

Hvad er meningen?

– arbejdspraksis og mening i arbejdet i den danske ældrepleje

Pernille Tufte

Mening i arbejde er en central faktor i vurderingen af det psykosociale arbejdsmiljø. Mening i arbejdet handler om formålet med og vigtigheden af det, man laver, og oplevelsen af mening har betydning for, hvordan man har det, og hvordan man trives på sin arbejdsplads. Denne artikel omhandler, hvilke betydninger af mening, medarbejdere i den danske ældrepleje oplever i deres arbejde, og artiklen viser med udgangspunkt i et kvalitativt feltarbejde, hvordan og i hvilke situationer det meningsfulde arbejde praktiseres. Teorien om 'job crafting' udgør rammen for analysen af det meningsfulde arbejde. Denne teori er anvendelig, fordi den ikke udelukkende fokuserer på sammenhænge mellem motiver, indhold og betydninger i arbejdet, men inddrager medarbejdernes aktive handlinger som et væsentligt element til at forstå, hvordan mening skabes og praktiseres.

Tidligere undersøgelser har vist, at oplevelsen af mening er blandt de faktorer, der er mest betydningsfulde i de ansattes vurdering af et godt arbejdsmiljø på det danske arbejdsmarked, og særligt i ældreplejen er betydningen og oplevelsen af mening høj (Tangian 2007). En række kvantitative undersøgelser har kortlagt *omfanget* af mening i arbejdet og associationer mellem mening i arbejde og en række øvrige indikatorer på det psykosociale arbejdsmiljø (Arnold m.fl. 2007; Clausen m.fl. 2010; Clausen & Borg 2010; Leiter m.fl. 1998). Kvalitative studier, primært inden for den skandinaviske omsorgsforskning, har vist, at de positive aspekter ved arbejdet er forbundet med selve omsorgsrelationen – at det opleves meningsfuldt at hjælpe et andet menneske, der har brug for hjælp. De negative aspekter ved arbejdet er relateret

til tidspres, nøje planlægning og begrænset brug af faglige kompetencer (Liveng 2006; Szebehely 2006; Trydegård 2005; Tufte m.fl. 2008). Omsorgsarbejdet er således kendetegnet ved en række forskellige – og potentielt modsatrettede – aspekter, der danner rammen for og indgår i udførelsen af arbejdet.

Denne artikel er en kvalitativ, eksplorativ undersøgelse af, hvilke betydninger af mening medarbejderne i den danske ældrepleje tillægger deres arbejde og en belysning af, hvordan meningsbetydninger praktiseres i det daglige arbejdsliv under de givne arbejdsbetingelser. Artiklen er en empirisk funderet artikel, der baseres på kvalitativt data, indsamlet i hjemmeplejen i to kommuner. Det analytiske fokus retter sig imod medarbejdernes egne forståelser af mening i arbejdet og den arbejdspraksis, hvor det

meningsfulde arbejde udføres. Artiklen bygger på en opfattelse af mening i arbejdet som et processuelt begreb. Dette perspektiv understøttes af en række forskere, som betragter mening i arbejde som et dynamisk begreb, hvor mening skabes i en kontinuerlig interaktion mellem arbejdets kendetegn, medarbejderens subjektive fortolkning og den samfundsmæssige kontekst (Kamp & Bottrup 2010), som fokuserer på dualiteten mellem mening som en subjektiv oplevelse og skabelsen af mening gennem arbejdsbetingelser (Ravn 2008), eller som anskuer mening både som en motivationsfaktor for og som et resultat af arbejde (Wrzesniewski & Dutton 2001).

Det teoretiske perspektiv på analysen er inspireret af Wrzesniewski & Dutton og deres begreb 'job crafting' (Wrzesniewski 2003; Wrzesniewski & Dutton 2001), der omhandler, hvordan medarbejdere gennem interaktioner og relationer skaber deres arbejde, og hvordan mening både er konstruerende og konstrueres i denne proces. Herved bidrager artiklen med viden om, hvordan og i hvilke situationer medarbejderne forhandler de forskellige forventninger, krav og muligheder i omsorgsarbejde med henblik på at skabe en meningsfuld arbejdspraksis.

Mening i arbejde og 'job crafting'

I litteraturen er der forskellige definitioner af mening i arbejde: at arbejdet tjener et formål og gør en forskel (Pratt & Ashforth 2003), at medarbejderne føler sig nyttige og værdifulde på arbejdet (Hackman 2005), at man gennem arbejdet bidrager til værdiskabelsen i samfundet (Hildebrandt 2009), eller

"når man i et fællesskab med andre bruger sig selv til at yde et bidrag til mennesker, der har brug for det" (Ravn 2008).

Ravn har udviklet en model – Samblomstringsteorien – der illustrerer sammenhængen mellem fire faktorer (potentiale-realisering, bidrag, produktivt fællesskab og værdiskabelse), der således viser, at mening opstår, når man i sit arbejdsliv anvender sine kvalifikationer til nytte for andre end sig selv. Ravn er i denne sammenhæng inspireret af Seligman, der skelner mellem begreberne nydelse, flow og mening (Seligman 2002), hvor netop *sammenhængen* mellem faktorer er kendetegnende ved mening og adskiller sig fra nydelse og flow, der i højere grad relaterer sig til sanser og oplevelse af engagement og udfordring. Mening kan være en følelse, men tillige erkendelse og indsigt (Ravn 2009).

Med begrebet 'job crafting' giver Wrzesniewski og Dutton (Wrzesniewski 2003; Wrzesniewski & Dutton 2001) et bud på operationalisering af begrebet mening i en arbejdsmæssig kontekst. Det centrale i job crafting-processen er skabelsen af arbejdspraksisser, og hvordan det meningsfulde opstår gennem medarbejdernes aktive handlinger. Wrzesniewski og Dutton definerer job crafting-processen som:

"the physical and cognitive changes individuals make in the task or relational boundaries of their work" (Wrzesniewski & Dutton 2001).

I udviklingen af deres begreb tager de afsæt i traditionelle forståelser af arbejde, hvor der enten blev fokuseret på individuelle faktorer (personlige værdier, mål og forventninger til arbejdet og deres betydning for oplevelsen af arbejdet) eller på de ydre faktorer, fx arbejdsopgaver og sociale interaktioner. Hackman og Oldhams 'job characteristic model' er et eksempel på en anerkendt model, der netop betoner arbejdets design og egenskaber. Modellen fremhæver fem karakteristika ved arbejdet

(autonomi, opgaveidentifikation, opgavernes væsentlighed, variation og feedback) og illustrerer, hvordan disse elementer kan føre til oplevelse af meningsfuldhed, ansvarlighed og viden, hvilket igen kan resultere i motivation, tilfredsstillelse og effektivitet blandt medarbejderne (Hackman 2005). Wrzesniewski og Dutton anerkender betydningen af både individuelle motiver og værdier og af arbejdets egenskaber, når man ønsker at forstå menneskers oplevelser af deres arbejde. Men de kritiserer disse forståelser for at være statiske, og de mener, at der er behov for en mere dynamisk og processuel forståelse af arbejde. De pointerer, at det ikke er tilstrækkeligt at fokusere på de formelle arbejdskrav og -betingelser, men at den individuelle medarbejder har et råderum til at forme og skabe sit job, og at der i denne proces sker en tilretning eller ændring af medarbejderens arbejdsidentitet og oplevelse af mening i arbejdet. Det betyder ikke, at arbejdets design og egenskaber ikke er relevante aspekter at inddrage, men fokus ligger på medarbejderens aktive handlinger – hvordan de enkelte medarbejdere er aktive i designet af arbejdet, og hvordan de er aktive i forhold til at give indhold til arbejdets egenskaber. Argumentet er, at mening skabes i det dynamiske samspil mellem medarbejder og arbejde. I det følgende vil jeg fastholde brugen af det engelske begreb 'job crafting' i betydningen at forme og tilpasse sit eget job inden for rammerne af de formelle arbejdsbetingelser.

Job crafting modellen

Forfatternes model for job crafting illustrerer, hvordan en række faktorer influerer på hinanden i en fortløbende proces (Wrzesniewski & Dutton 2001). Første del af modellen handler om *motiver* for job crafting (behovet for kontrol og mening i arbejdet, behovet for at skabe et positivt selv-billede samt behovet for at indgå i menneskelige re-

lationer). Næste led i modellen omhandler de *moderende variable* for job crafting, hvilket inkluderer de oplevede muligheder for job crafting og medarbejdernes orientering mod arbejdet. Det er forfatternes antagelse, at de oplevede muligheder for job crafting moderer sammenhængen mellem motiverne for job crafting og den faktiske job crafting. Selve job crafting praksisserne udgør den centrale del af modellen. At job craft vil sige, at medarbejderne flytter grænserne for arbejdsopgaverne (ved at ændre på typen eller antallet af arbejdsopgaver), de flytter de kognitive grænser (dvs. at de ændrer på den måde, de opfatter dele af eller helheden i deres arbejde), eller de relationelle grænser for arbejdet (fx ved at ændre på hvem de interagerer med, eller på typen af interaktioner). Effekterne af job crafting kan identificeres på både det individuelle og det organisatoriske niveau – konkrete effekter vil vise sig i form af ændringer i job design og i de sociale omgivelser på arbejdspladsen, mens de generelle effekter vil vise sig i form af ændringer i oplevelsen af mening i arbejdet og i den enkelte medarbejders arbejdsidentitet. Som det sidste element i job crafting processen vil ændringer i mening i arbejdet og arbejdsidentitet medføre fornyet motivation for job crafting.

Perspektivet kan bruges til analyse af empirisk data med henblik på at belyse, hvordan det daglige arbejde i ældreplejen udføres, og hvordan mening i arbejdet opleves og praktiseres. I hjemmeplejen får hver medarbejder ved arbejdsdagens begyndelse udleveret en køreliste med (mere eller mindre) detaljerede beskrivelser af arbejdsopgaver og varighed. Disse kørelister udgør en væsentlig (formel) arbejdsbetingelse i omsorgsarbejdet, og et relevant analytisk fokus vil være, hvordan de detaljerede jobbeskrivelser bliver omsat til handling i mødet med de ældre borgere i deres hverdagskontekst. Flere omsorgsforskere har

påpeget, at netop handlingsrummet er centralt i udførelsen af omsorgsarbejde, fordi medarbejderne skal kunne være fleksible for at kunne tilpasse ydelserne til de ældres specifikke behov (Wærness 1996), og fordi det emotionelle arbejde ikke kan planlægges (Szebehely 1995). Disse forhold understøtter relevansen af netop at fokusere på, hvordan handlingsrummet forhandles og konstrueres af medarbejderne, og job crafting modellen er i denne sammenhæng anvendelig til at belyse, hvordan meningsbetydninger både kan være strukturerende for arbejdet og et resultat af arbejdet.

I denne artikel ligger det centrale fokus i den empiriske analyse derfor på selve job crafting praksisserne, overvejende på den del, der handler om arbejdsopgaver. Motiver for job crafting vil blive inddraget i det omfang, at det handler om meningsaspektet. Analysen vil kun i begrænset omfang inddrage arbejdsbetingelser til forståelse af de oplevede muligheder for job crafting. Dette perspektiv er meget relevant, men ligger ikke inden for rammerne af denne artikel.

Indsamling af empiri

Det empiriske datamateriale består af fire fokusgruppeinterviews og tre ugers observationsstudier, der er gennemført i hjemmeplejen i to danske kommuner. De to kommuner blev udvalgt blandt de ti kommuner, der indgår i NFAs kohorteundersøgelse af arbejdsmiljøet i den danske ældrepleje, og de blev bl.a. udvalgt af hensyn til repræsentation i størrelse og geografisk placering – de to kommuner er en stor jysk kommune og en mindre københavnsk forstad. To enheder i hver kommune deltog i feltarbejdet. Der blev gennemført to fokusgruppeinterviews med seks deltagere i hver kommune, og grupperne var blandede i den forstand, at der i hvert interview deltog to sosu-hjæl-

pere og en assistent/sygeplejerske fra hver enhed. Herved blev grupperne relative homogene, i og med at deltagerne kom fra den samme kommune, men da de samtidig kom fra to forskellige enheder og derfor ikke alle havde kendskab til hinandens daglige arbejdsrutiner, undgik interviewene at blive præget af al for høj grad af konsensus og indforståethed (Agar & MacDonald 1995; Morgan 1997). Formålet med interviewene var at få kendskab til medarbejdernes forståelse og oplevelse af mening i omsorgsarbejde. Med udgangspunkt i opfattelsen af mening i arbejdet som et subjektivt fænomen, der udspiller sig i arbejdspraksis, var fokusgruppeinterviewet blandt en gruppe kolleger en relevant metode.

Observation blev udført i tre af de fire hjemmeplejeenheder, en uge hvert sted. Formålet med observation er at få indblik i menneskers adfærd og handlinger i givne situationer og få indblik i de følelser og holdninger, der knytter sig til handlingerne (Waddington 2004). I dette tilfælde var formålet at få kendskab til, hvordan en arbejdsdag i hjemmeplejen forløber, og hvordan arbejdspraksisser skabes i interaktionen mellem medarbejdere, de ældre og arbejdsbetingelser. Der var tale om observation med varierende grad af deltagelse, primært med deltagelse i de praktiske opgaver.

Den anvendte metode til at tilvejebringe og analysere interviewdata er fænomenologisk. Fænomenologien som metode handler om at forstå sociale fænomener ud fra aktørernes egne perspektiver – at beskrive og forstå (arbejds-)livsverden, som den opleves af aktørerne selv. Der er fokus på bevidsthed (den konkrete virkelighed, som vi kan erfare), præcise beskrivelser og generelle betydninger i beskrivelserne. Jeg har i analysen af det empiriske materiale fra fokusgruppeinterviewene taget udgangspunkt i Giorgis metoderegler, som handler om 1) at indhente og (videre)give konkrete og

udførlige beskrivelser af det undersøgte fænomen, 2) at etablere meningsenheder i beskrivelserne, for herefter 3) at transformere meningsenhederne til kategorier og begreber. Målet er at finde frem til den generelle struktur (den generelle i det konkrete) i det undersøgte fænomen (Jacobsen m.fl. 2010).

Arbejdsdagens begyndelse

I begge kommuner begynder arbejdsdagen med et kvarters fællesmøde. Her bliver køreliesterne delt ud, og der bliver udvekslet informationer, der vedrører dagens arbejde: bemærkninger fra aften-/nattevagt, reminders om særlige ting, der skal ske hos de ældre i løbet af dagen, problemstillinger vedr. de enkelte ældre¹, man gerne vil have vendt med kollegerne. Tiden er knap, så møderne er målrettede, men er også præget af en rolig og god stemning. Det lader til at være en fælles opfattelse blandt medarbejderne, at det er vigtigt *“at komme godt ud ad døren”*. Køreliesterne bliver udarbejdet i et computerprogram den foregående eftermiddag. Når planerne udarbejdes, tages der udgangspunkt i nogle faste lister, som så tilpasses den dagsaktuelle situation. At have en fast plan og faste borgere er vigtigt for de fleste medarbejdere. Af en fast plan følger indsigt i den ældres situation, mulighed for at observere forandringer, nærhed, tryk og rutiner. Tidligere undersøgelser har vist, at kontinuitet ift. de medarbejdere, man møder, prioriteres meget højt, både af hjemmehjælpsmodtagere (Ældre Sagen 2003) og blandt medarbejdere i ældreplejen (Liveng 2006; Szebehely 2003; Szebehely 2006; Trydegård 2005). I praksis er der dog en lang række forhold, der influerer på planlægningen, herunder dagens bemanding, nye opgaver, ændringer i de enkelte ældres dagsprogram og de ældres bopæl foruden hensyn til, at ikke alle medarbejdere matcher alle ældre, og at rotation

blandt medarbejderne hos nogle ældre kan være nødvendigt – og en fast plan er ikke altid mulig. Og dette accepteres i vidt omfang af medarbejderne. De ved i princippet ikke, hvilken plan de skal arbejde efter, når de møder ind om morgenen, men der er ingen diskussion af fordelingen på morgenmødet – ingen udtrykt kritik eller undren eller behov for forklaring. Ikke at der ikke er utilfredshed eller behov for forklaring, men det er ting, de tager op med de ansvarlige, når arbejdsdagen er slut.

Arbejdets indhold og betydning

Omsorgsarbejde er en kombination mellem intellektuelt, emotionelt og manuelt arbejde (Dahl 2000). Det karakteriseres som et fysisk og psykisk tungt arbejde, men samtidig opleves særligt de relationelle aspekter af arbejdet som tilfredsstillende og meningsfulde – dog under forudsætning af, at der er tilstrækkelig tid og handlingsrum til udførelsen af arbejdet (Szebehely 2003; Szebehely 2006). Omsorgsarbejde kan defineres som serviceydelser, der gives til personer, der ikke – eller kun med stort besvær – kunne udføre ydelsen selv (Wærness 1996). Endvidere påpeger Wærness, at omsorgsarbejdet indebærer ansvar og forpligtelser for udøveren i form af at møde modtagerens aktuelle behov – *“at gøre det så godt som muligt for modtageren i øjeblikket”* (Wærness 1996, 205) – samt at omsorgsydelserne ydes på en måde, så modtagerens evne til at drage omsorg for sig selv ikke forringes, eller om muligt øges.

Af det empiriske materiale kan der identificeres to overordnede mål med arbejdet, der er overvejende samstemmende med Wærness' omsorgsdefinition: at yde hjælp til selvhjælp og et normativt mål om at de ældre skal have det godt. Hjælp til selvhjælp er politisk princip, af Dahl beskrevet som et aktiverende princip, inspireret af en

socialpædagogisk diskurs (Dahl 2000). Det er centralt i medarbejdernes refleksion over arbejdet, og det er ledende for mange medarbejdere i deres konkrete arbejdspraksis. Det handler om at understøtte, at de ældre anvender de ressourcer, de har – *“at de vedligeholder det, de har – og det gælder lige til de dør”*. Med dette udgangspunkt bliver der opbygget rutiner om fordeling af opgaverne mellem medarbejder og den ældre. Undtagelserne til denne praksis eksisterer, og der er medarbejdere, der ikke ønsker at presse de ældre mod deres vilje, medarbejdere som mener, det er relativt vigtigere, at tingene bliver gjort, end at det er de ældre selv, der gør det, eller som ikke mener, at betingelserne for hjælp til selvhjælp er til stede, og at det derfor ikke er et begreb, der dækker over den praksis, der finder sted. Medarbejdernes oplevelser af hjælp til selvhjælp princippet illustrerer de løbende overvejelser og forhandlinger, der er forbundet med at omsætte dette princip i praksis. Denne problematik er også blevet undersøgt af Swane, der på baggrund af et kvalitativt studie af arbejdet i hjemmeplejen i fire nordiske hovedstæder har identificeret syv dilemmaer, der kan opstå i arbejdet med hjælp til selvhjælp princippet (Swane 2003). Swane taler bl.a. om et professionelt dilemma, der vedrører spørgsmålet om den ældres reelle handlemuligheder, et ressourcemæssigt dilemma, der handler om anvendelse af den tid, der er til rådighed, og et gerontologisk dilemma, der påpeger dikotomien mellem den ‘fremgangsrige aldrende’ og ‘den kroniske skrøbelighed’. Dilemmaerne udtrykker kompleksiteten i omsorgsarbejdet og de udfordringer, der skal håndteres i konstruktionen af en arbejdspraksis.

At bidrage til at skabe en god hverdag er det andet formål med arbejdet i ældreplejen. At de ældre skal have det godt handler om at støtte, guide og udføre ting, som de ældre ikke selv kan. Herudover er det et

væsentligt element i arbejdet – om end det ikke er en eksplicit opgave – at fungere som (den ofte primære) kontaktperson i hverdagen. I medarbejdernes egne refleksioner over formål og betydning af deres arbejde er den ældres hverdag central, og de taler om ‘en god dag’, ‘en dejlig dag’, ‘en normal hverdag’ og ‘at have en hverdag i deres eget hjem på en værdig måde’. At hjælpe et andet menneske til at få en god hverdag er en stor udfordring. Der er meget stor forskel på de ældre og deres situation, og der er forskellige opfattelser af, hvad det vil sige at have det godt. I løbet af de tre ugers observationsstudier besøgte jeg 69 hjemmehjælpsmodtagere. Forskellige mennesker med forskellige behov for hjælp, der udspringer af fysisk svækkelse, sygdomme, lammelse, manglende energi, psykiske lidelser eller alkohol- eller narkomisbrug. Andre er forvirrede, diffuse eller har svært ved at overskue (forhold i) deres egen livssituation. Alle har de nogle konkrete behov for hjælp, foruden at de har hvert deres hjem og hver deres livssituation med vaner, rutiner og præferencer. Det er i disse meget forskellige hverdagskontekster, at en hjemmehjælper træder ind.

Dilemmaer i omsorgsarbejdet

Medarbejderne skal på den ene side tilgode-se de ældres aktuelle og foranderlige behov og ønsker på den ene side og planlægning, pre-definerede arbejdsopgaver og præcise tidsangivelser på den anden side. Dette dilemma er velkendt i den skandinaviske ældreomsorgsforskning. Den norske sociolog Kari Wærness introducerede i begyndelsen af 1980’erne begrebet ‘omsorgsrationalitet’ med henblik på at forklare/understrege, at omsorgsmedarbejdere (oftest kvinder) ikke udelukkende handler på baggrund af følelser eller normkonformitet, men at deres handlinger kan anskues som rationelle i henhold til en omsorgsforståelse (Wær-

ness 1996). At yde en god omsorg kræver, at medarbejderne kender og handler i forhold til den konkrete kontekst – at de har et personligt kendskab og en evne til at leve sig ind i den ældres situation – men også, at de har de rette fagkundskaber for at kunne håndtere de fysiske og psykiske belastninger i arbejdet. Wærness påpeger, at denne forståelse af omsorg ikke tilgodeses i den bureaukratiske rationalitet, som planlægningen af den offentlige omsorg bygger på. Og omvendt har den bureaukratiske rationalitet kun begrænset gyldighed i den konkrete omsorgspraksis.

Omsorgsrationalitet har sidenhen været et centralt begreb i den skandinaviske omsorgsforskning, og en lang række omsorgsforskere har belyst og diskuteret omsorgsarbejdets kompleksitet med udgangspunkt i dikotomien mellem styring og omsorg. Studier har påpeget, at standardisering og rutiner er i modstrid med, hvad der er betydningsfuldt i omsorg (handlingsrummet og individtilpasning), og dermed gør det omsorgsfulde møde vanskeligt (Szebehely 1995; Szebehely 2006), at arbejdets indhold og rammer på en gang forudsætter og negligerer medarbejdernes omsorgsorientering (Liveng 2006), at medarbejderne i deres daglige arbejdspraksis skal håndtere konflikter og paradokser mellem de to rationaliteter (Dybbroe 2008), og at planlægningsidealet kan medføre tab af omsorgsværdier (Liebst & Monrad 2008; Rønning 2004; Vabø 2007). På baggrund af det ovennævnte kvalitative studie af ældreomsorg i de nordiske lande blev det imidlertid konkluderet, at medarbejderne (og særligt de danske) i praksis kompenserer for 'styringens utilstrækkelighed' ved at anvende deres fornuft og indlevelsesevne (Szebehely 2006), og at

vurderer og tilpasser sig modtagernes behov" (Vabø 2003).

Diskussionen af de potentielt modstridende rationaler er ofte relateret til de organisatoriske forandringer, der i varierende grad har fundet sted i ældresektoren i de nordiske lande. *Bestiller-Udfører-Modellen*, *Fælles sprog* og *Det frie valg* er eksempler på tiltag, inspireret af det ideologiske styringskoncept new public management, der er blevet implementeret, ikke kun i Skandinavien, men i hele den vestlige verden. Herved er der i ældresektoren sket en udvikling i retning af øget standardisering af ydelserne og et øget fokus på de ældres behov og rettigheder. Dele af ansvaret og kontrollen med omsorgsydelserne er blevet flyttet fra udøverne til bestillerne (og andet administrativt personale), og der er sket en forøgelse af dokumentation af tids- og ressourceforbrug samt kvalitetsmålinger (Eskelinen m.fl. 2004; Szebehely 2005; Vabø 2002).

Tidligere omsorgsforskning har således vist, at de organisatoriske rammer for omsorgsarbejdet er defineret med udgangspunkt i en planlægningsrationalitet, inden for hvilken den konkrete omsorgspraksis finder sted. Endvidere har forskningen vist, at der eksisterer en dobbelthed i denne organiseringsform i form af præcise definitioner af arbejdsopgaver på den ene side og et handlingsrum, hvor arbejdet udføres med større eller mindre grad af fleksibilitet på den anden side. Job crafting perspektivet er anvendeligt til at belyse, hvordan og i hvilket omfang handlingsrummet udfyldes, og hvordan mening både er en motivator og et resultat af omsorgshandlingerne.

Mening i praksis

Medarbejdernes egne refleksioner over, hvad arbejdet i ældreplejen består i, er tæt relateret til de betydninger af mening,

"hjemmehjælperne ikke så sig som servicepersonale, som leverer fikse og færdige omsorgsprodukter, men som udøvere der fortsat

medarbejderne tillægger arbejdet. Disse meningsbetydninger er i analysen blevet kategoriseret inden for fire temaer:

- At hjælpe de ældre med at strukturere hverdagen
- At have et ansvar over for de ældre
- At udfylde en funktion i velfærdssamfundet
- At anvende sin faglighed, at lære nyt og blive udfordret

Der er tale om betydninger på forskellige niveauer. Der er betydninger, der er forbundet til konkrete handlinger, og der er betydninger, der er forbundet til den rolle/funktion, man som medarbejder spiller i den ældres hverdag. Der er betydninger, der udspringer af refleksion, den erkendende betydning (jf. Ravn), hvor medarbejderne reflekterer over betydningen af deres handlinger i en hverdagskontekst (at være i en relation med en ensom person) eller i en samfundsmæssig kontekst (løsning af en velfærdsopgave). Og der er betydninger, der relaterer sig til følelser, oplevelser og konkret respons. Der er således i materialet mange variationer over den positive følelse, det giver at blive positivt imødekommet, at blive takket efter et besøg, at blive anerkendt af pårørende, at møde gensynsglæde, at blive mødt af ud-sagn som: *“jeg savner dig, når du ikke er her”* eller *“hvis de bare alle var ligesom dig”*.

Besøg hos Ella

Ifølge kørelisten skal Ella have morgenhjælp, hvilket uddybes med følgende tekst:

“Let støtte og vejledning til morgenmad og smøre brød, vejledning til påklædning og øvre toilette, hjælp til støttestrømper, obs. at hun har taget medicin, bad”.

Der er afsat 40 minutter til besøget. Ella ligger stadig i sengen, da vi kommer, hendes

mand er oppe, går rundt i jakkesæt, og de har en lille hund. De bor nu i et hus, efter de det meste af livet har drevet en gård. Ella er 88, manden er ældre. Vi går ind i soveværelset, Ella ligger under dynen, hun vil ikke op. Ida sætter sig på sengekanten og forsøger at overtale hende, siger at hvis hun kommer op, kan hun hvile sig videre på sofaen. At hun vil blive mere frisk af at komme i bad. At hun måske bare kunne prøve at sætte sig op? Men Ella kan ikke, hun er så træt, hun vil bare blive liggende. Ida spørger, om vi skal komme tilbage lidt senere. På vej ud fortæller Ida manden, at det ikke er lykkedes hende at få Ella ud af sengen, hvilket han vist både er skuffet og ked af.

Efter to andre besøg kommer vi tilbage til Ella, der stadig ligger i sengen. Hun vil stadig ikke op. Hun siger, at hun ikke har sovet hele natten, hvortil Ida svarer, at så er hun jo nødt til at stå op, for ellers kan hun jo heller ikke sove den næste nat. Desuden er manden vist er ved at forberede noget mad til hende. Men Ella er så træt, så træt. Hun siger, at det ikke er fordi hun er doven, hun er bare så træt i sin krop. *“Du har i hvert fald også bestilt dit”* (siger Ida med henvisning til det lange liv på gården). Ella er bare så glad for, at hun har Peter – *“vi har været sammen hele tiden, inde og ude, hver dag”*. *“Ja, I har fået lov til at være sammen”*. Så sætter Ella sig op, begynder at tage nattøjet af, men hun vil ikke i bad. Hun får hjælp til støttestrømpebukser, men tager ellers selv resten af tøjet på, meget langsomt. Ella og Ida taler om en barnedåb, som Ella og Peter skal til i weekenden. Ella går ud på badeværelset, vi går ind til manden, der sidder i stuen og ser tv. Han fortæller lidt om den gård, de havde. Lidt efter, da Ella er på vej ind i stuen, tager Ida Ella i hånden og siger til manden: *“Se, hvem jeg har fundet til dig”*. Og han får sin kone ind i stuen, i tøjet og nyfriseret, og de griner begge to.

At skabe en struktur i den ældres hverdag

At skabe en struktur i den ældres hverdag opleves som det synlige resultat af en konkret indsats, som har stor betydning for medarbejderne. Det handler om, at der i den periode, man befinder sig i den ældres hjem, sker en forandring i den ældres situation. De ældre kan være uden energi, have smerter, være utrygge, være forvirrede eller have brug for at gennemgå ting, og medarbejderne oplever, at de med deres indsats kan skabe situationer, der gavner de ældre og gør dem mere ressourcestærke og får dem videre i hverdagen. At bidrage til en struktur kan antage mange former. Det kan være forbundet med en konkret ydelse – at få den ældre ud af sengen og lave morgenkaffe – men lige såvel tilstedeværelse, snak om forestående aktiviteter, huske ting de ældre glemmer og fastholdelse af rutiner.

Besøg hos Gudrun

Gudrun er dement. På kørelisten står der, at hun skal have morgenpakke uden nærmere specifikationer. Der er afsat 16 minutter. Da vi kommer ind i stuen til Gudrun, sidder hun og græder. Karen sætter sig foran hende på en skammel og holder hende i hånden. Gudrun har læst en artikel i avisen, der handler om to personer, der er blevet myrdet. Hun er ked af det og oprørt over det og vender tilbage til det flere gange, selvom Karen forsøger at tale om noget andet. Det lykkes efter lidt tid Karen at få samtalen drejet over på familien, på døtrene og på manden. *“Han var sådan en god mand”* siger Gudrun, dygtig til mange ting, men nu er han desværre død – og hun bliver igen ked af det, mens hun fortæller, at han aldrig mere skal holde hende i hånden. Karen trøster og forsøger igen at lede samtalen over på noget mere positivt, og samtalen fortsætter nu om Gudrun, der tidligere selv arbejdede som hjemmehjælper. Efter noget

tid skal vi gå. *“Du må ikke gå endnu, Karen”. “Jamen Gudrun, vi kunne jo sidde og tale sammen hele dagen”. “Bare to minutter mere?”*. Besøget bliver afsluttet, og Karen siger, at vi snart er tilbage igen (til middagsbesøg).

At have et ansvar over for de ældre

At have et ansvar over for den ældre handler om at være en væsentlig kontakt – ofte den primære kontakt – i den ældres hverdag. Som medarbejder spiller man (i varierende omfang) en rolle i den ældres liv, og der er ofte tale om ældre, der opholder sig meget alene, og som måske er ensomme. Det ansvar, medarbejderne oplever over for de ældre, er relateret til levering af de ydelser, der på forhånd er blevet defineret, men i lige så høj grad relateret til de mange små handlinger, som ikke er defineret, men som for de fleste er et naturligt led i arbejdet. Disse handlinger består i at gå ind i den situation, der eksisterer, når man ankommer, at snakke, at trøste, at se på en skade, at tjekke købmandsregningen, at få en elektrisk maskine til at fungere, at læse skrivelser fra myndighederne, bære skraldespanden ud, vaske tøj selvom det ikke er vaskedag osv. Alle de ting, der er naturlige elementer i et hverdagsliv, og som en medarbejder kan være den nærmeste til at tage sig af. Mange medarbejdere har hørt deres leder sige, at de skal holde sig til, hvad der er beskrevet af ydelser i kørelisten, men det er hverken realistisk eller ønskeligt. Medarbejderne ser deres handlinger som svar på nogle behov, der eksisterer, og det har betydning for den samlede oplevelse af deres eget arbejde. Det er ikke udførelsen af de enkelte små opgaver i sig selv, men derimod oplevelsen af en helhedsorienteret omsorg, der søges og opnås.

At udfylde en funktion i samfundet

Arbejdet i hjemmeplejen har betydning for medarbejderne i den forstand, at de udfylder en funktion og implementerer et an-

svar, som samfundet har påtaget sig i forhold til at tage sig af de ældre.

“Vi skal tage os af de ældre. Det har samfundet valgt at tage sig af, og det tomrum går vi ind og udfylder. Så de stadig har et rimelig værdigt liv, selvom der er meget, de ikke kan. Det er en stor opgave”.

Det giver mening for medarbejderne at bidrage til løsningen af denne samfundsopgave. At anskue sit arbejdes betydning på dette niveau medfører imidlertid også en eksplicitering af en række dilemmaer i relation til arbejdets udførelse. Medarbejderne oplever, at de er blevet pålagt en opgave, som de ikke altid har de rette betingelser for at udføre. Økonomiske stramninger har ændret deres arbejdsbetingelser (fx ved at tiden til ydelser er blevet kortere, og at der er indført restriktioner i forbindelse med ferieplanlægning), og de oplever disse ændringer som en underkendelse af den funktion, de udfylder i samfundet, og en manglende værdsættelse af deres arbejde fra systemets side. De taler om ‘de og os’, hvor ‘de’ er de politiske og administrative niveauer over dem selv (dog ikke deres egen leder, som de ikke tillægger hverken ansvar eller manøvremligheder i retning af at ændre på de strukturelle vilkår). Det primære dilemma består i, at medarbejderne er fanget i forpligtelse og loyalitet overfor både deres arbejdsgiver og de ældre.

“Vi skal være loyale. Vi kan jo ikke stå ude hos borgeren og beklage vores nød. Vi kan heller ikke stikke kommunen i ryggen”.

“Der skal man passe på, at det ikke bliver ens egne frustrationer, der går ud over borgerne... Jeg kan ikke lade det gå ud over borgerne, at jeg ikke har ro på mit arbejde”.

Så i praksis forsøger medarbejderne at skåne de ældre for konsekvenserne af en forrin-

gelse af deres arbejdsbetingelser. Dette er et eksempel på, hvad Szebehely kalder at *“kompensere for styringens utilstrækkelighed”* (Szebehely 2006) – at medarbejderne i deres arbejdspraksis tilpasser sig de ændrede (forringede) arbejdsbetingelser for at holde fast i deres forpligtelse overfor en gruppe borgere i samfundet. At udfylde en funktion i samfundet er en meningsbetydning, der udspringer af relationen mellem medarbejder og den ældre, men som ikke kun afgrænser sig til denne relation. Medarbejderne tillægger deres handlinger mening på samfunds niveau – et niveau, de imidlertid har vanskeligt ved at handle i forhold til. Og de giver udtryk for, at de føler sig presset på denne meningsbetydning. De er underlagt nogle strukturer, som de oplever, de vanskeligt kan ændre, og konsekvensen kan blive, at meningen forsvinder, og de derfor vil være nødt til at forlade arbejdet. De giver udtryk for, at der en grænse, et ‘tipping point’, hvor det ikke længere kan lade sig gøre at kompensere – om end denne grænse ikke let lader sig identificere.

Faglighed

At gøre brug af sin faglighed er af stor betydning for medarbejderne i ældreplejen. Det faglige aspekt træder frem i form at tage hånd om de ældres problemer, at de kommer til lægen, får hjælpemidler stillet til rådighed, eller når man håndterer vanskelige situationer. Det handler om at kunne forebygge – at fange problemer og sygdom i et tidligt stadie og at afhjælpe funktionsnedsættelse. Det giver stor tilfredsstillelse at igangsætte en indsats og se den lykkes:

“Det, der er positivt i mit arbejde, er når tingene lykkes. Når et sår heles, eller man får løst de der kommunikationsproblemer. Det kan være svært at kommunikere, når man kommer med forskellige indstillinger til tingene. Da er det en tilfredsstillelse, når tingene lykkes”.

Det handler også om professionalisme, at kunne håndtere negative og vanskelige ældre, ældre man ikke bryder sig om, som opfører sig dårligt, som bor ulækkert. I forlængelse heraf er der også medarbejdere, der anfører, at rengøring ikke bare er rengøring, at rengøring også kan indeholde en omsorgsfaglighed – eller at man kan vælge at anlægge dette perspektiv på rengøring. Herved bliver rengøringen led i forsøget på en at skabe en sammenhængende indsats over for den enkelte ældre.

Job crafting og mening i omsorgsarbejdet

Medarbejderne i hjemmeplejen oplever deres arbejde som meningsfuldt i forhold til at kunne hjælpe de ældre med at strukturere hverdagen, at have et ansvar over for de ældre, at udfylde en funktion i velfærdssamfundet samt at anvende sin faglighed, at lære nyt og blive udfordret. Om de fire kategorier af meningsbetydninger kan man samlet set sige, at de handler om at gøre en forskel – at bruge sine egenskaber til at skabe en god hverdag for nogle ældre mennesker. Det handler om at give en helhedsorienteret omsorg, hvor de ældres behov bliver imødekommet på den bedst mulige måde.

Job crafting er et anvendeligt teoretisk begreb i forhold til at analysere og forstå de arbejdspraksisser, der finder sted. Denne artikel har bekræftet, at handlingsrummet er afgørende for omsorgsarbejdets udførelse – at medarbejderne gennem job crafting udfylder rammerne for arbejdet, men at dette sker i forskelligt omfang, afhængig af situation og muligheder. I henhold til *Bestiller-Udfører-Modellen*, som den danske hjemmepleje er organiseret efter, er omsorgsydelserne defineret af visitatorer, mens det er omsorgsmedarbejdernes opgave at udføre ydelserne. Opgavebeskrivelserne (kørelisterne) siger imidlertid intet eller kun meget lidt om,

hvordan opgaverne skal udføres. Besøget hos Ella er et eksempel på, hvordan job crafting foregår i flere funktioner og sammenhænge. Medarbejderen er i en situation, hvor flere ting skal overvejes, og beslutninger skal tages relativt hurtigt, og hun forhandler både i forhold til den tidsmæssige ramme, i forhold til rækken af opgaver (hvor ikke alle kan nås eller er mulige at gennemføre), og hun forhandler konkret med Ella, som ikke vil samarbejde. Samtidig viser eksemplet, at det at få Ella op og i gang med dagen var motivationen for det arbejde, der blev udført – og det var også den oplevelse, medarbejderen gik derfra med. Tilsvarende er det at have et ansvar over for de ældre en meningsbetydning, der er styrende for konstruktionen af den konkrete arbejdspraksis. I eksemplet med Gudrun er der tale om, at medarbejderen besøger en ældre person, der har akut behov for trøst og beroligelse, hvilket hele besøget kommer til at gå med. At tage dette ansvar er udtryk for en selvstændig beslutning fra medarbejderens side. Her havde det ikke direkte konsekvenser for udførelsen af andre opgaver, i og med at Gudrun allerede var oppe, selv havde taget tøj på og spist morgenmad, men i andre tilfælde kunne det have betydet, at andre opgaver måtte vige. At udfylde en funktion i samfundet er en meningsbetydning af en anden karakter end de to foregående. Det er en betydning, medarbejderne tillægger deres arbejde på et mere overordnet niveau, som ikke relaterer sig til enkelte opgaver eller enkelte besøg, men som er en mere helhedsorienteret betragtning på arbejdet. Denne meningsbetydning influerer på konstruktionen af arbejdspraksis gennem den måde, medarbejderne forhandler og flytter de kognitive grænser for deres arbejde. At anvende sine faglige kompetencer blev identificeret som den fjerde kategori af meningsbetydninger, en kategori som ikke er så tæt relateret til job crafting som de øvrige, men som kan

forstås som en forudsætning for udførelsen af det meningsfulde arbejde.

Identifikationen af de fire meningsbetydninger, og hvordan mening i omsorgsarbejdet udfolder sig, er således samstemmende med Ravns Samblomstringsteori, der netop påpeger, at mening i arbejdet opstår, når man anvender sine faglige kompetencer til er med at skabe nytte og værdi for andre end en selv. Analysen i denne artikel har vist, at det værdibaserede og helhedsorienterede perspektiv er væsentligt – at de isolerede omsorgsopgaver ofte ikke i sig selv er meningsgivende – men at den samlede betydning af opgaverne opleves meningsfuld.

Job crafting sker på baggrund af meningsbetydninger, og meningsbetydninger skabes med udgangspunkt i medarbejdernes aktive handlinger. Analysen af job crafting har vist, at handlingsrummet i omsorgsarbejdet er til stede, og at medarbejderne udnytter handlingsrummet til at udføre deres arbejde i henhold til nogle givne mål. Medarbejderne flytter grænserne for deres arbejde med udgangspunkt i deres egen vurderinger og beslutninger og gennem forhandlinger med tiden, med de ældre og med de krav og forventninger, de oplever i arbejdet. Dilemmaerne i omsorgsarbejdet er til stede, og medarbejderne forsøger i den daglige praksis at håndtere dem med henblik på at skabe en god omsorg og et meningsfuldt arbejdsliv. Job crafting er et individuelt ansvar. Som det er blevet påpeget af Szebehely, er omsorgsarbejdet let forgængeligt og uden vidner, og det understreger medarbejdernes ansvarsposition og den store betydning, som medarbejdernes egen forståelse af deres arbejde har. Det er et stort ansvar at udføre omsorgsarbejde, når muligheden for job crafting er til stede – det giver medarbejderne mulighed for at imødekomme aktuelle behov og problemstillinger, men det stiller samtidig store krav til grænsesætningen. For hvor går grænsen

for job crafting i et arbejde, hvor der ikke eksisterer nogen definitive grænser for arbejdets udførelse? Medarbejderne henter selvfølgelig støtte til grænsesætningen i de organisatoriske og faglige rammebetingelser (fx tidsramme, opgavebeskrivelser og faglige kompetencer), men ude i hjemmet, i den aktuelle omsorgssituation, beror arbejdets udførelse ofte på situationsbestemte vurderinger og beslutninger fra medarbejderens side.

Det kan have positive konsekvenser for arbejdets udførelse, at medarbejderne bliver overdraget/påtager sig et stort individuelt ansvar, i og med at de forsøger at imødekomme og håndtere de aktuelle behov og situationer. Omvendt kan det individuelle ansvar også have potentielle negative konsekvenser for medarbejderen og arbejdets udførelse. Ifølge Andersen (Andersen 2007) vil der kunne ske det, at medarbejderne – fordi de er medskabere af mening i deres eget arbejde – vil påtage sig for mange opgaver eller føle, at de burde have gjort mere, og dermed vil stressorer i arbejdet opstå på baggrund af medarbejdernes egne aktiviteter. Denne problemstilling er uløseligt forbundet med det ultimative spørgsmål i omsorgsarbejdet – hvornår arbejdet er gjort godt nok? – en overvejelse, der er en konstant betingelse for arbejdet i ældreplejen, og som der ikke kan gives noget entydigt svar på.

Der har i denne analyse været fokus på omsorgsarbejdets udførelse ud fra medarbejdernes perspektiv, og artiklen har diskuteret medarbejdernes meningsbetydninger og muligheder og fordele ved job crafting. Det er imidlertid relevant at stille spørgsmålet, om mere job crafting automatisk vil føre til bedre omsorg? Intentionerne bag organiseringen af ældreplejen handler om specificitet og effektivitet – definition af opgaver med henblik på at sikre en retfærdig fordeling af begrænsede ressourcer og modvirke en tilfældig forfordeling af serviceydelser. Det er inden for disse rammer,

at omsorgsarbejdet bliver udført, og analysen har vist, at individuelle faglige skøn er mulige – og nødvendige – men også at medarbejderne oplever, at de bliver presset på deres meningsbetydninger og på mulighederne for at udføre arbejdet på den mest hensigtsmæssige måde. Analysen har imidlertid ikke specifikt beskæftiget sig med,

hvordan og på hvilke måder de organisatoriske strukturer henholdsvis understøtter og modarbejder konstruktionen af en meningsfuld arbejdspraksis. En sådan analyse vil derfor være relevant for herigennem at opnå en yderligere forståelse af det samspil, der eksisterer mellem organisatoriske rammer og den konkrete arbejdspraksis.

NOTER

- 1 Jeg bruger i artiklen 'ældre' som den samlede betegnelse for modtagerne af hjemmehjælp – også selvom ikke alle modtagere er ældre,

men modtager hjemmehjælp af årsager, der ikke er aldersbetingede.

REFERENCER

- Ældre Sagen (2003): *Ældrepakken 2003*, Ældre Sagen.
- Agar, M & J. MacDonald (1995): Focus Groups and Ethnography, i *Human Organization*, 54.
- Andersen, Lars Peter (2007): Arbejdsrelateret stress: fra symptomer til komplekst samspil, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 9, 2.
- Arnold, K. A. m.fl. (2007): Transformational leadership and psychological well-being: The mediating role of meaningful work, i *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 3, 193-203.
- Clausen, Thomas & Vilhelm Borg (2010): Do positive Work-related States Mediate the Association Between Psychosocial Work Characteristics and Turnover? A Longitudinal Analysis, i *International Journal of Stress Management*, 17, 4, 308-324.
- Clausen, Thomas, Karl Bang Christensen & Vilhelm Borg (2010): Positive work-related states and long-term sickness absence: A study of register-based outcomes, i *Scandinavian Journal of Public Health*, 38, 3_suppl, 51-58.
- Dahl, Hanne Marlene (2000): *Fra kitler til eget tøj: diskurser om professionalisme, omsorg og køn: ph.d.-afhandling*, Århus, Politica.
- Dybbroe, Betina (2008): Crisis of Care in a Learning Perspective, i Sirpa Wrede et al. (red.): *Care Work in Crisis – Reclaiming the Nordic Ethos of Care*, Studentlitteratur, 41-48.
- Eskelinen, Leena, Eigil B. Hansen & Morten Frederiksen (2004): *Frit valg: erfaringer med flere leverandører af personlig og praktisk hjælp*, Kbh., AKF.
- Hackman, R. et al. (2005): Job Characteristics Theory, i J. B. Miner (red.): *Essential Theories of Motivation and Leadership*, M. E. Sharpe, 75-93.
- Hildebrandt, Steen (2009): Arbejdet adler, i Cecilie L. Eriksen (red.): *Det meningsfulde arbejdsliv*, Aarhus Universitetsforlag, 7-11.
- Jacobsen, Bo, Lene Tanggaard & Svend Brinkmann (2010): Fænomenologi, i Svend Brinkmann & Lene Tanggaard (red.): *Kvalitative metoder – en grundbog*, Hans Reitzel, 185-205.
- Kamp, A. & P. Bottrup (2010): *Meaning in work – identity and learning in the elderly care* (upubliceret).
- Leiter, Michael P., Phyllis Harvie & Cindy Frizell (1998): The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout, i *Social Science & Medicine*, 47, 10, 1611-1617.
- Liebst, L. S. & M. Monrad (2008): Imellem

- empati og depersonalisering, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10, 1, 56-71.
- Liveng, Anne (2006): Social- og sundhedshjælperelvers omsorgsorientering og hjælperarbejdets modsætningsfyldte krav, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 8, 1, 32-48.
- Morgan, David L. (1997): *Focus groups as qualitative research*, Thousand Oaks, Calif., Sage.
- Pratt, Michael G. & Blake E. Ashforth (2003): Fostering Meaningfulness in Working and at Work, i K. Cameron, J. Dutton & R. Quinn (red.): *Positive organizational scholarship: Foundations of new discipline*, San Francisco, Berrett-Kohler, 309-327.
- Ravn, Ib (2008): Mening i arbejdslivet: Definition og konceptualisering, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10, 4, 59-75.
- Ravn, Ib (2009): Meningsledelse – ledelsesredskaber til at skabe mening i arbejdet med, i Eriksen, Cecilie L. (red.): *Det meningsfulde arbejdsliv*, Aarhus Universitetsforlag, 57-90.
- Rønning, Rolf (2004): *Omsorg som vare? Kampen om omsorgens sjel i norske kommuner*, Gyldendal Akademisk.
- Seligman, M. E. P. (2002): *Authentic Happiness*, New York, Free Press.
- Swane, Christine E. (2003): "Hjælp til selvhjælp" som strategi i hemtjensten, i Marta Szebehely (red.): *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*, Studentlitteratur, 211-240.
- Szebehely, Marta (1995): *Vardagens organisering: om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*, Lund, Arkiv förlag.
- Szebehely, Marta (2003): *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*.
- Szebehely, Marta (2005): *Ældreomsorgsforskning i Norden: En kunskapsöversikt*, Kbh, Nordisk Ministerråd.
- Szebehely, Marta (2006): Omsorgsvardag under skiftende organisatoriske villkor: En jämförande studie av den nordiska hemtjänsten, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 8, 1, 49-66.
- Tangian, Andranik (2007): *Is work in Europe decent? A study based on the 4th European survey of working conditions 2005*.
- Trydegård, Gun-Britt (2005): Äldreomsorgspersonalens arbetsvillkor i Norden – en forskningsöversikt, i Marta Szebehely (red.): *Äldreomsorgsforskning i Norden*, Norden, 143-196.
- Tufte, Pernille, Thomas Clausen & Vilhelm Borg (2008): Oplevelser af psykisk nedslidning blandt seniormedarbejdere i den danske ældrepleje, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10, 2, 78-92.
- Vabø, Mia (2002): *Kvalitetsstyring og kvalitetsstrev*, NOVA – Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Vabø, Mia (2003): Mellan traditioner och trender – New Public Management som idé och praktik, i Marta Szebehely (red.): *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*, Studentlitteratur, 63-87.
- Vabø, Mia (2007): *Organisering for velferd – Hjemmetjenesten i en styringsideologisk brytningstid*, NOVA – Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Waddington, D. (2004): Participant observation, i C. Cassell & G. Symon (red.): *Essential Guide to Qualitative methods in Organizational Research*, Sage Publications, 154-164.
- Wærness, Kari (1996): "Omsorgsrationalitet", i Rosmari Eliasson (red.): *Omsorgens skiftningar – Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*, Studentlitteratur, 203-220.
- Wrzesniewski, Amy (2003): Finding Positive Meaning in Work, i K. Cameron, J. Dutton & R. Quinn (red.): *Positive organizational scholarship: Foundations of new discipline*, San Francisco, Berrett-Kohler, 296-308.
- Wrzesniewski, Amy & Jane E. Dutton (2001): Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work, i *The Academy of Management Review*, 26, 2, 179-201.

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