krydspres mellem beboernes behov og knappe ressourcer. De nye kvalitetsstandarder, der udelukkende tog udgangspunkt i beboernes fysiske formåen favnede ikke medarbejdernes opfattelse af, at god kvalitet f.eks. er forbundet med at kunne give sig tid til at tale med den enkelte ældre. Medarbejderne berettede om overvældende træthed ved endt arbejdsdag og udtrykte både vrede og afmagt overfor arbejdets krav. På grund af 'længst muligt i eget hjem'-politikken var beboerne blevet svagere ved indflytning på plejehjemmet, og der var samtidig mindre personale end tidligere. Medarbejderne kunne ikke give den omsorg til beboerne, som de ønskede, de følte ofte, at de skulle skynde på beboerne og efterlyste tid til det sociale

samvær med beboerne, som der havde været før i tiden. Om eftermiddagen var der ingen aktiviteter på plejehjemmet, beboerne sad og kedede sig, og bygningens rumopdeling gjorde det vanskeligt at samle beboerne.

På baggrund af denne kritik af arbejdsforholdene udvikledes en række utopier til højnelse af kvaliteten i omsorgen: ombygning af plejehjemmet, fest og sociale aktiviteter, udvikling af de ældres ressourcer, liv på plejehjemmet mv. Det følgende er nogle helt lavpraktiske eksempler på outputtet fra fremtidsværkstederne.

Utopi 1. Ny dagligstue

Under fremtidsværkstedet beskrev en medarbejder en detaljeret plan for ombygning af plejehjemmet med en ny dagligstueplacering, som hun og kollegerne i flere år havde talt om. Fremtidsværkstedet muliggjorde, at ideen blev udviklet til en egentlig handlingsplan, der kunne fremlægges for ledelsen. Ideen var, at to beboerværelser skulle nedlægges og inddrages til dagligstue, der skulle have sit centrum placeret i midten af afdelingen, tæt ved elevatoren, dér hvor medarbejderne går frem og tilbage, hvor der er vinduer ud mod gaden. Det var en ide medarbejderne i mange år havde drømt om at realisere. Væggene skulle være lyse og lamperne skulle have kraftigt blidt lys. Alt sammen med det formål at skabe nogle arkitektoniske rammer, der fremmede socialt samvær mellem beboerne og mellem beboerne og medarbejderne. Udgangspunktet for denne ide var en observation af at beboerne *"klumpede sig sammen"* på gangen omkring elevatoren, som på et *"torv"*, hvor de kunne snakke med dem, der kom og gik fra og til elevatoren og f.eks. kunne hilse på hinandens pårørende, når de kom på besøg, og have løbende kontakt med personalet, der i kraft af arbejdet passerede *"torvet"* mange gange i løbet af en dag. Beboerne opholdt sig her i stedet for at

sætte sig i den nuværende fjernt placerede dagligstue. I stedet for at flytte beboerne, som alligevel altid søgte sammen ved elevatoren, skulle dagligstuen flyttes. Hermed skulle der dannes ramme om en mindre institutionaliseret form for socialt samvær, styrket af placering af små sofaer i kroge afskærmet af palmer og potteplanter i en halvcirkel rundt om elevatoren.

Den viden, som medarbejderne havde erhvervet gennem indlevelsen i beboernes behov for udfoldelse af samvær havde dannet grundlag for udvikling af ideer til ændring af de rumlige rammer. Som afslutning på fremtidsværkstedet blev der nedsat en arbejdsgruppe, der skulle fremlægge ideen for lederen og derefter for beboerne for at få deres kommentarer indarbejdet i forslaget. I første omgang blev stuerne malet og bordene blev rykket sammen, og lamper blev indkøbt for at understrege det arkitektoniske sigtepunkt. Næste skridt var at få plejehjemmets leder til at fremlægge ideen for kommunen. Kommunen var positiv og planen blev udgangspunkt for en større ombygningsplan.

Empowermentperspektivet i ombygningsforslaget

Beslutninger om plejehjemmets indretning træffes normalt adskilt fra medarbejdere og beboere. Med projektet blev medarbejderne 'empoweret' og fik konkret indflydelse på plejehjemmets indretning og ombygning. Medarbejderne fik og gjorde brug af et handlepillerum til at kunne anvende praktisk viden om omsorgsmodtagers behov som basis for en videre planlægningsproces med kommunen om en ombygning. Medarbejderne fik med forslaget peget på, at den arkitektoniske ramme for institutionslivet for ældreomsorg kan fremme socialt samvær i stedet for at svække det. I stedet for at indskrænke de ældres autonomi ved at fastholde placering af lamper og stole i den nuværende, fra *"torvet"* langt

væk placerede, dagligstue, udarbejdede man et forslag, der kunne styrke dem socialt. Da dårligt gående ældre ofte bliver siddende i den stol, de er blevet fulgt hen til, var ideen om ændret placering af dagligstuen et forsøg på at understøtte de ældres behov for socialt samvær, så de kunne indgå i socialt samvær trods deres fysiske svækkelse.

Dagligstueutopien er et eksempel på medarbejderes indlevelse i beboernes behov. Dette forslag kunne kun udvikles, fordi medarbejderne havde fokus på, at kvalitet er andet og mere end rutinegørelse, specialisering og standardisering af arbejdet. Set i det horisontale empowermentperspektiv (indadtil) handler det således om, at medarbejderne kunne samle deres praktiske viden og at omsætte dette til en ny vision og konkret forandringsforslag. Set i det vertikale empowermentperspektiv (opadtil og udadtil) handler det om, at forslaget kom videre til ledelsen og efterfølgende kommunen og faktisk blev brugt som udgangspunkt for ombygningen.

Utopi 2. Fanøtur og pinsefrokost

En medarbejdergruppe udviklede under fremtidsværkstedet en utopi om at rejse en tur til Fanø med en gruppe beboere. Man var enige om, at det ville blive hårdt arbejde, da flere af beboerne er kørestolsbrugere. Det ville dog være sliddet værd, fordi man kom til at lære beboerne at kende på en anden måde, når man var uden for de daglige institutionelle rammer. Flere af medarbejderne havde på andre plejehjem været på sådanne smårejser: *“det drejer sig om at ryste dem ud af rutinen”* og at komme i øjenhøjde: *“når vi ser på solnedgangen, så er vi lige, det er den samme oplevelse for dem og for os”*. En medarbejdergruppe, der blev nedsat efter fremtidsværkstedet, fremlagde ideen for kolleger og beboere og begyndte at søge penge i fonde – dog uden held. Turen måtte derfor opgives, men medarbejdere fra Fanø-

gruppen arrangerede i stedet en *“pinseskovtur”* på plejehjemmets tagterrasse:

“Beboerne fik deres festtøj på, og de sad og ventede på, at døren blev åbnet til dagligstuen. Flere sad utålmodigt og kiggede på deres ur. To medarbejdere mødte tidligere, de pyntede op i løbet af eftermiddagen med blomster. Bordene blev dækket med servietter foldet i glassene og stearinlys stod klar til at blive tændt..... Havde vi ikke fået lov til at drømme om Fanø, var det ikke blevet til noget. Det var det hele værd.” (plejehjemsmedarbejder).

For de svageste beboere, som ikke havde kræfter til elevatorturen op til 4. sal, blev der arrangeret en pinsefrokost på afdelingen, således at de var med på *“pinseskovturen”* i egne omgivelser. Der blev således taget udgangspunkt i beboernes individuelle behov og taget hensyn til, at demente ikke kan klare at blive flyttet ud af deres vante omgivelser.

Hvilke perspektiver for omsorgen rummede Fanøturen?

Drivet var et ønske om at styrke relationerne ved for en stund at suspendere omsorgsgiver-omsorgsmodtagerrelationen såvel som et ønske om at få øget kendskab til beboerne som mennesker. Der var flere forslag til udvikling af beboernes ressourcer, f.eks. en Tivoli tur med deltagelse af medarbejdernes familiemedlemmer for at få folk nok til at klare alle kørestolene og rollatorerne. Medarbejderne udtrykte, at det var en glæde for dem at se beboerne blive mere selvhjulpne, når de træder ud af dagligdagens institutionelle rammer: *“I Tivoli kunne de balancere med et stjernes kud!”*. En medarbejder fik sin voksne datter til at tage med, og de blev bakket op af en ikke deltagende kollega, der sendte sin mand ind med sit Tivoli guld kort, så nogle af beboerne kunne komme gratis ind.

Et andet forslag var en utopi om etablering af en café med tilhørende kiosk på plejehjemmet for at etablere socialt liv på plejehjemmet mellem beboerne indbyrdes efter klokken tre om eftermiddagen, hvor dagvagterne var gået hjem. Beboerne skulle have et sted at mødes om eftermiddagen på tværs af de afdelinger, de bor på. En rullende kiosk skulle køre rundt på afdelingerne som *“et socialt bindeled”* for de dårligt gående til butikslivet uden for plejehjemmet og dermed bryde med de omstændelige rutiner for køb af kioskvarer, hvor et ugeblad skulle bestilles flere dage i forvejen.

Visionen om Fanøturen rummer et kvalitetsperspektiv for medarbejdernes erhvervelse af kendskab og indsigt i de ældres behov i en ikke institutionel kontekst, som f.eks. at se på en solnedgang over havet. Utopier og handlingsforslag drejede sig om at understøtte de ældres selvhjulpenhed ved at skabe frirum i den institutionelle hverdag som grundlag for at opbygge relationer i øjenhøjde med beboerne, fordi relationer er et godt fundament for en dialog om den enkelte ældres behov. I projektet viste medarbejderne, at de har viden der, hvis den kan bringes til udfoldelse kan skabe grundlag for at øge de ældres sociale trivsel. Udviklingsprojektet demonstrerede selvfølgelig også, at medarbejdernes forståelse af kvalitet er mere vidtfavnende end de officielle kvalitetsstandarder. Erfaringerne viste endvidere, at medarbejderne selv bidrog med gratis arbejdskraft til realisering af ønskerne. De mødte f.eks. før arbejdstid eller tog familiemedlemmer med som hjælpere.

Dilemmaer og ambivalenser

I det ovenstående har vi givet eksempler på de positive potentialer i aktionsforskning. I det følgende diskuteres dilemmaer og udfordringer som metoden er forbundet med.

Empowerment af både beboere og medarbejdere

Når det drejer sig om arbejdslivsforskning i ældreomsorg er der en særlig etisk udfordring forbundet med, at beboerne er de svagest stillede på plejehjemmene. I ovennævnte projekt havde forskerteamet kendskab til andre udviklingsprojekter, hvor medarbejderne havde ønsket, at alle beboere var lagt i seng kl. 21.30 af hensyn til oprydning, før nattevagten ankom. Der var også formuleret ‘medarbejderutopier’ om at forbyde undulater på plejehjemmet på grund af det rengøringsbehov, der er forbundet med rensning af fuglebure¹¹. Med andre ord var der eksempler på, at medarbejdernes empowerment blev på bekostning af beboernes empowerment!

I ovennævnte kvalitetsprojekt var det etiske fokus på beboernes selvbestemmelse (beboernes empowerment om man vil) fra starten præciseret som udgangspunkt for udviklingsprojektet. Projektet var derfor som tidligere nævnt tilrettelagt, så beboernes respons på utopier og handlingsforslag blev en direkte del af processen, således at ‘vildskud’ hurtigt kunne fjernes. En meget vigtig del af udviklingsarbejdet var således, at de forslag, der blev udviklet i aktionsforskningsprocessen, løbende blev formidlet og diskuteret med beboere og pårørende.

Forskerrollen

Projektet dannede grundlag for brobygning mellem teori og praksis. Den eksisterende forskning guidede forskerteamet til at tematisere projektet indledningsvist, ligesom de indbudte arbejdslivsforskere på netværkskonferencen kunne bidrage med forskningsbaseret viden om f.eks. stressbelastninger og styringsredskaber i den offentlige sektor. Denne form for dialog er en læreproces, som stiller store krav til forskerne om at bidrage med deres ekspertviden uden at ‘belære’ medarbejderne og til medarbejderne

om at indgå aktivt i diskussioner uden at lade sig dominere eller forføre af eksperternes indgangsvinkler. Skal aktionsforskningen indfri ambitionen om, at forskning og praksis skal berige hinanden, ligger der altid en stor udfordring i at have fokus på at undgå magtfordrejninger i processen.

Gaventa og Cornwall peger på, at selvom aktionsforskningens deltagelsesmetoder fremmer demokratisk vidensudvikling, kan der også være faldgruber. F.eks. kan hierarkier blandt medarbejderne indbyrdes og fastlåsende konsensusopfattelser på arbejdspladser være så massive, at det i starten blokerer for at tænke reelt 'ud af boksen' i fremtidsværkstedernes kritik og utopi fase. Der ligger en central udfordring for forskerne i at sikre, at alle deltagere kommer til orde, og at hierarkiske relationer neutraliseres (Gaventa & Cornwall 2001, 180). Her har det indledende gruppeinterview omsat til et problemkatalog en vigtig funktion. På et fremtidsværksted, hvor medarbejdere ikke gav udtryk for de kritikpunkter, de havde fremlagt i det indledende gruppeinterview, kunne forskerteamet f.eks. bruge indsigten fra gruppeinterviewet til at spørge ind til problematikken. Herefter blev kritikken genfremsat på fremtidsværkstedet.

Ledelsesopbakning

I forhold til lederes erfaringer med konsulentstyrede udviklingsprojekter kan man som aktionsforsker blive stillet over for krav om, at aktionsforskningen skal fungere som et direkte *instrumentelt redskab* for forandringsledelse – uden at der bliver stillet spørgsmål til indholdet i forandringerne (Kristensen 2008, 698). I ovenstående projekt var ledelsen utålmodig med processens hastighed og efterlyste en tredjedel inde i projektforløbet synlige resultater i plejehjemmets dagligdag, som imidlertid først kunne fremvises ved projektets afslutning. Desuden var ledelsen bekymret for, at pro-

jektet kunne styrke medarbejderutilfredsheden over begrænsninger i tiden til omsorg for den enkelte beboer. Ledelsen ønskede ikke at sætte fokus på det, der ikke kunne lade sig gøre, men ønskede udvikling af resultater i form af opbygningen af en positiv indstilling til arbejdet uden, at rammerne udefra blev problematiseret.

Gaventa og Cornwall spidsformulerer pointen som, at deltagelse i formelt partipatoriske udviklingsprojekter, hvor der ikke åbnes mulighed for at stille spørgsmålstejn ved magtstrukturene, *i værste fald* risikerer at cementere de eksisterende magtforhold snarere end at bidrage til deres opløsning – på grund af det demokratiske garantistempele udviklingsprojektet har bidraget til. De peger på faren i, at forskerne overser, at der i de utopier og handlingsforslag, der er udviklet i den partipatoriske forskningsproces indgår i et magtforhold, hvor en anden part kan blive klemt (jf. det tidligere nævnte forslag om tidlige sengetider og forbud mod undulater). Disse farer er dog ikke et argument mod 'hæderlig aktionsforskning', men et argument mod 'pseudoaktionsforskning', hvor der ikke sker en reel medarbejderinvolvering, eller hvor værdigrundlaget ikke er klart fra starten.

Der findes således eksempler på udviklingsprojekter på plejehjem, hvor formålet har været at styrke medarbejdernes dialog med hinanden og med ledelsen, men hvor projekterne er endt med, at medarbejderne ikke deltog i projektstyringen. Medarbejderne har været konsulteret, når afgørende beslutninger om projektets videre forløb var ved at blive taget, men de har ikke været med til udarbejde de planer, der rammesætter projektets fremadskriden.

Kvalitetsprojektet havde det demokratiske sigte at styrke medarbejdernes sociale kapital til at indgå i dialog om arbejdet og dets tilrettelæggelse. Derfor understøttede forskerteamet medarbejderne i løbende at

fremlægge fra projektforsløbet på afdelingsmøder, hvor kolleger og afdelingsledere var til stede. På denne måde benyttedes de fora for dialog om arbejdet, hvor medarbejderne i forvejen deltog. Dermed blev det sikret, at der på et lavere niveau i organisationen var løbende diskussion om projektets udvikling.

Af ovenstående grunde er det derfor vigtigt at lokale udviklingsprojekter altid bringes i samspil med andre projekter og forandringsagenter, så dominerende diskurser for alvor kan blive udfordret, f.eks. om hvad der kan lade sig gøre. Netværkskonferencen er en af de konkrete metoder til at sikre dette.

Konklusion og perspektiver

Aktionsforskningsprojekter fører ikke i sig selv til forbedring af medarbejdernes trivsel i arbejdet eller til, at beboerne oplever højere kvalitet, men de kan grundlag for udvikling af ideer og for synliggørelse af medarbejdernes viden om kvalitet. Sådanne projekter kan danne grundlag for afprøvning af ideer, som en medarbejder i kvalitetsprojektet udtalte:

“Der er blevet flyttet nogle brikker, utopien har hjulpet os til at få fokus på nogle andre ting end det daglige her og nu arbejde. Vi har fået drømmene frem igen, havde vi ikke fået lov til at drømme var vi ikke nået så langt.”

Som vi har illustreret kan aktionsforskningsdesign bidrage til at udvikle konkrete visioner og kvalificere udvikling og implementering af forandringsstrategier, som medarbejderne har ejerskab til. Forskningsmæssigt kan aktionsforskningen dels give praksisnære bidrag til den kritiske samfundsdiagnose: hvad er virkeligheden og dagligdagen f.eks. i plejehjemssektoren, dels udvikle viden om hvordan forandringer kan designes og implementeres. Forskeres deltagelse i forandringsprocesser over tid – fra

problemidentificering og visionsudvikling til mobilisering af forandringsagenterne og håndtering af barrierer og konflikter undervejs – giver helt unikke muligheder for at udvikle viden om innovative processer, og hvad der hæmmer og fremmer muligheden for bedre kvalitet i omsorgen. Argumentet i den traditionelle kritik af aktionsforskning for, at der ikke kan skabes ‘objektiv viden’, hvis forskerne indgår i forandringsstrategier, bør således vendes på hovedet: Dyb viden opnås netop ved at indgå i forandringsprocesser (jf. det tidligere Lewin citat).

Et rationale ved aktionsforskningsdesign kan også være, at den kan være et svar på den ‘research fatigue’ (forskningstræthed), som mange arbejdslivsforskere og -konsulenter møder, når de kommer ud på arbejdspladserne – både i kvantitative og kvalitative studier. Aktionsforskningstilgangen kan nemmere skabe ejerskab og overvinde skepsis, fordi udgangspunktet er, at viden skabes gennem demokratisk medarbejderejerskab og skal bruges til positiv forandring eller ‘brugerdreven innovation’.

Dette er også grunden til, at aktionsforskningstilgange af ledere og beslutningstagere i enkelte tilfælde kan blive opfattet som en trussel mod eksisterende hierarkier og magtrelationer. Aktionsforskningens ambition om både at gå tæt på virkeligheden og at facilitere forandring med rod i medarbejdernes viden og interesser kræver selvfølgelig mod, åbenhed og udsyn på arbejdspladsen/organisationen.

En vigtig udfordring er derfor at få skabt et rum og samfundsmæssig opbakning til, at f.eks. offentlige institutioner og ledere ser aktionsforskning som en relevant og legitim måde at lave organisationsudvikling og kvalitetsudvikling på. Aktionsforskning kræver blandt andet ledelsesmæssig accept af et ‘armslængde princip’ – aktionsforskning kan ligesom god omsorg ikke styres i detaljen. Til gengæld kan der (som kort illustreret

i denne artikel) udvikles en uvurderlig ressource i form af et reelt ejerskab til forandringsprocesser blandt medarbejderne.

En anden central udfordring er nødvendigheden i at sætte øget fokus på at skabe fora og mekanismer, som sikrer at viden og erfaringer *spredes og forankres* udover den enkelte arbejdsplads/ det lokale niveau. Når NPM har vundet frem er det ikke alene på grund af besparelshensyn, men også fordi det af politikere og administratorer ses som en måde at forebygge de værste synlige omsorgssvigt, som desværre forekommer på plejehjem. Der er således et reelt problem i dele af den offentlige sektor med at udvikle mekanismer, der sikrer at 'god praksis' breddes ud til hele sektoren.

Som vi har beskrevet er netværkskonferencen (udover den øvrige forskningsformidling) her et eksempel på en konkret metode til at engagere forandringsagenter

(f.eks. fagforeninger, tillidsfolk, lokale politikere, ældreorganisationer etc.) udover den enkelte arbejdsplads i forandringsprocesser.

En af måderne at fremme en mere systematisk kobling mellem (1) kapacitetsopbygning, udvikling af god praksis og aktionsforskning på enkelte (plejehjemsarbejdspladser) og (2) et samfundsmæssigt perspektiv kunne være at bruge aktionsforskning som en *direkte del af efteruddannelsesprogrammer* for medarbejdere i den offentlige sektor. Aktionsforskning f.eks. i plejehjemssektoren kunne give et vigtigt bidrag til efteruddannelse med et demokratisk og forandringsorienteret sigte.¹² Fagbevægelsen og fremsynede ledere kunne spille en vigtig rolle i at udvikle praktiske modeller for anvendelse af aktionsforskningserfaringer i efteruddannelsesprogrammer. Dette kunne være et af svarene på udfordringen fra NPM bølgen, der i disse år er ved at komme i krise.

NOTER

- 1 Dette er blandt andet kommet til udtryk med udgivelsen af *International Handbook of Action Research* (Reason & Bradbury, 2008) og tidskriftet *Action Research*.
- 2 Tak til cand.comm., forskningsassistent på RUC og tidligere udviklingskonsulent i CVU-Sjælland Steen Larsen og lektor Herman Schmid, RUC for konstruktive kommentarer til denne artikel.
- 3 For historisk indføring i aktionsforsknings- og empowermenttraditionen, se Jacobsen & Jørgensen (2007).
- 4 Kurt Lewin (1890-1947) var i sin forskning optaget af at udvikle 'demokratiske organisationsformer' og kulturer. Menneskets erfaringer med autoritære systemer gjorde, at demokrati ifølge Lewin ikke kun tages for givet, men skulle læres.
- 5 Angående traditionens ontologiske forståelser se f.eks. Brydon-Miller et. al. (2003).
- 6 Jf. Bilfeldt & Jørgensen (2010).
- 7 Se karakteristikken af et 'fælles arbejds perspektiv' for aktionsforskningsforløbet beskrevet i Nielsen et al. (1999) og Nielsen (1996).
- 8 For en uddybende beskrivelse af den anvendte aktionsforskningsmetode, se Olsén & Clausen (2000) og Nielsen (1996).
- 9 For en detaljeret gennemgang af metoden i aktionsforskning se også Clausen & Hansen (2007).
- 10 Netværkskonferencen var inspireret af 'forskningsværkstedet' udviklet af Kurt Aagaard Nielsen m.fl., beskrevet i Nielsen (1996) og Nielsen et al. (1999).
- 11 Denne 'utopi' blev dog bremset af kolleger, så den ikke blev omsat til handlingsforslag.
- 12 I aktionsforskningsprojektet *Fra pres til ressource* ved Annette Bilfeldt og Michael Søgaard Jørgensen om pårørendesamarbejde på plejehjem indgår tilrettelæggelse af efteruddannelse med udgangspunkt i medarbejderutopi og handlingsforslag fra fremtidsværksteder. Projektet starter i 2010.

REFERENCER

- Action Research*, 1, 153, Sage Publications, online version: <http://www.sagepublications.com>.
- Andersen, Heidi, Steen Larsen & John Andersen (2008): *Professionskrisen i velfærdssamfundet*, RUDAR, Roskilde Universitet, <http://rudar.ruc.dk/handle/1800/4110>.
- Andersen, Heine (1994): Kritisk teori, i Heine Andersen (red.): *Introduktion til Videnskabs-teori og metodelære*, Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Andersen, John (2005): Empowermentperspektivet – vejen frem for kritisk handlingsorienteret socialforskning? i *Tidsskriftet Social Kritik*, 101.
- Andersen, John & Gestur Hovgaard (2007): Metodekombination med sociologisk fantasi, i Lars Fuglsang, Peter Hagedorn-Rasmussen & Poul Bitch Olsen (red.): *Teknikker i Samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag, 103-121.
- Andersen, John & Birthe Siim (2004) (red.): *Politics of inclusion and empowerment – gender, class and citizenship*, Houndsmills, Palgrave.
- Andersen, John & Jørgen Elm Larsen (2004): Empowerment og socialt arbejde, i Jørgen Elm Larsen & Iver Hornemann Møller (red.): *Socialpolitik*, København, Hans Reitzels Forlag.
- Bilfeldt, Annette (2007): Metodekombination med kritisk teoretisk analyse, i Lars Fuglsang, Peter Hagedorn-Rasmussen & Poul Bitch Olsen (red.): *Teknikker i Samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag, 122-134.
- Bilfeldt, Annette & Elsebeth Hoffmeister (2001): Dilemmaer og læreprocesser i arbejdet med ældreomsorg – Erfaringer fra et trivselsfremmende projekt på fire plejehjem i Københavns Kommune, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 3, 4.
- Bilfeldt, Annette m.fl. (2003): Good Work. Quality, Sustainability and Care in Work, i Helge Hvid & Peter Hasle (red.): *Human Resources at Work*, London, Ashgate.
- Bilfeldt, Annette & Michael Søgaard Jørgensen (2010): *Kvalitet i ældreomsorgen i et medarbejderperspektiv*, RUC, DTU (under udgivelse).
- Brydon-Miller, Mary (2003): Why Action Research? i *Action Research*, Vol. 1, No. 1, 9-28.
- Clausen, Laura Tolnov & Hans Peter Hansen (2007): Deltagerbaseret forskning, i Lars Fuglsang, Peter Hagedorn-Rasmussen & Poul Bitch Olsen (red.): *Teknikker i Samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag.
- Eliasson-Lappalainen, Rosmari & Marta Szebehely (1998): Omsorgskvalitet i svensk hemtjänst – hotad eller säkrad av att mätas? i Rosmari Eliasson-Lappalainen & Marta Szebehely (red.): *Vad förgår och vad består? En antologi om äldreomsorg, kvinnoomsyn och socialpolitik*, Lund, Lund Arkiv förlag.
- Gaventa, John & Andrea Cornwall (2008): Power and Knowledge, i Peter Reason & Hilary Bradbury: *Handbook of Action Research*, London, Sage Publications, second edition.
- Gustafsson, Rolf Å. & Marta Szebehely (1996): Äldreomsorgens förändringar och kvinnors hälsa, i P. Östlin (red): *Kön och ohälsa*, Studentlitteratur, 272.
- Hjort, Katrin (2008): *Demokratiseringen af den offentlige sektor*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag.
- Høg, Dorte (2001): *Äldreomsorg management eller menneskelighed*, Videnscenter på ældreområdet.
- Jacobsen, Michael Hviid & Anja Jørgensen (2007): Aktionsforskning, i Michael Hviid Jacobsen & Anja Jørgensen (red): *Håndværk og horisonter*, Syddansk Universitetsforlag.
- Jahoda, Marie (1986): Vorwort, i Birgit Volmerg, Thomas Leithäuser & Eva Senghaas-Knobloch: *Betriebliche Lebenswelt. Einer Sozialpsychologie Industrieller Arbeitsverhältnisse*, Opladen, Westdeutscher Verlag.
- Jungk, Robert & Norbert R. Müllert (1984): *Håndbog i Fremtidsværksteder*, København, Politisk Revy.
- Kemmis, Stephen (2008): Critical Theory and Participatory Action Research, Peter Reason & Hilary Bradbury: *Handbook of Action Research Participative Inquiry and Practice*, London, Sage Publications, second edition, 121-138.

- Kemnis, Stephen (2001): Exploring the Relevance of Critical Theory for Action Research: Emancipatory Action Research in the Footsteps of Jürgen Habermas, Peter Reason & Hilary Bradbury: *Handbook of Action Research Participative Inquiry and Practice*, London, Sage Publications, 91-102.
- Levin, Richard (1995): Beyond Democracy: The Politics of Empowerment, i Antonio Calari, Stephen Cullenberg & Carole Biewener (red.): *Marxism in the Postmodern Age*, New York, The Guilford Press.
- Lewin, Gertrud Weiss (1948): Preface to the 1948 Edition, i *Resolving Social Conflicts Field Theory in Social Science 1997*, American Psychological Association, Washington DC.
- Lewin, Kurt (1946): Action Research and Minority Problems, i *Resolving Social Conflicts Field Theory in Social Science 1997*, New York American Psychological Association, Washington DC.
- Martinsen, Kari & Kari Wærness (1979/1991): *Pleie uten omsorg?* Oslo, Pax forlag AS.
- Nielsen, Kurt Aagaard, Jacob Fuglsang & Poul Bitch Olsen (red) (2005): *Videnskabsteori Samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag.
- Nielsen, Kurt Aagaard & Lennar Svensson (2006): *Action and Interactive Research. Beyond practice and theory*, Shaker Publishing.
- Nielsen, Kurt Aagaard (1996): *Arbejdets sociale orientering*, Forlaget Sociologi, 344-345.
- Nielsen, Kurt Aagaard, Birger Steen Nielsen & Peter Olsén (1999): *Demokrati som læreproces*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag.
- Nielsen, Kurt Aagaard (2001): Eksperimentelle metoder og aktionsforskning – om sociale eksperimenter og aktionsforskning som kvalitativ forskningsmetode i arbejdslivsforskning, i Kirsten Brandsholm Petersen og Lise Drewes Nielsen (red): *Kvalitative metoder i samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Olsén, Peter & Chr. Clausen (2000): Tilpasning eller autonomi?, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 4, 2.
- Reason, Peter & Hilary Bradbury (2001): *Handbook of Action Research Participative Inquiry and Practice*, London, Sage Publications.
- Slagsvold, Britt (1995): *Mål eller mening. Om å måle kvalitet i aldersinstitusjoner*, Oslo, Norsk Gerontologisk Institut.
- Stoecker, Randy (1999): *Are Academics irrelevant? Roles for scholars in participatory research*, *American Behavioral Scientist*, 42, 840-854.
- Szebehely, Marta (1995): *Vardagens organisering*, Arkiv Förlag, Lund.
- Szebehely, Marta (2001): Kvalitetssikring en trussel mod hjemmeplejens omsorgsidealer, i Dorte Høegh (red): *Ældreomsorg – Management eller menneskelighed?* Videnscenter på ældreområdet.
- Sørensen, Björg Aase & Asbjørn Grimsmo (2001): *Varme og kalde konflikter i det nye arbejdslivet*, Tiden Norsk Forlag, Oslo.
- Volmerg, Birgit, Thomas Leithäuser, & Eva Senghaas-Knobloch (1986): *Betriebliche Lebenswelt. Einer Sozialpsychologie Industrieller Arbeitverhältnisse*, Opladen, Westdeutscher Verlag.
- Wærness, Kari (1982): *Kvinneperspektiver på Sosialpolitikken*, Oslo, Bergen, Tromsø, Universitetsforlaget, 34.
- Wærness, Kari (1985): Den nye communityideologien – en utfordring for sociologisk forskning, i *Sociologisk Forskning*, 2-3.

John Andersen, mag.scient.soc. & ph.d., er professor ved Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring, Roskilde Universitet
e-mail: johna@ruc.dk

Annette Bilfeldt, cand. mag. & ph.d., er lektor ved Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring, Roskilde Universitet
e-mail: bilfeldt@ruc.dk