

# Imellem empati og depersonalisering

## – en følelsessociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere

Lasse Suonperä Liebst & Merete Monrad

Med afsæt i et følelsessociologisk perspektiv undersøges det, hvilke konsekvenser tayloriseringen af den danske hjemmepleje har for de følelser, som hjemmeplejere oplever i mødet med de ældre borgere. Artiklen peger på, at hjemmeplejere er følelsesmæssigt belastede af ikke at kunne udføre en omsorg, der står mål med deres empati for de ældre. I dette lys kritiseres Christina Maslachs opfattelse af depersonalisering for at mangle blik for, at oplevelsen af følelsesmæssig belastning, snarere end at afspejle en svækket empati, er produkt af et empatisk omsorgsideal, der ikke lader sig realisere. I stedet for følelsesmæssig belastning foreslår vi at tale om eksistentiel frustration over ikke at kunne handle i overensstemmelse med empatien for de ældre. Der peges afslutningsvis på, at den eksistentielle frustration udmønter sig i en stribe mestringsstrategier, hvor plejerne kæmper for at realisere den empatiske pleje på trods af tayloriseringen.

I et temanummer dedikeret til arbejdslivets nye styringsformer kan det unægteligt synes paradoksalt at sætte fokus på, hvordan Taylorismen, som en ledelsesteori udviklet for et århundrede siden, vinder stadig udbredelse i den danske hjemmepleje.<sup>1</sup> Paradokset bliver ikke mindre udtalt af, at diskussionen af nutidige styringsformer ofte synes at afgrænse sig til en konfrontation imellem det post-tayloriserede, fleksible arbejdslivs fortalere og kritikere (se f.eks. Florida 2005; Sennett 1999). I denne konfrontation, der uomtvisteligt er et af arbejdslivsforskningens afgørende spørgsmål, synes erkendelsen af, at styringsformerne udvikler sig differentieret, dog at blive trængt i baggrunden (som påpeget af fx Bosch & Lehdorff 2005). Konsekvensen af dette mang-

lende fokus på arbejdslivets differentiering er, at de subjektive og følelsesmæssige følger, som genaktualiserede styringsformer som taylorisering har for medarbejderne, ofte står ubelyst hen. Underbelysningen af tayloriseringens konsekvenser i plejesektoren er et godt eksempel herpå. Et forhold der er ganske overraskende, når man tager den massive mediedækning af de utallige skandaler, hvor plejere angiveligt har mistet deres empati for de ældre i betragtning.

I lyset af denne mangel, vil vi på baggrund af en interviewundersøgelse sætte fokus på de følelsesmæssige konsekvenser af den danske hjemmeplejes taylorisering. Årsagen til, at vi netop har valgt at tage fat på hjemmeplejen, er, at det er forholdsvis veldokumenteret, at denne del af omsorgs-

sektoren er præget af en taylorisering, mens de empiriske såvel som teoretiske forsøg på at forstå de følelsesmæssige følger af denne taylorisering, er sparsomme. Det er således ikke vores ærinde at undersøge, hvorvidt der er sket en taylorisering, men at undersøge de følelsesmæssige følger af denne. Vi vælger specifikt at anlægge et følelsessociologisk perspektiv på problemstillingen, idet et sådant kan belyse sammenhængen mellem makroniveauet (styringsformen) og mikroniveauet (hjemmeplejernes følelsesliv). Vores specifikke følelsessociologiske tilgang er inspireret af Blochs (2001, 17) eksistentiel-fænomenologiske tilgang, der i kontrast til Hochschilds (1983) 'top-down' perspektiv, som betoner den sociale situations følelsesregler, anlægger et 'bottom-up' perspektiv, hvor der tages udgangspunkt i subjektets eksistentielt betydningsfulde følelser.

## Metode

Artiklen er baseret på interview med otte hjemmeplejere fra to forskellige hjemmeplejeafdelinger i Region Hovedstaden. Hjemmeplejeafdelingerne er valgt ud fra, at de er moderat til stærkt tayloriserede for at gøre det muligt at belyse konsekvenserne af tayloriseringen. Begge afdelinger er således præget af en tayloristisk styringsform, selv om denne sætter sig igennem på lidt forskellige måder, idet der bl.a. er forskel på, hvor tidspresset arbejdsmiljøet er. På trods af sådanne forskelle skelner vi i det følgende ikke mellem de to afdelinger, hvilket skyldes, at vores ærinde ikke er at lave et komparativt casestudie, men at diskutere et fænomen, der – trods visse gradforskelle – går igen i de to afdelinger og derfor diskuteres som ét fænomen.

Vi har foretaget interview med otte hjemmeplejere, seks kvinder og to mænd. Tre af de interviewede var under 25 år, de øvrige var mellem 40 og 65 år. Interviewene er fæ-

nomenologiske i den forstand, at vi i interviewsituationen har søgt at skabe rum for, at hjemmeplejerne kunne beskrive deres subjektive oplevelser i plejearbejdet og har ladet denne empiri være styrende for valget af teori.

## Taylorismen og hjemmeplejen

Det er som nævnt veldokumenteret, at den danske hjemmepleje igennem de seneste årtier har gennemgået en tiltagende taylorisering (Borg et al. 2005; Csonka & Boll 2000; Eliasson 1992; Szebehely 2006).<sup>2</sup> Hermed sigtes til, at organiseringen af hjemmeplejernes arbejde har en lighed med de produktionsprincipper, som Frederick W. Taylor udviklede i begyndelsen af 1900-tallet. Disse principper var baseret på minutiose tids- og bevægelsesstudier, der skulle fastslå den mest tidsbesparende måde at udføre en given opgave på. Dette implicerede en standardisering af opgaveudførelsen, der ifølge Taylor – på baggrund af en negativ vurdering af arbejderens engagement i arbejdet – måtte understøttes af en grundlæggende adskillelse af arbejdets planlæggende og udførende del (Taylor 1911).

I hjemmeplejen kommer disse principper til udtryk ved, at plejen i stigende grad skal udføres tidsmæssigt efficient. Tendensen er, at plejerne skal tage sig af stadigt flere borgere på kortere tid, hvilket leder til et øget tidspres. Samtidig er der en stigende standardisering af hjemmeplejernes arbejde forstået som en detailstyring af, hvilke opgaver der skal udføres, og hvor lang tid de må tage. Denne standardisering kommer markant til udtryk i *Fælles sprog*, der udgør et sprogligt standardiseret katalog over de kommunale serviceydelser, der udføres i hjemmet. Fælles sprog giver således mulighed for en standardiseret administration, visitation og hjemmeplejeudførelse ud fra ydelseskataloget (i 2004 anvendte godt 80 % af kommu-

nerne Fælles sprog) (jf. Hansen & Vedung 2005, 70; Højlund & Milfeldt 2006, 20; Borg et al. 2005, 25; Csonka & Boll 2000, 9-16).

Den tayloristiske styringsform medfører konkret, at hjemmeplejerne skal følge dagskørelister, der i detaljer udspecificerer, hvilke opgaver der skal udføres hos hver borger, og hvor lang tid der er til hver opgave. Dette baserer sig i lighed med Taylors oprindelige idé på en skarp opdeling af arbejdets planlæggende og udførende del, idet de opgaver, som hjemmeplejerne skal udføre hos borgerne, bestemmes og tidsudmåles af en visitator. Det er således som udgangspunkt ikke meningen, at hjemmeplejeren selv skal fortage en vurdering af, hvilke opgaver der skal udføres i hjemmet (jf. Schultz-Larsen et al. 2004, 49-50).

På baggrund af ovenstående overvejer kan den tayloristiske styringsform opsummerende siges at bestå i en dobbelt knaphed. Dels i form af *knap tid*, hvor hjemmeplejeren skal møde flere borgere på kortere tid. Og dels i form af en *knap autonomi*, idet dagskørelisten udspecificerer, hvilke standardiserede opgaver der skal udføres. I praksis møder den tayloristiske styringsform dog implementeringsvanskeligheder, da hjemmeplejerne udfører arbejdet alene, og der derfor ikke, som på Taylors fabriksgulv, er nogen direkte kontrol med arbejdsudførelsen. Som vi skal vende tilbage til nedenfor muliggør dette, at plejerne i vid udstrækning kan forholde sig løst til dagskørelisterne, hvorfor det i vidt omfang ikke er denne, men derimod plejernes egne idealer, der bliver rådende for arbejdets udførelse.

## Maslachs udbrændthedsteori

I omsorgslitteraturen er en udbredt betragtningsmåde, at en taylorisering af arbejdsmiljøet baserer sig på en instrumentel rationalitet, der er væsensforskellig fra og uforenelig med et empatisk omsorgsarbejde (jf. Wær-

ness 1984). En lignende forståelse går igen i Christina Maslachs (1989) klassiske socialpsykologiske udbrændthedsteori, der henleder opmærksomheden på, hvordan et stresset arbejdsmiljø kan medføre en følelsesmæssig belastning, der implicerer, at plejernes empati for de plejede svækkes. Hermed er der risiko for, at den empatiske omsorg slår om i sin modsætning, hvor plejeren har en depersonaliseret, tingsliggjort omgang med den ældre, der opleves som et belastende objekt frem for et medmenneske.

I tematiseringen af arbejdsmiljøet peger Maslach på, at det især er tidspres og manglende autonomi (der som nævnt er karakteristisk for den dobbelte knaphed som en taylorisering indebærer) i plejearbejdet, der kan lede til følelsesmæssig belastning og i værste fald depersonalisering. Når plejen udføres under tidspres reduceres kontakten til den ældre, og der er kun tid til at fokusere på problemer. Dette ensidigt negative fokus er følelsesmæssigt belastende for plejeren og kan tendentielt fremkalde en negativ holdning over for den ældre. Den subjektive konsekvens heraf er en negativ vurdering af en selv og ens arbejde. Maslach påpeger endvidere, at en distancering til den ældre kan forstærkes af plejerens manglende kontrol over arbejdssituationen. I en situation, hvor der hverken er tid eller autonomi til at udføre en empatisk pleje, begynder plejeren at dæmme op for den følelsesmæssige belastning gennem en distancering til den ældre og dennes behov (Maslach 1989, 57-59).

Det er således Maslachs opfattelse, at den følelsesmæssige belastning kan opstå som produkt af et arbejdsmiljø, der ikke gør det muligt for plejeren at opretholde nærheden til den plejede, hvorfor det følelsesmæssige engagement plejearbejdet kræver, bliver stressende og meningsløst. Kernen i denne udbrændthed er oplevelsen af at have opbrugt sig selv følelsesmæssigt, ligesom muligheden for at genvinde engagementet i arbej-

det synes håbløs. Det empatiske engagement erstattes da af social distance, hvor det ikke er empatien, men en rigid efterfølgelse af arbejdets forskrifter, der sætter standarden for plejen. For Maslach ligger der i denne distancering til den plejede kimen til, at plejeren begynder at forholde sig kynisk overfor den plejedes behov. Den følelsesmæssige belastning sætter empatien under pres og kan på sigt lede til en negering af denne: Empatien erstattes da af en depersonaliseret indstilling, hvor den plejede opfattes som et belastende objekt, som man ikke ønsker at involvere sig menneskeligt og følelsesmæssigt i (Maslach 1989, 16-17).

### **“Der er mange ting man gerne vil, men som man ikke kan nå”**

Det er vores opfattelse, at Maslachs teori giver et originalt bud på forholdet mellem arbejdets styringsformer og plejernes følelsesmæssige orientering. Maslach har en interessant forståelse af belastningerne i arbejdsmiljøet, men hendes forståelse af, hvordan overgangen mellem den følelsesmæssige belastning og depersonaliseringen mere præcist finder sted, og hvilken betydning subjektets oplevelser og handlen har for denne overgang, er mangelfuld. I det følgende vil vi i konfrontationen med vores empiriske materiale pege på, hvad denne teoretiske mangel specifikt består i.

Alle de interviewede hjemmeplejere fortæller, at de oplever en følelsesmæssig belastning over ikke at være i stand til at udføre plejen, som de gerne vil. Dette kommer til udtryk i det følgende citat, hvor det netop er tayloriseringens knappe tid og autonomi, der stiller sig i vejen for at udføre en tilfredsstillende pleje. Som en kvindelig plejer fortæller:

*“Det, der er det værste ved det her fag, det er, at man ikke kan, altså der er mange ting*

*man gerne vil, men som man ikke kan nå. Og som heller ikke er udmålt.”*

En anden hjemmeplejer betegner sig selv som “magtesløs”, fordi hun er under konstant tidspres og derfor ikke kan udføre plejen, som hun ønsker. Denne oplevelse af følelsesmæssig belastning synes ikke at være afhængig af alder, erfaring eller køn, men er et tema, som alle plejerne fortæller om. Ud fra Maslachs teoretiske optik må vi forvente, at den følelsesmæssige belastning optræder sammen med en depersonalisering eller ansatser hertil.

Selv om hjemmeplejerne oplever følelsesmæssig belastning kan en depersonalisering dog på ingen måde genfindes i det empiriske materiale. Hjemmeplejernes empati for de ældre er vedholdende og stærk på trods af de manglende muligheder for at udføre plejen så godt, som de ønsker. Det følgende citat, hvor en ung kvindelig hjemmeplejer fortæller om, hvad der er vigtigt i hendes arbejde, er karakteristisk for de interviewedes empati for de ældre:

*“Jeg synes det vigtigste i ens arbejde, det er at gå ud og have lyst til at lave det her arbejde og hjælpe dem. Fordi hvis det bare er et job, som du siger: “det har jeg bare for at tjene penge, det interesserer mig ikke at være ude ved de ældre”, så bliver det lige præcis det der med, at man bare går ind og gør det man skal og væk igen. Og det tror jeg ikke på, at der er nogen ældre mennesker, der synes, er hyggeligt. Jeg ville heller ikke selv synes det var hyggeligt (...) Det er vigtigt at give sig tid til de forskellige borgere og hjælpe dem med de behov de har (...) Det er vigtigt, at de får en god hjælp. Det er tit det eneste de har i løbet af sådan en dag, af mennesker der kommer. Så skal det også være godt for dem. For mig, der er det simpelthen bare det vigtigste at hjælpe dem, at de har det godt, det vil jeg sige.”*

Dette eksemplariske citat viser, at hjemmeplejeren orienterer sig mod den ældres behov og er empatisk, nærværende og ansvarlig og således ikke viser tegn på depersonalisering.

### **Et følelsesmæssigt grænseløst arbejde**

Empatien synes på væsentlige punkter at overskride selve omsorgsarbejdet. Denne grænseløshed kommer bl.a. til udtryk som et ønske om også at hjælpe de ældre i fritiden. Hjemmeplejernes følelsesmæssige orientering gør, at der ikke kan skelnes skarpt mellem relationerne i arbejdet og fritiden. Som en ung kvindelig hjemmeplejer påpeger, bliver man venner med de ældre. Den følelsesmæssige relation til de ældre strækker sig således for mange af plejerne dybt ind i deres privatsfære, idet de f.eks. på fridage holder øje med, om ældre, der bor tæt på dem, står op om morgenen. I forhold til diskussionen om det grænseløse arbejde er der i hjemmeplejen tale om det, man kan betegne følelsesmæssig grænseløshed, hvor det empatiske engagement er en fundamental del af plejernes liv og selvforståelse. Empatien rækker dermed langt ud over, hvad arbejdet formelt kræver.

Vores empiri viser således en stærk empatisk orientering og dyb følelsesmæssig involvering fra hjemmeplejernes side. Den tayloristiske styringsform har dermed ikke umuliggjort empatien. Hjemmeplejerne oplever imidlertid denne taylorisering som følelsesmæssigt belastende, idet den stiller sig i vejen for, at de kan realisere den gode pleje og dermed udleve empatien for de ældre. Vi konfronteres her med et teoretisk problem. Sameksistensen af stærk empati og følelsesmæssig belastning forklares ikke af Maslachs teori, da hun netop mener, at den følelsesmæssige belastning afspejler en svækket empati. Plejernes oplevelser synes dog at pege på, at den følelsesmæssige belastning ikke udtrykker en svækket empati,

der er et forstadium til en distancerende depersonalisering, men derimod er et produkt af en stærk og vedholdende empati for de ældre: Plejerne oplever en følelsesmæssig belastning, *fordi* de nærer en dyb empati for de ældre, men ikke er i stand til at udføre en pleje, der står mål med denne empati. Som det følgende citat med en ung mandlig hjemmeplejer illustrerer, har plejerne en dyb empatisk indlevelse i de ældres behov og oplever en følelsesmæssig belastning, når de ikke kan udføre en pleje som dækker disse behov:

*"(...) det, der gør det psykisk hårdt, det er engang imellem det man oplever (...) hvis der er nogen, der er kede af det, eller man hører om deres problemer, så kan det være hårdt at se, at de har det så skidt, og et eller andet sted, også at vi ikke behandler dem sådan, som vi egentlig burde."*

Mange af plejerne beskriver en sådan følelsesmæssig ambivalens, hvor plejen på en og samme tid opleves som frustrerende og empatisk engagerende. Denne følelsesmæssige ambivalens, der er vanskelig at forstå ud fra Maslachs tilgang, minder om den følelsesmæssige ambivalens som Becker-Schmidt (1982) påpeger, at industriarbejdende mødre oplever, idet deres arbejde både er kilde til mismod, vrede og modvilighed, men også selvværd, selvbevidsthed og selvbekræftelse. Vi er således enige med Becker-Schmidt, når hun påpeger, at vi må forholde os kritisk overfor en arbejds sociologisk forståelse af følelser, der ikke har øje for, hvordan oplevede følelser ofte har en ambivalent karakter. I vores tilfælde har ambivalensens dog en særlig karakter, idet den empatiske følelse ikke blot sameksisterer med den følelsesmæssige belastning, men er baggrund for, at denne belastning overhovedet opstår.

## Empatiens eksistentielle mening

For at præcisere sammenhængen mellem arbejdsmiljøet og plejernes følelsesmæssige orientering, er det nødvendigt at supplere Maslach med en teoretisk tilgang, der kan indfange den følelsesmæssige ambivalens, som plejerne oplever. For at forstå sameksistensen af empati og følelsesmæssig belastning må vi sætte fokus på hjemmeplejernes oplevede følelser og anskue relationen mellem arbejdsmiljø og subjektive følelser ud fra et 'bottom-up' perspektiv.

Hjemmeplejernes dybe empatiske engagement i de ældre og den personlige betydning relationen til de ældre har, peger i retning af en eksistentialistisk forståelse af plejernes arbejdsliv. Den eksistentielle mening arbejdet har for hjemmeplejerne kommer tydeligt til udtryk, når man spørger dem, hvad der er godt ved deres arbejde. Som en mandlig plejer fortæller:

*"(...) at kunne gå ind og påvirke så mange menneskers liv at kunne hjælpe dem, det er det, der gør at man kan holde ud at stå op hver dag. Det er ikke direktørlønnen vi får i hvert fald, men at hjælpe folk, det betyder utroligt meget i mit liv."*

Alle hjemmeplejerne udtrykker på lignende vis, at relationen til de ældre og det at hjælpe dem er noget dybt meningsfuldt, noget som motiverer dem, giver dem glæde og en oplevelse af, at deres arbejde og liv i almindelighed er betydningsfuldt. Det empatiske aspekt ved arbejdet giver med andre ord plejerne en eksistentiel mening, hvilket opsummeres meget rammende af en mandlig hjemmeplejer, der fortæller om, hvad det gode ved arbejdet er: *"(...) jobbet i sig selv, det er det med, at det er meningsfyldt, man har en mulighed for at gøre en forskel, hvis man vil, det har man"*. Denne eksistentialistiske forståelse vil vi i det følgende afsnit uddybe teoretisk.

## En eksistentialistisk forståelsesramme: Mening og materialitet

Det teoretiske problem, som Maslach konfronteres med i lyset af vores empiriske materiale, kan opsummeres til, at hun har tendens til at se følelsesmæssig belastning og empati som gensidigt udelukkende. Empirien viser derimod, at den følelsesmæssige belastning ikke afspejler en svækkelse af empatien – og i den forstand blot udgør et forstadium til depersonaliseringen – men modsat er udtryk for, at plejerne nærer en stærk og vedholdende empati for de ældre. Vores korrektiv til Maslachs teori er i dette lys, at det eksistentielle grundlag for den følelsesmæssige belastning må afklares.

Det er nødvendigt at præcisere, hvad det er der belastes, hvis ikke begrebet ikke skal være analytisk tomt. Her trækker vi i første omgang på Pines' (1993) eksistentielt orienterede reformulering af udbrændthedsteorien, der tager menneskets eksistentielle meningssøgen som afsæt for at forstå den følelsesmæssige belastning og depersonaliseringen.

I overensstemmelse med, hvad vi konstaterede empirisk ovenfor, peger Pines på, at udøvelsen af en empatisk omsorg udgør en eksistentielt meningsfuld del af plejeres liv. For plejere, der søger en sådan meningsfuldhed i deres arbejde, kan følelsen af at have fejlet – af ikke at være i stand til 'at gøre det godt nok' – lede til følelsesmæssig belastning. Denne eksistentialistiske betragtning henleder vores opmærksomhed på, at det netop er eksistensen af en stærk og vedholdende eksistentielt meningsfuld empati, der er baggrunden for, at plejerne overhovedet oplever følelsesmæssige belastninger, hvorfor den følelsesmæssige belastning altså ikke som hos Maslach afspejler empatiens tendens til svækkelse.

## **Eksistentiel frustration og handlen**

For at præcisere hvordan den følelsesmæssige belastning er et produkt af, at den eksistentielle mening ved omsorgen ikke lader sig realisere, foreslår vi med inspiration fra den eksistentiale psykolog Frankl (1973, 105), at begrebet følelsesmæssig belastning erstattes med begrebet eksistentiel frustration. Frankl tager udgangspunkt i, at mennesket har en fundamental stræben efter at finde mening med sit liv, der kan blive frustreret, når denne mening ikke lader sig realisere. Dette begreb om frustration kan dermed indfange den følelsesmæssige ambivalens, som Maslach ikke kunne. Plejerne oplever eksistentielle frustrationer, fordi meningen med arbejdet – det at udføre en empatisk omsorg for de ældre – ikke lader sig realisere fuldt ud som følge af tayloriseringens knaphed på tid og autonomi.

Denne eksistentiale forståelse af, at mennesket stræber efter meningsgivende værdier, implicerer i sammenligning med Maslach en mere handlingsorienteret subjektforståelse. Mens der inden for den eksistentiale tradition eksisterer betydelige uenigheder om ophavet til de værdier, som mennesket finder mening i at stræbe efter, er der enighed om, at mennesket *har* sådanne værdier – og at mennesket har vilje og evne til at handle for at realisere disse (Frankl 1973, 102ff; Sartre 2005; 2004; 1984, 14f; Kotarba 2005, 245-256). Det er vores opfattelse, at denne eksistentiale forståelse af mennesket som aktivt engageret i at opretholde sin tilværelses mening, er en frugtbar teoretisk optik, når ærindet er at forstå, hvordan mennesket i arbejdslivet – såvel som i hverdagslivet – håndterer situationer, der er præget af frustrationer, sammenbrud, dilemmaer etc. Ud fra denne betragtning tildeles mennesket en betydelig handleevne, der udmønter sig i et aktivt forsøg på at mestre de konflikter, der på frustrerende vis udfordrer meningsfuldheden.

Ved på denne måde at tildele plejernes eksistentielt meningsfulde værdier en markant teoretisk betydning, åbnes der op for, at empatien ikke blot frustreres, men samtidig udgør et eksistentielt motiv for at handle – at kæmpe imod tayloriseringen.

Det skal understreges, at denne teoretiske tilgang ikke udelukker depersonaliseringen som fænomen. Pointen er derimod, at så længe plejerne oplever, at de gør en meningsfuld forskel for de ældre, holdes depersonaliseringen stangen. Hvis diskrepansen imellem den eksistentielt meningsfulde empati og muligheden for at realisere denne imidlertid bliver for stor, kan depersonaliseringen blive en udvej, hvor der lægges afstand til det frustrerende engagement i de ældre, som synes meningsløst. Denne teoretiske mulighed vender vi afslutningsvis tilbage til.

## **Tayloriseringen som materiel knaphed**

I modsætning til den udlægning, der er udbredt inden for sociologien (jf. f.eks. Bourdieu 1996, 114ff; 2005, 205-210), betyder vores eksistentiale betoning af menneskets handleevne ikke, at mennesket er frit fra enhver nødvendighed. Særligt den sene Sartre (2004) har blik for dette, hvilket han formulerer som, at mennesket har frihed til at handle, men at denne handlen er situeret i et praktisk-trægt handlingsfelt, hvor nødvendigheden melder sig som materiel knaphed. Under den materielle knaphed erfarer mennesket, at livet – og kampen for dettes meningsfuldhed – er forbundet med negative følelser såsom frustration.

Ifølge Sartre er det specielt i arbejdssituationen, at mennesket konfronteres med den frustrerende materielle knaphed. Dette eksemplificeres med henvisning til de krav, som stilles til en arbejder, der betjener en maskine. For Sartre er det afgørende, at der er tale om et materielt formidlet krav, hvor arbejderens handlemuligheder fastsættes af

maskinens materielle knaphed. Dette skal forstås på den måde, at det er maskinens materielle fremtrædelse (dens konkrete udformning og funktion), der afgrænser handlerummet for arbejderen, ved at fastsætte hvilke bevægelser der skal udføres i en given rækkefølge og tempo (Sartre 2004: 197ff). Selv om hjemmeplejerne selvsagt ikke arbejder ved maskiner, implicerer anvendelsen af dagskørelister på analog vis en materiel knaphed for plejernes praksis. Det er dagskørelisten, der fastsætter, hvilke opgaver plejerne skal udføre (knaphed på autonomi), og hvor lang tid disse må tage (knaphed på tid), hvorfor tayloriseringens dobbelte knaphed må præciseres som en *materielt* formidlet styring af plejernes handlerum.

Når vi på denne måde understreger, at tayloriseringen først og fremmest udtrykker sig som en dobbelt materiel knaphed, er det for at undgå den tendens til kulturreduktionisme, som dele af udbrændthedsforskningen abonnerer på. Dette er Mayerson (2004) et tankevækkende eksempel på, idet hun argumenterer for, at udbrændthed (og depersonalisering) må forstås snævert i relation til den organisationskultur, der dominerer arbejdsmiljøet. Mayerson anser således forskellene i udbredelsen af udbrændthed på en akut og en kronisk sygehusafdeling som produkt af afdelingernes hhv. medicinske og psykosocialt orienterede kulturer. Ræsonnementet er, at det er en integreret del af den kroniske afdelings psykosociale kultur at anerkende og bearbejde følelsesmæssige problemer, hvorfor denne afdeling er mindre ramt af udbrændthed end den akutte afdeling, hvis medicinske kultur betragter udbrændthed som udtryk for manglende følelsesmæssig selvkontrol.

Selv om arbejdspladsens kultur selvsagt kan have betydning for plejeres mulighed for at håndtere det pres, de udsættes for i arbejdet, er det afgørende at have blik for, hvordan forskellige materielle betingelser

skaber forskellige belastninger og udgør forskellige hindringer for at mestre disse. Det er slående, at arbejdets materielle forhold negligeres i Mayersons analyse; ikke mindst når det synes åbenlyst, at arbejdet på en akutafdeling og en kronisk afdeling tilbyder helt forskellige betingelser for, at der kan etableres en nærhed til de plejede. På en akutafdeling foretages en række standardiserede undersøgelser i et tidspresset arbejdsmiljø med et højt patientflow, mens den mellem menneskelige nærhed på en kronisk afdeling har bedre muligheder for at udvikle sig i lange patientforløb, der giver plads til at plejeren kan lære patienten at kende (se f.eks. Foxall et al. 1990 for et interessant studium af forskellene i sundhedspersonalegrupperes stressfrekvens med vægt på de materielle forhold).

Med denne diskussion ønsker vi at påpege, at det er afgørende at have blik for de materielle betingelser, hvis man vil forstå kilden til udbrændtheden, såvel som den kamp plejerne fører for at opretholde arbejdets mening på trods af den materielle knaphed. I det næste afsnit ser vi nærmere på, hvordan denne kamp for at holde den materielle knaphed og den dertil forbundne eksistentielle frustration stangen finder sted i hjemmeplejen.

## Empati og mestring

På baggrund af den eksistentialistiske tilgang vi har skitseret ovenfor, vedkender vi os en subjektforståelse, hvor hjemmeplejerne ikke blot passivt udsættes for en følelsesmæssig belastning, men derimod kæmper aktivt for at realisere den empatiske pleje. Denne kamp for at opretholde den eksistentielt meningsfulde empati, som tayloriseringens materielle knaphed har frustreret, tager form af en række mestringsstrategier (Lazarus & Folkman 1984). Denne mestring illustreres på eksemplarisk vis i følgende ci-



tat, hvor en mandlig hjemmeplejer fortæller, hvordan han forsøger at mestre den følelsesmæssige frustration, der opstår i forbindelse med den knappe tid til socialt samvær med de ældre:

*“Altså, man har det da skidt med det. Men heldigvis i mit tilfælde udmønter det sig i noget stædighed, og så må man jo finde ud af det på anden vis. For lykkes, det skal det. Altså jeg kan ikke give op. Det kan simpelthen ikke komme over mig. Så det kan godt være lidt spændende engang imellem, og så må man jo så stikke til det på anden vis. Og så skal jeg nok finde en eller anden, så begynder de at fejle et eller andet, jeg er iskold. Det skal nok lykkes. Og det er sådan alle gør.”*

Hjemmeplejeren opfinder her fiktive lidelser hos de ældre, som argument for at få tildelt mere tid, således at den gode pleje kan lykkes. Plejerens oplevelse af at have det skidt med at udføre en mangelfuld pleje motiverer dermed til aktivt at tage sagen i egen hånd. Frustrationerne over ikke at kunne realisere den eksistentielt meningsfulde empati udmønter sig for alle plejerne i sådanne mestringsstrategier. Den materielle knaphed på tid, som tayloriseringen medfører, formår således ikke at stille sig i vejen for den gode pleje. Det er gennemgående, at hjemmeplejerne har truffet et valg, om at dette ikke må ske. Som det fremgår af citatet, er dette valg motiveret af empatien og de eksistentielle frustrationer over dennes manglende realisering. Frustrationen implicerer således langt fra en apatisk indstilling hos hjemmeplejeren, men er snarere handlingsmotiverende.

Forbindelsen mellem frustration og handling lader sig ydermere illustrere af en kvindelig hjemmeplejers beskrivelse af, hvordan det opleves ikke at kunne realisere sit ideal om den gode empatiske pleje: *“Det er me-*

*get ubehageligt. Så stjæler jeg hellere noget tid fra nogle andre”*. Det skal understreges, at alle de interviewede plejere, på baggrund af lignende oplevelser, anvender sådanne mestringsstrategier i deres arbejde. Disse strategier spænder fra mindre justeringer og omallokeringer af den visiterede tid (i de få tilfælde hvor en enkelt borger har fået visiteret for meget tid) til konsekvent ignorering af dagskørelisterne. Således fortæller en ældre kvindelig plejer om, hvordan hun har *“(…) valgt at prioritere det sociale vigtigere og så slække lidt på det andet”*, hvilket betyder, at hun i løbet af dagen forholder sig meget løst til dagskørelistens udspecificerede opgaver:

*“(…) den [dagskøreliste] gider jeg ikke. Den kigger jeg ikke på, altså jeg tager den tid det tager, for skulle jeg rende og følge sådan en, bliver man stresset.”*

Hvor udtalt denne ignorering af dagskørelisterne er for enkelte af plejerne kan illustreres ved, at en meget erfaren, ældre kvindelig plejer ikke er bekendt med, hvor knap den tid, der er visiteret til de enkelte arbejdsopgaver, faktisk er. Adspurgt om hvor langt tid hun får visiteret til plejeopgaverne, konstaterer plejeren således åbenlyst overrasket, da hun finder en dagskøreliste frem: *“Påklædning. Fem minutter. Det står så der, hold da kæft, ik”*.

I lyset af det ovenstående, er det entydige billede, at det er på trods af den tayloristiske styringsform, at det lykkes hjemmeplejerne at realisere en pleje, der er empatisk og dermed meningsfuld (jf. f.eks. Liveng 2007, 280; Szebehely 2006; Ipsen et al. 2002). Dette understreges af, at plejerne på den ene side fortæller, at deres arbejde er godt og meningsfyldt, mens dette på den anden side kun er muliggjort af deres omfattende mestring. Når plejerne således helt gennemgående oplever deres arbejdet som

meningsfuldt – og der ikke kan identificeres nogen ansatser til depersonalisering – må det forstås som et produkt af en veludviklet og succesfuld mestringspraksis.

## De materielle betingelser for mestringspraksisen

Den mestring, som finder sted inden for hjemmeplejen, må forstås situeret i en materiel kontekst, i den forstand at arbejdets organisering og styring sætter nogle helt konkrete rammer for arbejdet. Tayloriseringen medfører nogle materielle betingelser for plejearbejdet, som nødvendiggør men også muliggør mestringspraksisen. Succesen af den mestring, som plejerne iværksætter for at opretholde den gode pleje, afhænger af den mulighed, de har for at handle, dvs. af karakteren og graden af den materielle knaphed.

I henhold til sidstnævnte forhold må mestringspraksisens succes anses som muliggjort af, at den ene dimension af den dobbelte materielle knaphed, den knappe autonomi, ikke sætter sig igennem i det praktiske arbejde. Den knappe autonomi, der som beskrevet består i, at plejen formelt set skal udføres i overensstemmelse med dagskørelisten, modsvares nemlig af en reel autonomi i det praktiske arbejde, idet de anvendte styringsmekanismer ikke gør det muligt for arbejds-giveren (eller for den sags skyld et arbejder-kollektiv) at kontrollere hjemmeplejerens færden; ingen af de interviewede hjemmeplejere anvender stregkoder<sup>3</sup> i deres arbejde og plejerne kører på cykel fra ældre til ældre og udfører arbejdet alene. At plejerne hermed har mulighed for at justere i forhold til – eller decideret ignorere – dagskørelisten, har endvidere den konsekvens, at hjemmeplejerne i relativt stort omfang har mulighed for at mestre den knappe tid. Plejerne udfører en pleje, hvor de på baggrund af den reelle autonomi i arbejdet mestrer den knappe tid og derved udfører de opgaver, som de vurderer er vigtige – og som frem for

alt stemmer overens med deres empatiske ideal for plejen.

At mestringspraksisens succes er muliggjort af den måde, hvorpå den tayloristiske styringsform i praksis sætter sig igennem, underbygges af et nyere komparativt studie af den nordiske hjemmepleje. I dette studie påpeges det, at hjemmeplejen i den danske case paradoksalt var mest tayloriseret samtidig med, at de svagt udviklede kontrolmekanismer faktisk tillod hjemmeplejerne at dispensere fra denne kontrol. I den norske case, der var markant mindre tayloriseret, følte hjemmeplejerne, at de havde meget lille rum til autonom ageren, som følge af en gammeldags registrering, hvor den ældre skal skrive under på den anvendte tid, når hjemmeplejeren forlader hjemmet (Szebehely 2006, 57f).

Det var faktisk det samme registrerings-system, der var udbredt i den danske hjemmepleje få år tilbage, og som en ældre hjemmeplejer, der har været i faget i årtier, fortæller, udgjorde denne type registrering en stor begrænsning for, at der kunne mestres. Selvom mestringspraksisen også kunne lykkes dengang, har tayloriseringens nuværende kontrolmekanismer faktisk gjort mestringspraksisen lettere. Som en af plejerne påpeger: "(...) i dag skal du ikke have underskrifter eller noget, så er det du kan file lidt her eller der". I dag anvendes der i stort omfang håndholdte computere, hvor det er plejerne selv, der sætter 'fluebenet' i den elektroniske dagskøreliste, når en opgave er udført. Autonomien består konkret i, at plejerne blot markerer de visiterede opgaver som udført og således i praksis er fritstillede til at foretage en pleje, som stemmer overens med deres empatiske idealer.

På paradoksalt vis kan der hermed argumenteres for, at tayloriseringens nye elektroniske kontrolmekanismer har givet hjemmeplejerne mere autonomi (sic). Dette paradoks kan måske forklares som, at muligheden for at realisere empatien *de facto* afgøres af util-

sigtede konsekvenser af organisatoriske beslutninger (Merton 1957, 60ff). Paradokset henleder opmærksomheden på, at hjemmeplejerne ikke blot er underlagt den tayloristiske styringsforms materielle knaphed. Det levede liv er ikke et produkt af en institutionel styring, idet en sådan i det komplekse møde med meningsføgende og handlende mennesker ofte får utilsigtede konsekvenser.

### Den tveæggede empati

Selv om empatien ikke negeres og den gode pleje langt hen ad vejen realiseres, er der dog ikke tale om en entydig succeshistorie. Flere plejere beretter således om det, man kan betegne selvudbytning, hvor plejerne intensiverer egen arbejdsindsats for at leve op til de empatiske omsorgsidealer (og kollegiale forpligtelser). Dette indebærer, som en ung mandlig hjemmeplejer fortæller, at man arbejder, selv om man er syg:

*"(...) jamen, at jeg går og er lidt små tung i hovedet, og det hele det snøfter og kører rundt. Hvis jeg kan stå op på mine ben, så må jeg også kunne klare mit arbejde (...) Man har et ansvar overfor sine kolleger, specielt fordi det er mennesker, vi har at gøre med. Det er ikke, hvis det bare var en død ting, som kunne vente til i morgen, så (...) kan man jo ligeså godt blive hjemme. Men her, der er der jo mange folk, der er afhængige, både kolleger og også borgermæssigt. De er afhængige af, at vi kommer, og så får man dårlig samvittighed, hvis man svigter dem, ingen tvivl om det. Så må man hellere komme på arbejde."*

Dette er ikke et ukendt fænomen inden for omsorgsforskningen (f.eks. Aronson & Neysmith 1996; Rasmussen 2000). I et norsk studie påpeger Rasmussen (2000, 51) således, at decentralisering af ansvar uden magt over ressourcer gør, at hjemmesygeplejersker intensiverer deres egen arbejds-

indsats, når der er en stor arbejdsmængde. Rasmussens beskrivelse af, hvordan ophavet til selvudbytningen ligger i omsorgsarbejdets særlige karakter, må på baggrund af ovenstående citat siges at være ganske rammende:

*"Motivationen for omsorg er den andres behov. Dette gør at situationen for de ansatte i pleie og omsorg bliver forskjellig fra industriarbejderen. De som produserer et produkt som skal selges på et marked, kan lettere begrense innsatsen fordi det er arbeidsgiveren som taper. Det er mye vanskeligere når det er de som tjenesten er ment for som er taperne"* (Rasmussen 2000, 41).

Selvudbytning implicerer altså, at hjemmeplejerne intensiverer deres egen arbejdsindsats for at mestre den materielle knaphed, hvilket indebærer, at hjemmeplejerne yder andet og mere end arbejdets forskrifter tilsiger, fordi de føler et empatisk ansvar for, at den gode pleje lykkes. Empatiens følelsesmæssige grænseløshed implicerer med andre ord, at der er vide grænser for, hvad plejerne gør for, at den empatiske pleje realiseres.

Blandt de interviewede er det et gennemgående tema, at oplevelsen af frustration over ikke at være i stand til at gøre det godt nok virker motiverende for at yde en intensiveret arbejdsindsats. I lyset af dette må den stærke og vedholdende empati, som hjemmeplejerne nærer for de ældre, ses som et tveægget sværd, idet empatien på den ene side giver arbejdet mening og motiverer til at yde en forsvarlig omsorg, men på den anden side betyder, at hjemmeplejerne presser sig selv for at tilgodese de ældre.

Empatiens tveæggethed kommer på anden vis til udtryk hos en kvindelig plejer, der kun anser det som en mulig strategi at anvende en individuel selvudbytning, idet en kollektiv arbejdsnedlæggelse ville

tage de ældre som gidsler og dermed være i uoverensstemmelse med det kvindelige 'omsorgsgen'. Den grænseløse empati, der er baggrunden for at plejerne iværksætter en mestring, sætter dermed en grænse for mestringen dér, hvor denne kommer i konflikt med empatien. Denne tveæggethed ved empatien, hvor den både motiverer til og begrænser udfoldelsen af mestringen, stemmer endvidere overens med Eliassons påpegning af, at hjemmeplejen har en svagt udviklet tradition for kollektiv modstand (dette påpeger Eliasson i et interview med Eriksen 1991).

### Følelsesfokuseret mestring

Den type mestring vi i det ovenstående har været inde på, kan i Lazarus og Folkmans (1984) terminologi betegnes som en problemfokuseret mestring, idet den er rettet mod de specifikke trusler i arbejdsmiljøet, som ud fra plejerens vurdering er kilde til den eksistentielle frustration. Det fremgår dog tydeligt af interviewmaterialet, at denne mestring ikke er nok til at realisere en pleje, der stemmer overens med plejernes empati, og herved dæmme op for den eksistentielle frustration.

Ifølge Lazarus og Folkman vil en sådan manglende evne til at mestre et frustrerende arbejdsmiljø problemfokuseret ofte resultere i, at der iværksættes en række mere følelsesfokuserede mestringstrategier, hvor plejerne forsøger at bearbejde de oplevede frustrationer. Når handlerummet er for materielt knapt, kan en følelsesmæssig bearbejdning kompensere. Det teoretiske argument er, at den problemorienterede mestring normalt vil blive anvendt først, og at den følelsesfokuserede mestring herefter typisk anvendes, hvis den første strategi slår fejl, og der ikke er tegn på forbedring af situationen (Lazarus & Folkman 1984, 150).

Alle hjemmeplejerne fremhæver, hvordan det at kunne støtte sig til sine kollegaer

er afgørende for at bearbejde de følelsesmæssige frustrationer, som arbejdsvilkårene giver anledning til, såvel som de mange bekymringer vedrørende de ældres sygdom og død, der er en naturlig del af plejernes arbejdsliv. For mange af plejerne er denne støtte fra kollegaerne det springende punkt for, at de kan magte arbejdets mange følelsesmæssige op- og nedture. Det er et gennemgående træk, at disse former for mestring ikke har et egentligt problemfokuseret sigte, hvor der tages kollektivt affære for at lave arbejdsforholdene om, men snarere har karakter af en følelsesmæssig støtte. Som en kvindelig plejer udtrykker det:

*"Jeg har nogle kollegaer og ved lige nøjagtigt. Jeg kan se på dem, hvis der er noget galt (...) Men det hjælper nogle gange, det er nemmere at snakke med en kollega om det end gruppelederen, fordi hun kan ikke gøre så meget ved det. Altså, det kan kollegaerne heller ikke, men så kan man jo brokke sig sammen. Og så være enige om det."*

I lyset af den manglende tro på, at der kan ske nogle nævneværdige forbedringer af arbejdsforholdene gennem henvendelse til gruppelederen eller gennem kollektiv handling (jf. også argumentet ovenfor), udmønter frustrationen sig i en art kollektiv 'brokkekultur'. Når det ikke er muligt at forandre problemerne, kan man om ikke andet blive enige om tingenes miserable tilstand og støtte hinanden heri.

Den følelsesfokuserede mestring, som kan identificeres i interviewmaterialet, har dog ikke alene et kollektivt tilsnit. Der er også mange eksempler på individuel følelsesfokuseret mestring, hvor plejeren bearbejder sine følelser alene. Har man lige haft en hård oplevelse med den borger, man var hos før, må man kunne skubbe den negative følelse til side for derved at kunne møde den næste borger åbent. En ung mandlig

hjemmeplejer fortæller, hvordan han satte sig og græd på ruten mellem to ældre for at få følelsen af vejen. Hjemmeplejernes individuelle følelsesfokuserede mestring er generelt motiveret af et ønske om at være i stand til at møde de ældre med en åben, empatisk nærhed.

Andre plejere nævner, at det er vigtigt at kunne lægge følelsesmæssigt distance til arbejdet og de ældre i situationer, hvor det er stærkt frustrerende ikke at kunne gøre det godt nok. Således påpeger en ung kvindelig plejer, at de manglende muligheder for at tage en ældre dame med i hendes yndlings-indkøbscenter, opleves som frustrerende:

*“Det er lidt frustrerende nogen gange, men altså det bliver man jo bare nødt til at finde sig i, og så må man jo bare tænke, jamen det er jo også, det er et arbejde, det er ikke venner jeg skal have.”*

Her er det netop frustrationen over ikke at kunne gøre det godt nok, der ansporer plejeren til at trække en grænse for, hvor langt empatien for den ældre og dennes behov bør gå. Selv om dette ikke kan siges at være en udbredt mestringsstrategi blandt de interviewede plejere, er der, som vi skal se nedenfor, god grund til at hæfte sig ved tilfældet.

### **Depersonalisering som følelsesfokuseret mestring**

I henhold til Lazarus og Folkman må de ovennævnte individuelle såvel som kollektive former for følelsesfokuseret mestring forstås på baggrund af plejernes manglende evne til at mestre frustrationerne problemfokuseret. I dette lys er det tankevækkende, at depersonalisering, som påpeget af Ager-vold (1998, 128f), må anses som en form for radikal følelsesfokuseret mestring, hvor plejere forsøger at lægge afstand til oplevelsen af uhåndterbare frustrationer ved at

distancere sig fra de ældre. Selv om den følelsesfokuserede mestring, vi har diskuteret ovenfor, ikke har karakter af en sådan depersonalisering, er det slående, at depersonalisering også har sit ophav i et handlingsfelt, der er så materielt knapt, at der ikke er tilstrækkelig mulighed for at mestre problemfokuseret. At den følelsesfokuserede mestring her ikke har karakter af depersonalisering, hænger efter vores teoretiske opfattelse sammen med, at plejere igennem den omfattende problemfokuserede mestring er i stand til at opretholde plejens eksistentielle meningsfuldhed.

Disse overvejelser henleder vores opmærksomhed på, at det ikke er uproblematisk, at flere af plejere er nødsaget til at iværksætte en følelsesfokuseret mestring. Den følelsesfokuserede mestring er en indikation på, at handlingsfeltets materielle knaphed – særligt den knappe tid der er visiteret til hver ældre – udgør en uløst trussel imod arbejdets meningsfuldhed, ligesom et øget tidspres og skærpede kontrolmekanismer potentielt kan få den konsekvens, at oplevelsen af eksistentiel frustration bliver så uhåndterbar, at plejere kun kan mestre den ved at etablere en depersonaliserende distance til de ældre.

Denne teoretiske opfattelse af depersonalisering som udtryk for en følelsesfokuseret mestring, der iværksettes, når handle rummet ikke tillader problemorienteret mestring, lader sig underbygge empirisk af Leiters (1991) kvantitative udbrændthedsstudium af plejere på et psykiatrisk hospital. I dette peges der på, at følelsesfokuserede mestringsstrategier er forbundet med symptomer på depersonalisering, mens problemfokuserede mestringsstrategier i ringe grad optræder sammen med sådanne symptomer. Når der er mulighed for at handle, er plejere altså ikke nødsaget til at anlægge en følelsesfokuseret depersonalisering. Dette understreger det potentielt problematiske

ved plejernes følelsesfokuserede mestring, idet denne må anses som et varselsskud om, at depersonaliseringen ikke er en umulighed i de studerede hjemmeplejeenheder. Hvis de materielle vilkår for arbejdet, dvs. den tid der konkret er til hver ældre og den autonomi hjemmeplejeren har i sin opgaveudførelse, ikke gør det muligt for hjemmeplejeren at realisere en empatisk pleje, kan arbejdet blive så frustrerende meningsløst, at depersonaliseringen må betragtes som en teoretisk såvel som empirisk mulighed.

## En kamp i det stille

Som vi så ovenfor, er det karakteristisk for plejernes problemfokuserede mestring, at den har en individuel karakter. Dette hænger først og fremmest sammen med arbejdets materielle karakter, hvor den enkelte plejer udfører arbejdet alene og i relation til en kollektiv arbejdsnedlæggelse også med, at plejerne frygter, at en sådan skal gå ud over de ældre. Plejernes mestring kommer således til udtryk som en kamp, der foregår *i det stille*: Det er plejernes individuelle beslutning at bryde med arbejdsinstrukserne, hvorfor en formel anerkendelse eller koordinering af denne mestring ikke finder sted fra politisk-institutionel side. Denne manglende opmærksomhed kan få den problematiske konsekvens, at man – f.eks. motiveret af velfærdsgarantier eller økonomisk rationalisering – fra politisk-institutionel side beslutter at foretage en yderligere taylorisering af arbejdsvilkårene, idet man ikke har kendskab til, at den gode pleje alene opretholdes, fordi der dispenseres fra den allerede eksisterende taylorisering.

Netop dette har været tilfældet i den svenske hjemmepleje, hvor tayloriseringen ikke har udmøntet sig i negativ brugertilfredshed. Her overses imidlertid det centrale forhold, at plejen kun kan finde sted på tilfredsstillende vis, fordi plejerne trods tayloriseringen.

loriseringen.<sup>4</sup> Dette scenarium er ikke fjernet fra den danske virkelighed, hvor brugertilfredshedsundersøgelser, ikke mindst på ældreområdet, vinder stadig større udbredelse. I lyset af erfaringerne fra Sverige må der dog opfordres til varsomhed i anvendelsen af sådanne undersøgelser, idet de ikke forholder sig til den kamp, der finder sted for at realisere den gode pleje. Her er det selvsagt også nødvendigt at holde sig for øje, at selv om vi ikke kunne identificere ansatser til depersonalisering, er der en risiko for, at en sådan vil finde sted, hvis handlerummet indskrænkes yderligere, f.eks. hvis hjemmeplejerne skal tage sig af endnu flere ældre per dag. Hjemmeplejerne kan vælge at dispensere for dagskørelisten for at imødekomme den ældres behov, men hvis hjemmeplejerne skal tage sig af stadig flere ældre hver dag, bliver tiden til den enkelte ældre mere knap, og dermed er der mindre tid at omallokere.

Mens handlerummets indsnævring udgør grundproblemet ved tayloriseringen, er alternativet til denne en øget anerkendelse af plejernes evne til selv at afgøre, hvordan plejen skal udføres. Det er imidlertid svært at forestille sig, at en sådan anerkendelse er mulig inden for tayloriseringens rammer, idet dette styringsprincip netop afspejler en notorisk miskendelse af plejernes evner og dømmekraft. Det er denne miskendelse af plejerne, der, i overensstemmelse med Honneths (2003, 71-72) påpejning af en sådan miskendelses karakter, henviser dem til at kæmpe for at udføre en pleje *på trods* af den tayloristiske styringsform. I lyset af, at det er en omfattende mestringspraksis, der opretholder den gode pleje og meningen med arbejdet, og dermed udgør et bolværk imod depersonaliseringen, synes det rimeligt at overveje, hvorvidt denne uformelle praksis ikke burde opnå formel anerkendelse fra politisk-institutionel side. Efter vores opfattelse stikker man sig blå i øjnene, hvis man ureflekteret opretholder en styrings-

form, der uden at korrespondere med den omsorgspraksis der faktisk finder sted, ud-

gør en frustrerende trussel imod plejernes mening i arbejdet.

## NOTER

- 1 Den foreliggende artikel baserer sig på en sociologisk bacheloropgave med titlen *Imellem empati og depersonalisering – En følelssociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmehjælpere*, der blev indleveret og forsvaret i foråret 2006 ved Sociologisk Institut, Københavns Universitet, under Adjunkt Charlotte Baarts vejledning. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke Charlotte for hendes udfordrende og medlevende vejledning. Ydermere ønsker vi at takke Forskningslektor Eva Munk-Madsen for hendes råd og opmuntring, uden hvilke vi ikke havde udarbejdet nærværende artikel.
- 2 Det skal bemærkes, at når der tales om taylorisering af hjemmeplejen, hentydes der til et styringsstrategisk fænomen. Dette må ikke

forveksles med et argument om, at hjemmeplejen generelt præges af økonomiske nedskæringer, hvilket der ifølge Nielsen og Andersen (2006) ikke er statistisk belæg for.

- 3 Igennem de seneste par år har der været megen polemik omkring stregkoder i hjemmeplejen. Der er imidlertid tale om et meget ringe udbredt fænomen, da det kun er omkring to procent af danske hjemmeplejere, der bruger stregkoder i forbindelse med deres arbejde (FOA 2005).
- 4 Vi vil gerne udtrykke vores taknemmelighed over, at Rosmari Eliasson i et meget inspirerede interview (d. 28.02.06) gjorde os opmærksomme på dette forhold ved den svenske hjemmepleje.

## REFERENCER

Agervold, Mogens (1998): *Det psykosociale arbejdsmiljø*, Århus, Aarhus Universitetsforlag.

Aronson, Jane & Sheila M. Neysmith (1996): "You're Not Just in There to Do the Work": Depersonalizing Policies and the Exploitation of Home Care Workers' Labour, i *Gender and Society*, 10, 1, 59-77.

Bosch, Gerhard & Steffen Lehdorff (red.) (2005): *Working in the Service Sector*, London, Routledge.

Becker-Schmidt, Regina (1982): Modsætningsfyldt realitet og ambivalens. Arbejderkvinder i familie og fabrik, i *Udkast*, nr. 2, 164-198.

Bloch, Charlotte (2001): *Flow og stress*, Frederiksberg, Samfundslitteratur.

Borg, Vilhelm et al. (2005): *Psykisk arbejdsmiljø i ældreplejen*, For-SOSU rapport 4. Arbejde i ældreplejen, København, Arbejdsmiljøinstituttet.

Bourdieu, Pierre (2005): *Udkast til en praksisteori*, København, Hans Reitzels forlag.

Bourdieu, Pierre (1996): Den reflekseive sociologis mål (Chicago-seminaret), i Pierre

Bourdieu & Loïc J. D. Wacquant: *Refleksiv sociologi*, København, Hans Reitzels forlag.

Csonka, Agi & Joachim L. Boll (2000): *Home care in Denmark*, SFI Working Paper, nr. 12., København, The Danish National Institute of Social Research.

Eliasson, Rosmari (1992): Omsorg som lønarbejde: om taylorisering och professionalisering, i Rosmari Eliasson (red.): *Egenheter och allmänheter. En antologi om omsorg och omsorgens villkor*, Lund, Arkiv förlag.

Eriksen, Tine Rask (1991): Hjemmehjælp – frizone eller industrialisering?, i *Social Kritik*, nr. 12, 49-59.

Florida, Richard (2005): *Den kreative klasse*, Århus, Klim.

FOA (2005): *Tidsregistrering og kontrol i ældreplejen*, København, Fog og arbejde.

Foxall, Martha J. et al. (1990): A comparison of frequency and sources of nursing job stress perceived by intensive care, hospice and medical surgical nurses, i *Journal of Advanced*

- Nursing* 15, 5, 577-584.
- Frankl, Victor E. (1973): *Psykologi og Eksistens*, København, Gyldendals Uglebøger.
- Hansen, Morten B. & Evert Vedung (2005): *Fælles sprog i hjemmeplejens organisering. Evaluering af et standardiseret kategorisystem*, Odense, Syddansk Universitetsforlag.
- Hochschild, Arlie R. (1983): *The Managed Heart*, Berkeley, University of California Press.
- Honneth, Axel (2003): Moralbevidsthed og socialt klasseherredømme, i Axel Honneth: *Behovet for anerkendelse*, København, Hans Reitzels forlag, 50-72.
- Højlund, Birgitte & Thomas Milfeldt (2006): *Rund eller firkantet hjemmehjælp – læreprocesser i den moderniserede offentlige sektor*, <http://hdl.handle.net/1800/1662>, Roskilde, MVO, Roskilde Universitetscenter.
- Ipsen, Sanne et al. (2002): *Ændringer i arbejdet – set ud fra hjemmehjælpernes og sygeplejerskers synspunkt samt observation af arbejdet*, København, CASA og Københavns Kommunes BST.
- Kotarba, Joseph A. (2005): Eksistentialistisk sociologi, i Michael Hviid Jacobsen & Søren Kristiansen (red.): *Hverdagslivets Sociologier om det upåagtede*, København, Hans Reitzels forlag, 221-258.
- Lazarus, Richard S. & Susan Folkman (1984): *Stress, Appraisal, and Coping*, New York, Springer Publishing Company.
- Leiter, Michael P. (1991): Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns, i *Journal of Organizational Behavior*, 12, 2, 123-144.
- Liveng, Anne (2007): *Omsorgsarbejde, subjektivitet og læring. Social- og sundhedshjælperelvers orienteringer mod omsorgsarbejdet og deres møde med arbejdets læringsrum*, <http://hdl.handle.net/1800/2711>, Ph.d.-afhandling, Roskilde, Forskerskolen i Livslang læring.
- Maslach, Christina (1989): *Burnout: Udbændthed som prisen for pleje og ansvar*, København, Hans Reitzels forlag.
- Mayerson, Debra E. (2004): If Emotions Were Honoured: A Cultural Analysis, i Stephen Fineman (red.): *Emotion In Organizations*, London, Sage, 167-183.
- Merton, Robert K. (1957): *Social Theory and Social Structure*, New York, The Free Press.
- Nielsen, Jeppe Agger & Jørgen Goul Andersen (2006): *Hjemmehjælp. Mellem myte og virkelighed*, Odense, Syddansk Universitetsforlag.
- Pines, Ayala M. (1993): Burnout: An Existential Perspective, i Wilmar Schaufeli, Christina Maslach & Tadeusz Marak (red.): *Professional Burnout*, London, Taylor & Francis, 33-51.
- Rasmussen, Bente (2000): Hjemmesykepleien som grådige organisasjon. Makt og ansvar i desentraliserte organisasjoner, i *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 41, 1, 37-57.
- Sartre, Jean-Paul (2004): *Critique of Dialectical Reason Volume 1*, London, Verso.
- Sartre, Jean-Paul (1984): *Eksistentialisme er humanisme*, København, Vinterens forlag.
- Sartre, Jean-Paul (2005): *Being and Nothingness*, London, Routledge.
- Schultz-Larsen, Kirsten et al. (2004): *Den danske ældrepleje under forandring*, København, H: S Center for Forskning og Udvikling på Ældreområdet.
- Sennett, Richard (1999): *Det fleksible menneske*, Højbjerg, Hovedland.
- Szebehely, Marta (2006): Omsorgsvardag under skiftende organisatoriske villkor. En jämförande studie av den nordiska hemtjänsten, i *Tidsskrift for arbejdsliv*, 8, 1, 49-66.
- Taylor, Frederick W. (1911): *The principles of Scientific Management*, London, Harper & Brothers Publishers.
- Wærness, Kari (1984): The Rationality of Car- ing, i *Economic and Industrial Democracy*, 5, 2, 185-211.

**Lasse Suonperä Liebst**, bachelor i sociologi og studerende ved Sociologisk Institut, Københavns Universitet  
e-mail: [liebst@stud.ku.dk](mailto:liebst@stud.ku.dk)

**Merete Monrad**, bachelor i sociologi og studerende ved Sociologisk Institut, Københavns Universitet  
e-mail: [monrad@ruc.dk](mailto:monrad@ruc.dk)