

Den menneskelige faktor

Anmeldelse af Anders la Cour

Bengt Ingvad

Omsorg och relationer

– Om det känslomässiga
samspelet i hemtjänsten

Doktor afhandling, Lunds

Universitet, 2003,

248 sider.



LUNDS
UNIVERSITET

al snakken om økonomi og minut tyranni indenfor hjemmehjælpen i Skandinavien, kan man let komme til at glemme, at uanset hvor meget man de seneste år har forsøgt på forhånd at formalisere hjemmehjælpen helt ned til den mest perfide detalje, så er der altid tale om en hjælp der gives i en relation mellem to mennesker. Denne betydende faktor er på engang både opmuntrende og skræmmende. Opmuntrende, fordi den viser, at uanset hvor meget bureaukrati og service-management tankegangen forsøger på forhånd at skemalægge og kontrollere omsorgens indhold og form, så vil den fortsat altid være afhængig af hvem og til hvem omsorgen gives. Men den har også en skræmmende side, i den forstand, at netop fordi omsorgen altid til en vis udstrækning er afhængig af de involverede mennesker, indeholder den også en uberegnelig risiko. Hvem er det nu der kommer ind ad døren og har fået tildelt den rolle at skulle hjælpe mig? Er det nu også en jeg kan lide? En jeg "svinger med"? Eller er det derimod en, som jeg ikke vil bryde mig om? Det samme gælder for den hjemmehjælper, der træder ind ad døren. Kan den ældre nu også lide mig? Vil vedkommende være besværlig? Eller er det en som vil værdsætte mit arbejde og som jeg over tid kan udvikle et nært forhold til?

Disse spørgsmål forbliver åbne uanset diverse skrivebordsforsøg på at ensrette og formalisere hjemmehjælpen, og det er netop denne menneskelige faktor, som beskæftiger Bengt Ingvad i hans doktorafhandling omhandlende relationen mellem hjemmehjælperen og den enkelte ældre i Sverige: "Syftet är att analysera hur äldre och vårdbiträden upplever og tolkar den andre, hur de uppfattar sin inbördes relation och hur de i sitt samspel påverkar varandras handlande" (s. 18).

Afhandlingen er meget klart struktureret. I kapitel 2 bliver vi præsenteret for en række dominerende teoretiske positioner indenfor forskningen i omsorgsarbejde. Særligt Karin Wærness' forskning fylder i gennemgangen, og det er da også i en kritik af Wærness' forsknings generelle pointer, at Ingvad får beskrevet sin egen position bedst. Det gør han ved at kritisere Wærness for at undervurdere betydningen af samspillet mellem de to mennesker, som omsorgen implicerer, og i stedet overurdere betydningen af selve organiseringen af omsorgen, som i sin asymmetriske struktur altid vil sætte giveren i en mere gunstig magtposition end modtageren. Ingvad finder, at en sådan tilgang ikke er tilstrækkelig opmærksom på den kompleksitet, der udspiller sig i det intime samspil mellem modtager og giver. Denne kritik bliver senere i kapitlet til en generel kritik af den skandinaviske og anglo saksiske forskning, der overvejende fokuserer på de følelsesmæssige afspekter ved omsorgen som egenskaber der vedrører omsorgen, som et arbejde en professionel udfører og ikke som et aspekt af et kompliceret samspil, der eksisterer uafhængigt af den formelle organisering af omsorgen. Ingvad afslutter kapitlet med at skrive, at sådanne komplicerede samspil "har en inre logik, vilken inte kan reduceres til regler och principer för hur arbetet organiseras" (s. 47).

Ingvads strategi er mere præcist formuleret at resymmetrisere forholdet mellem hjemmehjælper og den ældre, for således at undgå den eksisterende forsknings hang til på forhånd at dømme et asymmetrisk magt forhold mellem giver og modtager, grundet den formelle organisering af omsorgen. Ingvad vil i stedet undersøge, hvad der er på spil, når to mennesker mødes i en omsorgssituation. Kapitlet fungerer fint som optakt til resten af afhandlingen. Man overbevises som læser om, at her er der en vigtig og underbelyst dimension af omsorgsarbejdet, som alt for ofte blot er blevet reduceret til følelsesmæssige aspekter af det professionelle omsorgsarbejde

I kapitel 3 gennemgår Ingvad metode og materiale, og vi får at vide, at der i afhandlingen vil blive gjort brug af observation samt kvalitative og kvantitative metoder. Samtidig understreges selvfølgelig den for doktorafhandlingen vigtige pointe, at begge parter i relationen vil blive spurgt ud om forholdet til hinanden.

I kapitel 4 præsenterer Ingvad sine interviews af i alt 48 hjemmehjælper og deres følelsesmæssige forhold og forventninger til de ældre. Her viser Ingvad hvorledes hjemmehjælperne er afhængige af en god relation til de ældre i deres omsorgsarbejde. Ved hjælp af flere citater får læseren et indblik i hvorledes hjemmehjælperne, i nogle tilfælde, bliver en del af en positiv forventningsspiral, hvor de indleder arbejdet med en forventning om, at de ældre bliver tilfredse med deres indsats. Når de ældre imødekommer disse forventninger forstærkes de: "Däriigenom får vårdtagarens känslomässiga responser på hjälpen en betydelse för vårdbiträdet och en verkan på hennes upplevelser och handlingar" (s. 98). Dette indebærer, at hjemmehjælperen drages ind i en følelsesmæssig afhængighed af den ældre. Hjemmehjælperen tilpasser sig og nogle gange underordner sig den ældre, for fortsat at kunne få en positiv respons på sit arbejde, som er vigtig for denne. Kapitlet viser også, at når hjemmehjælperens forventning om en positiv respons derimod skuffes, og den ældre ikke er tilfreds med hjemmehjælperens arbejde, kan konflikter optræde, og den enkelte hjemmehjælper udtrykker negative vurderinger af den ældre, hvilket ofte får den konsekvens, at hjemmehjælperen begynder at optræde mere upersonligt og bliver mindre

omsorgsfuld i sit arbejde.

I kapitel 5 er det modtagerne af hjemmehjælperens tur til at give udtryk for deres følelser og forventninger til omsorgsrelationen (ialt 40 interviews). Her får vi at vide, at de fleste ældre i interviewene er meget tilfredse med hjælpen, at hjælpen nærmest betragtes som en gave, og at hjemmehjælperne opleves som gavmilde. Her er der i vid udstrækning tale om, at de ældre underordner sig eller tilpasser sig til hjemmehjælperens arbejde. De ældre forventer, at de af hjemmehjælperen bliver respekterede og betragtet positivt. De ældre ønsker også at opnå en jævnbyrdighed med hjemmehjælperen. I andre tilfælde ønsker den ældre at overordne sig hjemmehjælperen, hvilket i mange tilfælde er udtryk for, at den ældre netop ikke har oplevet, at hjemmehjælperen anerkender dem som en jævnbyrdig part i relationen. Her optræder der en konflikt med hjemmehjælperen, og den ældre distancerer sig fra hjemmehjælperens tanker og følelser.

I kapitel 6 gennemgår Ingvad 40 forskellige relationer og undersøger, hvordan de udvikler sig forskelligt, som mere eller mindre konstruktive eller konfliktsuelle forløb. Disse resultater bliver i samme kapitel sammenholdt med kvantitative data fra 509 hjemmehjælpsmodtagere og 502 hjemmehjælper. Ingvad konkluderer i dette kapitel, at både de kvalitative og kvantitative studier viser, at der foregår et kompliceret spil mellem hjemmehjælperen og den ældre, hvor man henholdsvis kan nærme sig og distancere sig fra hinanden: "I denne beroenderrelation kan parterna anpassa sig till varandra ömsesidigt eller ensidigt. De kan över- och underordna sig, uppätta en mer jämställd relation eller, i mer extrema fall, ta till maktmedel i en uppdrappad konflikt" (s. 159).

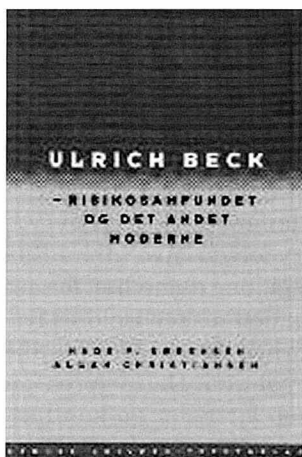
I kapitel 7 inddrager Ingvad de to miljøer som henholdsvis den ældre og hjemmehjælperen hver især er situeret i. Ingvad bryder nu med afhandlingens hidtidige analyse strategi, der alene har fokuseret på samspillet mellem to mennesker isoleret fra omgivelserne, til nu at inddrage den ældres familie og hjemmehjælperens organisation. Dette gøres ved at følge en enkelt case. Casen fortæller en konfliktfyldt historie om Elsa og hendes mange forskellige og ufleksible hjemmehjælper. Det er en interessant historie, fordi den viser, hvorledes de to respektive miljøer mere er interesseret i at kunne samle enighed om, at de andre er besværlige, end at søge konstruktive og rationelle løsninger på de konkrete problemer. Men det er samtidig en historie, der bryder med resten af bogens logiske struktur, fordi omgivelsernes betydning for omsorgens indhold og

oplevede kvalitet, nu drages ind, hvorfor man her tæt på bogens afslutning pludselig bliver introduceret for en hel ny teoritradition (s. 183 om teorier om groupthinking).

Kapitel 8 afslutter afhandlingen med at diskutere vigtigheden af at have blik – teoretisk som empirisk – for hvorledes omsorgsarbejde er knyttet til relationen mellem giver og modtager, og hvorledes dynamikken mellem de to er afgørende for omsorgens indhold og oplevede kvalitet. Ingvads bog er overordentlig rig på eksempler på forskellige relationer og strategier omsorgsgiver og –modtager imellem. Man er som læser også blevet overbevist om, at de mange relationer man har været igennem nok eksisterer på deres egne betingelser, men at de også har store konsekvenser for omsorgens indhold og oplevede kvalitet. Alligevel sidder jeg som læser lidt uforløst tilbage efter endt læsning. For nok får Ingvad vist den menneskelige faktors betydning, men den forbliver snublende tæt på den trivielle indsigt, at samspillet succes er afhængig af, hvorledes de involverede mennesker er i stand til at leve op til hinandens forventninger? Igen og igen præsenteres således den samme pointe i bogen, nemlig at omsorgen grundlæggende kan følge en positiv eller en negativ spiral. En positiv hvor hjemme-

hjelperen viser respekt og er positiv overfor den ældre, som så giver positive gensvar til hjemmehjælperens behov for at få værdsat sit arbejde. Eller en negativ spiral, hvor den ældre ikke føler at hjemmehjælperen respekterer dennes sociale behov om at blive set og respekteret og hjemmehjælperens forventninger om at få sit arbejde værdsat til gengæld skuffes. Selvom Ingvad i sin bog viser, at der er mange nuancer over dette tema, så forbliver det bogen igennem den røde tråd, og man tænker som læser uvilkårligt, hvilke erkendelsesmæssige gevinster en sådan iagttagelse rummer.

Her synes diskussionen om den formelle organisering af hjemmehjælpen igen at trænge sig på som en relevant diskussion. For hvad er nu den enkelte hjemmehjælperes strukturelle muligheder for at leve op til den enkelte ældres indlysende forventning om at blive set, respekteret og anerkendt som person? Men her synes afhandlingen at spænde ben for sig selv, for er vi så ikke bare tilbage til det kritiserede udgangspunkt, nemlig blot at reducere de følelsesmæssige relationer i omsorgen til et vedhæng til et professionaliseret omsorgsarbejde?



Mads P. Sørensen og
Allan Christiansen:

**Ulrich Beck – Risikosamfundet
og det andet moderne.**

238 sider. kr 248 -.

Aarhus Universitetsforlag.

Radikalt individualiseret i Risikosamfundet

Anmeldelse af Knud Vilby

Den tyske sociolog Ulrich Beck skabte ordet Risikosamfundet eller gjorde det i hvert fald til et alment begreb med en bestemt betydning. Det varede længe, inden begrebet for alvor kom til Danmark. Mere end ti år gik der, inden Beck's første hovedværk om Risikosamfundet (fra 1986) i 1997 udkom på dansk. Men googler man i dag ordet "risikosamfundet" får man næsten 17.000 hits på dansk. Ordet bruges og misbruges, og mange har en fornemmelse af, hvad det betyder.

Det er et rigtig godt ord og ikke en gang et fremmedord. Det lyder, som havde vi altid haft det, og som om det altid har beskrevet menneskets grundlæggende virkelighed: Et liv fyldt med risiko og afsluttende med død.