

Lojalitet och motstånd

Marie Hjalmarsson

Lojalitet och motstånd -
anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete



GÖTEBORGS UNIVERSITET
ACTA UNIVERSITATIS GOTHOBURGENSIS

© *Marie Hjalmarsson*, 2009
ISBN 978-91-7346-661-5
ISSN 0436-1121

Fotograf: Anders Hjalmarsson

Avhandlingen finns även i fulltext på

<http://hdl.handle.net/2077/20322>

Distribution: ACTA UNIVERSITATIS GOTHOBURGENSIS
Box 222
SE-405 30 Göteborg, Sweden

Tryck: Geson Hylte Tryck, Göteborg, 2009

Abstract

Title: Loyalty and resistance – actions and responses of employees in the changing work of home help services.

Language: Swedish with an English summary

Keywords: Power, resistance, loyalty, self-organization, home help services, new technology

ISBN: 978-91-7346-661-5

This thesis aims to shed light on the dynamics and the complexity in the relationship between power and resistance in labour, from an employee-perspective. This is done by describing and analyzing how a group of employees in municipal home help services interpret and make use of their possibilities to act in relation to a process of change, initiated by the management, involving new technology. Hand-held computers were implemented by the management and the home helps were supposed to use them to register their daily work performance. A theoretical framework based on power and resistance in accordance with Michel Foucault and Jon McKenzie, together with Ackroyd & Thompson's concept of self-organization, is used.

The study has an ethnographic approach. The empirical material is based on a combination of participant observation, interviews and document analysis. Two major periods of observations were conducted. The first period focused on understanding the work performance and its routines. During the second period, the use of (or rather attempts to use) the hand-held computers was in focus. The interviews with 11 home helps focused on the meaning and content of their work with regards to work performance, skills and knowledge, possibilities and limitations and their opinions of the ICT project. Five management representatives, a local councillor, a software consultant and a union representative were also interviewed in order to grasp a management perspective.

The results show a pattern in the actions of the home helps. It is a rational way of acting where adaptability, responsibility and reliability permeate thoughts and actions. It functions as a premise for how the home helps interpret their possibilities to act at work. They address their loyalty in several directions: to the care recipients, but also to their colleagues, to the management and to the organization as such. This rationality of loyalty is reproduced by the home helps but also by the management. The home helps are to a certain extent aware of the loyalties in their actions and every so often they use them in a conscious way. They reflect on how strong the loyalty should be and towards whom or what it should be directed. The actions of the home helps at work in general and in relation to the ICT project in particular is characterised by loyalty and consent rather than by formal resistance. The home helps don't show any formal resistance but they do self-organization. They strive towards a relative autonomy and to maintain their dignity. This way of acting is however related to the rationality of loyalty that has a regulating influence on their informal resistance. Despite the limited and informal character of the self-organization of the home helps, it can be considered subversive. It has a possibility of undermining the exercise of power and it creates an alternative professional identity to the one offered by the management.

Innehåll

Förord

KAPITEL 1

ATT STUDERA DYNAMIK PÅ ARBETSPLATSER	13
Syfte och frågeställningar	14
"Sensitizing concepts"	16
Anställda (re)agerar – kärt barn har många namn.....	18
Avgränsningar.....	20
Avhandlingens disposition	21

KAPITEL 2

UTGÅNGSPUNKTER OCH TEORETISK INRAMNING	25
Lönearbete som socialt skapat arbetsform.....	25
Offentlig sektor och lönearbete	31
Teoretiska perspektiv på organisering av lönearbete	34
Makt och motstånd	38
Nätverk av makt.....	38
Disciplin	40
Från disciplin till performance.....	42
Motstånd.....	48
Självorganisation.....	50
Organisatorisk olydnad	51
Sociala strukturer och handlingsmöjligheter	53

KAPITEL 3

HEMTJÄNSTEN SOM FORSKNINGSFÄLT OCH PRAKTIK	59
Hemtjänsten som verksamhet.....	59
Hemtjänsten som arbetsplats.....	61
Rationaliseringstendensen	63
Professionaliseringstendensen	66
Omsorg som lönearbete	68
Begreppet omsorg	69

KAPITEL 4

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	75
En fallstudie	75
Urval av fall	76
Informanter	78
Organisationen i studien	80

Producerande av empiri	82
Att agera som observatör	83
Studiens övergripande design	90
Analysens genomförande	92
Kunde jag gjort annorlunda?	95
Etnografi	96
(Re)presentation	98
Är det möjligt att få reda på hur det egentligen är?	99
KAPITEL 5	
ARBETSPRESTATIONER UR ETT LEDNINGSPERSPEKTIV	101
En välfärdspolitisk angelägenhet	101
Ett lokalt exempel	106
Handdatorprojekt med förhinder	107
Ett första försök med papper och penna	110
En projektansökan skrivs	113
Handdatorer och programvara	116
Kategorisering och makt	120
Kategorisering av arbetsprestationer i samband med handdatorprojektet	122
KAPITEL 6	
ARBETSPRESTATIONER UR HEMTJÄNSTPERSONALENS PERSPEKTIV	135
Ett mobilt hemtjänstarbete	135
Rör(l)ig genuskodning	138
Den betydelsefulla vårdtagarrelationen	140
Arbetsprestationernas hierarki	143
Betydelsefulla arbetsprestationer utan formell status	146
Att lirka – en förhandlingsteknik	148
Att ställa om sig – ett känslomässigt flexibelt agerande	151
Att ordna och dona – smidig problemlösning	160
KAPITEL 7	
LOJALITET SOM IDÉ OCH HANDLING I HEMTJÄNSTARBETET	167
Rationellt handlande	167
Lojalitetsrationalitet	170
Lojalitetsrationaliteten reproduceras	174
Dubbla budskap – lojaliteten förutsätts och ifrågasätts	174
Handdatorprojektet är beroende av lojal hemtjänstpersonal	177
Medveten selektiv lojalitet	181
Gräsrotsbyråkrater, professionalitet och lojalitet	184

KAPITEL 8	
HEMTJÄNSTPERSONALENS SJÄLVORGANISATION	191
Organisatorisk olydnad	193
Tillämpad humor	195
Organisatorisk olydnad under en arbetsplatsträff	197
KAPITEL 9	
AVSLUTANDE DISKUSSION	209
Handdatorprojektet – mellan disciplin och performance	210
Normalisering och objektivisering	212
Ett selektivt lojalitetsrationellt handlande.....	213
Motstånd.....	216
Nomadisk makt ger nomadiskt motstånd.....	217
Mellan struktur och agent.....	218
Lojalitetsrationalitet i andra arbeten	221
SUMMARY	223
REFERENSER	239
BILAGA 1 - 5	

Förord

Att skriva avhandling är ett mödosamt och svårt arbete men också spännande och roligt. Det kan jämföras med att laga mat. Båda aktiviteterna handlar om att våga pröva sig fram. Ibland får man beröm men alltför sällan kan det tyckas. Man har ju faktiskt lyckas åstadkomma något som stillar hungern för en stund. Ibland misslyckas man totalt och såväl matgäster som läsare sitter runt bordet och grinar illa. Då är det inte lätt att stå till svars. Vissa vill ha sina gamla favoriter och vill bestämt inte pröva något nytt. Är man då experimenterande kan det bli mycket petande i mat såväl som i text. Jag har tack och lov inte varit ensam i mitt avhandlingsarbete, jag har haft god hjälp. Men likväl, i den här slutprodukten är det jag som har det yttersta ansvaret för alla eventuella fel och brister.

Först och främst vill jag rikta ett innerligt tack till mina informanter inom hemtjänsten, utan er öppenhet och tillmötesgående hade denna avhandling inte blivit av. Ett stort tack till min huvudhandledare Per-Olof Thång för att du med din stora erfarenhet, din uppmuntran och ditt lugn hjälpt mig att så småningom förstå att det faktiskt skulle bli en avhandling. Min bihandledare Jan Theliander har varit ett stort stöd genom hela avhandlingsarbetet. Du har fått mig och mina texter att utvecklas. Jag tänker särskilt på hur du handlett mig genom abstrakta resonemang och analytiska djupdykningar. Du har också genom idogt ifrågasättande av mina påståenden tvingat mig att skärpa både analys och språk. Tack Jan! Tack också till Högskolan Väst som gjort denna avhandling möjlig genom att finansiera mina forskarstudier, men även genom att erbjuda en arbetsmiljö med kunskapsmässig och social stimulans. Tack alla kära arbetskamrater vid institutionen för omvårdnad, hälsa och kultur och vid institutionen för individ och samhälle, ni har varit ett fantastiskt stöd. Särskilt tack till Carina Kullgren för hjälp med korrekturläsning och inte minst för alla de skratt och allvarliga diskussioner vi har haft genom åren. Tack också till Lena Nilsson för att du har stöttat och uppmuntrat mig under hela avhandlingsarbetet. Jag vill tacka Fredrik Sunnermark, Margareta Bohlin, Signild Risenfors, Lena Sjöberg och Kurt Wicke i kollegiet för samhällskritiska studier vid Högskolan Väst för ert engagemang i mina texter. Tack också till professor Jan Holmer vid institutionen för arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet för värdefull konstruktiv kritik vid mitt slutseminarium. Numera Fil. dr. Monica Andersson Bäck och övriga kollegor vid samma institution tackas för intressanta diskussioner och roliga stunder. Tack också till Lisbetth Söderberg vid

Göteborgs Universitet för ovärderlig hjälp med layout och redigering. Ett stort tack riktas till min vän och sparringpartner Sevtap Gurdal för allt stöd och hårda fighter med boxningshandskarna. Det är viktigt att få avreagera sig när handledningen varit tuff. Maria Klamas, hur ska jag kunna tacka dig? Du har ovillkorligt visat stort engagemang i mitt skrivande men framförallt är du en underbar vän. Våra skrattanfall kan få alla bekymmer att försvinna. Sist men inte minst vill jag rikta ett innerligt tack till min familj för att ni alltid stöttar och uppmuntrar mig. Ett särskilt tack till Sofi för hjälp med språkgranskning. Håkan, Sofi och Anders, ni är mitt allt.

Trollhättan den 3 augusti 2009

Marie Hjalmarsson

ATT STUDERA DYNAMIK PÅ ARBETSPLATSER

... man får för sig att de skall kontrollera om vi arbetar ordentligt. Jag kan inte se att det kan vara till någon förbättring. Det skall locka unga till värden att få arbeta med IT men vi ska ju inte arbeta med IT, vi ska ju arbeta med vårdtagarna. (Hemtjänstpersonal om användande av handdatorer för att registrera utförda arbetsprestationer¹, 031217)

Citatet ovan speglar något av vad den här avhandlingen handlar om: arbetslivsförändringar och de olika intressen som utgör en väsentlig aspekt av dessa förändringars uppkomst, förlopp och effekter. Förändringsprocesser på arbetsplatser blir sällan som de var tänkta, förlopp och resultat stämmer inte riktigt överens med förväntningar och intentioner. Ibland går det bättre och ibland går det sämre än planerat. Olika aktörer har också olika förväntningar, det som innebär förbättring för någon kan betyda försämring för någon annan. Det finns uttalade förväntningar och intentioner, men det finns också avsikter som är dolda. Naturligtvis finns det också sådant som påverkar som varken kan förutsägas eller förklaras.

När jag påbörjade arbetet med den här avhandlingen var ambitionen att studera hur lärande går till vid introducerande av nya arbetssätt och nya verktyg på arbetsplatser. Jag fick tillfälle att studera ett projekt där handdatorer skulle introduceras som arbetsredskap för undersköterskor och vårdbiträden i kommunal hemtjänst. Det var en av kommunledningen initierad och planerad förändring i projektform med förväntan att hemtjänstpersonalen skulle förändra sitt arbetssätt i riktning mot ökad effektivitet. Vid en första inblick i handdatorprojektet framträdde två förhållanden som gjorde att min studie ändrade infallsvinkel. För det första framställde representanter för kommunledningen handdatorprojektet som något som alla berörda vinner på, medan hemtjänstpersonalen gav uttryck för att det varken låg i deras eget eller i

¹ I den här avhandlingen betraktas såväl handlingar som tankar och förhållningssätt i hemtjänstarbetet som arbetsprestationer. Som arbetsprestationer betraktade blir även sådant som hemtjänstpersonalen gör och tänker under arbetsdagen och som formellt inte ingår i arbetsuppgifterna, delar av arbetet.

vårdtagarnas intresse. För det andra: trots hemtjänstpersonalens uttryckta motvillighet uppvisade de ändå acceptans att fullfölja det de givit sig in på. Detta utmynnade i följande problemställningar: Hur kommer det sig att handdatorprojektet iscensätts? Vilka intressen, värden och idéer kan identifieras? Hur handlar hemtjänstpersonalen i samband med handdatorprojektet? Vad kan tänkas medverka till att de gör som de gör?

Syfte och frågeställningar

Mitt forskningsintresse är att nå en ökad förståelse av påverkansprocesser i arbetslivet. Påverkansprocesser är pedagogiska processer som kan innebära såväl förändring som bevarande av rådande ordningar. Införande av handdatorer för att påverka hemtjänstpersonalens arbetsprestationer är ett empiriskt exempel på en sådan process, med förändrande såväl som bevarande aspekter. I min strävan att förstå dessa processer gör jag följande antaganden: för det första att saker och ting inte händer av en slump och för det andra att saker och ting kunde ha varit annorlunda. Det innebär att de påverkansprocesser som pågår i arbetslivet sker genom mänskligt handlande med utgångspunkter i socialt skapade motiv och intressen. Påverkansprocesser innefattar intentioner och målsättningar och är beroende av resurser som både möjliggör och villkorar dessa. I och med de asymmetriska relationer som finns inbäddade i lönearbete blir också maktaspekter centrala. Ovanstående resonemang och antaganden får tjäna som en inledande primär formulering av den här avhandlingens kritiska ansats.

Att finna etablerade begrepp och formulera nya begrepp och tankegångar som kan svara mot de krav som ställs utifrån problemställningen och ge största möjliga kraft åt analysen, har varit en ständigt närvarande process genom hela avhandlingsarbetet. Det finns emellertid tankegångar som fungerat som utgångspunkter från början till slut, och som utvecklats och fördjupats under forskningsprocessen. En sådan utgångspunkt handlar om att beakta betydelsen av strukturella förhållanden och dess villkorande verkan på människors handlande, men framförallt att se människors kraft att agera självständigt. Jag måste därför analytiskt ta hänsyn till strukturers villkorande verkan såväl som människors handlande. Det är i spänningsfältet mellan struktur och aktör som problemställningen ligger. Detta är inte oproblemiskt. Hur hanterar jag strukturers inverkan utan att underkänna människors medverkan, och hur hanterar jag människors agerande utan att bortse från strukturers både begränsande *och* tillåtande verkan? Mitt försök att avhandla detta blir att i

samband med ett förändringsprojekt i hemtjänstarbetet relatera idéer, normer och värden men även ekonomiska och politiska förhållanden till hur hemtjänstpersonal tolkar och utnyttjar sina handlingsmöjligheter.

Problemställningen belyses ur ett makt- och motståndsperspektiv och det är processerna där makt och motstånd görs snarare än makt och motstånd i sig som är föremål för den här avhandlingen. I linje med Knights och Vurdubakis (1994) studerar jag vad som kännetecknar dessa processer; i vilka sammanhang de visar sig, på vilka sätt de uppenbarar sig samt vilka sorts kunskaper som är involverade i dem. Edwards, Collinson & Della Rocca (1995) poängterar vikten av att studera dynamiken såväl som komplexiteten i dessa processer:

Asymmetrical power relations will not, however, produce employee resistance in any simple, mechanical or pre-determined way. [This highlights] ... the need to develop further analyses of the complex *inter-relationships* between control and resistance. (kursiv i original) (Edwards m.fl., 1995, s. 290)

Hur makt och motstånd *görs* på arbetsplatser tar sig inte enbart uttryck hos anställda. Ledningars² sätt att utöva kontroll över arbetsprocessen och därmed också över anställda belyses i föreliggande text, men betraktas som en pusselbit för att förstå det primära studieobjektet: de anställdas sätt att hantera en arbetsituation i förändring. Här är det på sin plats att nämna att ledningsrepresentanter också kan göra motstånd mot oönskade förändringar eller ovärdiga arbetsvillkor (jfr Thomas & Davies, 2005), men det är en omständighet som i den fortsatta framställningen blir styvmoderligt behandlad. Ledningsrepresentanter är visserligen också anställda, men har en position som bland annat innebär styrning och kontroll av andra anställda och har ur den aspekten en överordnad position gentemot första linjens anställda. I den här avhandlingen är det således första linjens anställda och deras handlande som utgör utgångspunkt för analysen.

² I den organisation där studien genomfördes betraktas hela kedjan av styrande instanser med Socialstyrelsen, lokala politiker, tjänstemän i förvaltningen samt arbetsgruppens närmaste chef som representanter för ledning, om än med viss variation i styrningens närhet, styrka och räckvidd.

Avhandlingens syfte är att förstå dynamiken och komplexiteten i relationen mellan makt och motstånd i lönearbete, ur de anställdas perspektiv. Detta görs genom att beskriva och analysera hur en arbetsgrupp inom kommunal hemtjänst tolkar och utnyttjar sina handlingsmöjligheter i samband med en ledningsinitierad förändring där ny teknologi har en framträdande roll.

Följande frågeställningar har varit väsentliga att besvara:

- vilka intressen kan identifieras i samband med handdatorprojektet?
- vilka föreställningar om hemtjänstarbete kan identifieras hos ledningsrepresentanter och hos hemtjänstpersonal?
- vilka handlingsmönster kan identifieras i hemtjänstpersonalens agerande?
- hur kan hemtjänstpersonalens handlande förstås?

Dessa fyra frågeställningar har olika tyngd i avhandlingen. De tre första där intressen, föreställningar och handlingsmönster eftersöks, har en likvärdig vikt. Den sista frågeställningen däremot, där en förståelse av hemtjänstpersonalens handlande eftersöks, skall emellertid betraktas som överordnad de tre övriga. För att den skall kunna besvaras fordras att intressen involverade i handdatorprojektet, föreställningar om hemtjänstarbete hos olika aktörer samt handlingsmönster hos hemtjänstpersonalen, identifieras.

Avhandlingen beskriver och analyserar ett strukturerande ordnande som försiggår i myllret av händelser på en arbetsplats. Även om en del av det som görs och sägs självfallet inte kan härledas till något specifikt så är det möjligt att i det som händer urskilja en viss regelmässighet. Genom upprepat handlande skapas mönster som medverkar till reproducerande av rådande förhållanden. Olika resurser i symbolisk form (exempelvis kunskaper och förmågor, regler och rutiner, kollektiva erfarenheter, positioner, språk), och i materiell form (exempelvis handdatorer, mobiltelefoner, pengar, smörgåstårter och IKEA-möbler), är betydelsefulla beståndsdelar i ordnandet.

”Sensitizing concepts”

Eftersom jag stod inför ett forskningsområde där en mängd perspektivval kunde göras så har en viktig del i forskningsprocessen varit att formulera några begrepp som vägledande.

Jag har inspirerats av arbetssociologisk forskning med kontroll och handlingsutrymme som central begreppsapparat. Pedagogisk forskning med arbetslivet som empiriskt fält och med lärande och kunskap som analysenheter, har också varit en viktig inspirationskälla. Omsorgsforskning med bland annat begreppet omsorgsrationalitet har inneburit att viktiga steg kunnat tas i såväl producerande av empiri som analysprocess. Poststrukturalistisk teori med begrepp som genus, performance, makt, disciplin och motstånd har haft stor betydelse. Jag har använt dessa begreppsapparater som sensitizing concepts³ (Blumer, 1969), vilket innebär att de används för att forma studiens sammanhang och riktning (jfr. Bowen, 2006). De har inte någon från början fast och fixerad definition utan fungerar som redskap för att känna sig fram i forskningsprocessen:

A definitive concept refers precisely to what is common to a class of objects, by the aid of a clear definition in terms of attributes or fixed bench marks. ... A sensitizing concept lacks such specification of attributes or bench marks and consequently it does not enable the user to move directly to the instance and its relevant content. Instead, it gives the user a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances. Whereas definitive concepts provide prescriptions of what to see, sensitizing concepts merely suggest directions along which to look. (Blumer, 1969, s. 147-148)

Även begreppet handlingsmöjligheter har använts som sensitizing concept, det har varit med från början och är centralt i studiens problemformulering. Inledningsvis kände jag mig fram med en idé om handlingsmöjligheter som något som uppstår och upprätthålls i relationen mellan aktör och social struktur. Eftersom handlingsmöjligheter som begrepp var löst definierat innebar det att jag studerade mitt fall med en bred ingång och skaffade mig ett material möjligt att bearbeta ur flera aspekter. Intervjuerna och observationerna präglades av försök att få kunskap om hemtjänstpersonalens tankar och handlingar i och om arbetssituationen med dess möjligheter och begränsningar. En del av detta material har jag dock under stor vanda valt bort i den slutliga framställningen. Studiens avgränsade referensram innefattar begrepp som lönearbete, makt, disciplin, motstånd, performance, självorganisation och organisatorisk olydnad. Detta har utmynnat i att jag kunnat analysera hur anställda tolkar och utnyttjar sina handlingsmöjligheter som ett sätt att kunna säga något om dynamiken och

³ Sensitizing concepts kallas ibland på svenska vägvisarbegrepp (Szebehely, 1995) eller känslsprötsbegrepp (okänd referens)

komplexiteten i relationen mellan makt och motstånd, inte enbart i hemtjänstarbetet utan även i lönearbete generellt.

Anställda (re)agerar – kärt barn har många namn

Forskning om anställdas reaktioner på sina arbetsförhållanden i svenskt arbetsliv har till stor del varit inriktad på formellt motstånd i form av strejker. Det innebär därmed inte att informellt motstånd inte förekommer på svenska arbetsplatser. I en forskningsöversikt om motstånd på arbetsplatser i Västeuropa (Edwards m.fl., 1995) framhålls att arbetsplatskonflikter inte tillnärmelsevis är på väg att minska, det är snarare så att de tar sig annorlunda uttryck än tidigare. Anställdas missnöje kan, förutom att ta sig uttryck på formella och öppna sätt, uppträda på informella och mer dolda sätt. Genom motstånd i dess flerdimensionella uttryck kan anställda utnyttja de grader av egenkontroll som faktiskt finns i arbetssituationen. Att undersöka sådana processer kan belysa anställdas handlingsmöjligheter som något som aktivt och skickligt utnyttjas för att skapa autonomi. Genom att engagera sig i motstånd, formellt eller informellt, skapas mening samt alternativa identiteter som är annorlunda än de som erbjuds och föreskrivs av organisationen. Det finns emellertid en tendens från ledningshåll, både i forskning och i praktisk verksamhet, att avfärda anställdas motstånd, och då framförallt informellt motstånd, som ”irrational behaviour of troublemakers” (Edwards m.fl., 1995, s. 285). Sådana resonemang reducerar motstånd till ett psykologiskt och individuellt beteende och bortser från att konflikt och förhandlingar mellan olika intressen är en grundläggande aspekt av lönearbete. Resultaten från studien i den här avhandlingen pekar mot att de anställdas agerande är rationellt men med utgångspunkter som inte alltid är i överensstämmelse med ledningens och organisationens mål och värden. Det finns också inslag i de anställdas agerande som är i linje med det som föreskrivs av ledning och organisation och det är inte rationellt i högre grad än det som kan betraktas som motstånd.

Studien behandlar hur motstånd tar sig uttryck på olika sätt, men också hur det kommer sig att acceptans utgör en betydande aspekt av de anställdas agerande. Jag belyser denna komplexitet i hur makt och motstånd görs ur de anställdas perspektiv. Därmed kan den här avhandlingen ge ett bidrag till den forskning om makt och motstånd som något dynamiskt och relationellt, som Edwards m.fl. (1995) efterlyser:

[All of the] foregoing studies suggest that we need to avoid separating and/or over-emphasizing the extent of either consent or resistance. Oppositional practices are likely to be characterized by overlapping and mutually embedded practices of consent, compliance and resistance. (Edwards m.fl., 1995, s. 294)

Det är problematiskt att definiera motstånd, det finns ingen fixerad definition. Problembilden är mångsidig och komplicerad men Edwards m.fl. (1995) beskriver tre huvudsakliga dimensioner. För det första: vem äger tolkningsföreträde att definiera ett agerande som motstånd? Ett och samma agerande, exempelvis anställdas frånvaro från arbetet, kan vara uttryck för protest men det kan också vara så att de faktiskt är sjuka och inte kan arbeta. Det kan också vara så att de anställda inte definierar sitt agerande som motstånd även om det genom vetenskaplig analys identifieras som motstånd. Dessutom kan anställda hävda sitt agerande som motstånd, men för en utomstående betraktare verkar det snarare drivas av ett sorts självändamål. Dessa exempel reser frågor om vems definition, vilket agerande och vilka förhållanden och konsekvenser som skall beaktas vid studerandet av hur motstånd tar sig uttryck. För det andra: uttryck för motstånd är oftast informellt och varierar också lokalt. Informellt motstånd antar kulturellt specifika former och kan vara svårt att upptäcka för en utomstående. Den komplexa dynamiken i relationer på arbetsplatser kräver också gott om tid och god tillgänglighet för att kunna studeras. För det tredje: det är svårt att göra jämförande analyser då vissa arbetsplatsstudier kan sägas studera motstånd men använder andra begreppsapparater i diskussionen. Andra arbetsplatsstudier har ett uttalat motståndsperspektiv men diskuterar det endast översiktligt. När det gäller förklaringsmodeller finns även där variationer, antingen belyses de anställdas strategier eller så dominerar faktorer såsom ledningars kontroll och disciplin av anställda.

Det finns svensk arbetslivsinriktad forskning som berör anställdas motstånd men som använder andra begrepp för att diskutera anställdas reaktioner på exempelvis förändrade arbetsförhållanden. Utan att göra anspråk på en fullständig översikt kan exempelvis Börnfeldts (2006) avhandling om förändringskompetens på industrigolvet nämnas. Där diskuteras anställdas ovilja att tillägna sig en sådan kompetens i termer av motvärnskompetens och passivitet. Andersson Bäckes (2008) avhandling om introducerandet av hälsoupplysning via telefon i Sverige, identifierar konflikter och motsägelser tillsammans med krav från ledning, allmänhet och läkare. Den studerade implementeringsprocessen beskrivs som full av spänningar och detta diskuteras i termer av avvikande föreställningar om hälsoupplysning via telefon, dess

legitimitet och dess organisering. De anställda sjuksköterskorna (*telenurses* i original) parerar mellan konflikter, motsägelser och krav och betalar med egen ohälsa. Drugge (2003) belyser i sin avhandling om lärande i hemtjänsten, ett agerande hos hemtjänstpersonalen som är i strid mot arbetets formella regelverk. Detta diskuteras som ett informellt förhållningssätt som är införlivat i hemtjänstarbetets organisering och som informellt accepteras av ledningen som något som får verksamheten att fungera. Det finns även svenska studier med uttalat intresse att belysa anställdas motstånd såsom exempelvis Thörnqvists (1994) avhandling och därpå följande forskning (t.ex. Thörnqvist, 2001) om formellt motstånd i form av strejk. Huzells (2008) avhandling om management och motstånd behandlar offentliganställdas informella motstånd i relation till ledning/organisering i samband med en organisationsförändring.

Avgränsningar

Även om det inte är särskilt fruktbart att redogöra för vad man inte har gjort, vad man inte har tänkt göra eller hur resultatet inte blev, så vill jag ändå framhålla vissa saker som jag inte gjort men som det skulle kunna tänkas att jag skulle kunna ha gjort.

Den här studien analyserar inte en organisationsförändring. Jag har inte följt en förändringsprocess från början till slut och kan således inte uttala mig om vare sig process, resultat eller effekter. En sådan studie kräver en annan design där faktorer såsom exempelvis förväntningar eller idéer isoleras och följs, under en lång tidsperiod. Jag har däremot gjort slumpmässiga såväl som planerade nedslag, i samband med en förändringsprocess. Jag har därigenom fått ta del av berättelser som är tillbakablickande såväl som framåtsyftande, samt kunnat observera en mängd exempel på agerande i realtid.

Jag studerar mekanismer i relation till strukturella förhållanden men uttalar mig inte om effekter eller resultat av det som beskrivs och analyseras. Även det kräver en avgränsning av variabler som kontrolleras och mäts. Jag diskuterar visserligen tänkbara effekter av de skeenden som pågår på den arbetsplats jag besökt men det är abstraherade resonemang som ej kan härledas direkt ur det empiriska materialet. Dessa resonemang har dock en teoretisk relevans.

Avhandlingens disposition

Efter detta inledande kapitel där problemformulering och syfte klargjorts tillsammans en inledande positionering i relation till tidigare forskning om anställdas motstånd, följer en beskrivning av avhandlingens struktur.

I kapitel 2 beskrivs de teoretiska utgångspunkter avhandlingen vilar på. Lönearbete som socialt skapad arbetsform behandlas. Begreppen makt, disciplin, performance, motstånd och självorganisation beskrivs och sätts i relation till varandra. Slutligen presenteras en redogörelse för människors handlingsmöjligheter som villkorade av strukturella förhållanden, men därmed inte som determinerade. Denna teorigenomgång fungerar både som ytterligare teoretisk positionering och som förståelsefilter för det empiriska materialet.

Kapitel 3 ger en bild av hemtjänsten som forskningsfält och praktik. Kapitlet utgår från hemtjänstarbetet men berör även organisering av offentlig förvaltning. Jag redogör för hemtjänstarbetets historia, hemtjänstarbetet som arena för konflikterande intressen samt omsorg som lönearbete. Ett resonemang om ekonomisering i offentlig förvaltning finns också med. Slutligen presenteras en betraktelse av fältet IKT (Informations- och kommunikationsteknologi) i vård och omsorg.

I kapitel 4 beskriver jag hur jag gått tillväga under forskningsarbetet, från prematura funderingar till färdig avhandling. Här presenterar jag de val jag gjort, det empiriska materialet och tillvägagångssättet för materialinsamling, bearbetning, analys och skrivande. Jag har genomfört en etnografisk fallstudie så en redogörelse för min variant av etnografi samt hur fallet blev till, finns också med. Analysen beskrivs med ett exempel ur analysprocessen. Det är svårt att reflektera över en så komplex och kreativ process en analys är, och som dessutom har inslag av intuition men här försöker jag beskriva hur jag arbetat med begrepp.

Kapitel 5 ger en bakgrund till det handdatorprojekt som hemtjänstpersonalen deltar i. Det innebär en beskrivning av handdatorprojektets historia med intentioner, intressen, teknologin i sig, samt kronologiskt förlopp. Kapitlet innehåller även ett avsnitt om hur välfärdspolitiska intentioner kommer till uttryck med en rapport från Socialstyrelsen om vård- och omsorgspersonals användande av sin arbetstid, som exempel (Socialstyrelsen, 2005b). I detta

sammanhang har kategoriseringar stor betydelse för hur hemtjänst organiseras och för hur hemtjänstpersonalens arbetsprestationer värderas, och därmed även för handdatorprojektets tillblivelse och utformning. Därför finns ett avsnitt med en teoretisk presentation av kategoriseringar samt en betraktelse av handdatorprojektet i ljuset av denna. Kapitlet är tänkt att ge en bild av de olika intressen som figurerar i samband med handdatorprojektet specifikt såväl som hemtjänstarbetet i allmänhet.

I kapitel 6 försöker jag närma mig ett svar på frågan: Vad räknas som hemtjänstarbete? I föregående kapitel belystes hur byråkratisk kategorisering av arbetsprestationer påverkar hur hemtjänstarbete utförs och bedöms. I det här kapitlet beskrivs ytterligare några aspekter av betydelse för vad som räknas som hemtjänstarbete: hemtjänstarbetets mobila karaktär, vårdtagaren i centrum samt arbetsuppgifternas hierarki. Jag har valt att analysera hemtjänstpersonalens bedömning av vilka arbetsprestationer som är centrala för att arbetet skall fungera. Dessa arbetsprestationer är utgångspunkt för de tanke- och handlingsmönster som presenteras i nästa kapitel.

Kapitel 7 handlar om mänskligt handlande som ett rationellt sådant och om hemtjänstpersonalens handlande som lojalitetsrationellt. De aspekter av hemtjänstarbetet som beskrivits i kapitel 6 ingår i ett dominerande tanke- och handlingsmönster hos hemtjänstpersonalen som karaktäriseras av lojalitet. Lojalitetsrationaliteten handlar om att agera ansvarsfullt och anpassningsinriktat och att vara pålitlig. Hemtjänstpersonalen har relationer till vårdtagare, kollegor, arbetsgivare och till organisationen och agerar som lojala vårdgivare, lojala lönearbetare, lojala kollegor och lojala organisationsmedlemmar. Lojalitetsrationaliteten ses som en viktig delförklaring till hur det kommer sig att vardagen i hemtjänstarbetet, med handdatorprojektets komplexitet och problematik inkluderat, fungerar. Inledningsvis för jag ett resonemang om mänskligt handlande som rationellt. Därefter presenteras hemtjänstpersonalens agerande och resonemang om vad de gör i egenskap av rationellt handlande och lojalitetsrationaliteten introduceras med exempel på hur den reproduceras i hemtjänstarbetet.

Genom kapitel 8 kan jag belysa aspekter av hemtjänstpersonalens handlande som inte i omedelbar mening kan karaktäriseras som lojalitetsrationellt. Därmed är det inte opåverkat av lojalitetsrationaliteten, snarare tvärtom. Hemtjänstpersonalens informella motstånd passar väl in i ett lojalitetsrationellt

handlingsmönster. I det här kapitlet ges exempel på hur hemtjänstpersonalens handlande kan förstås som motstånd genom självorganisation.

I kapitel 9 lyfter jag fram och diskuterar avhandlingens viktigaste resultat.

KAPITEL 2

UTGÅNGSPUNKTER OCH TEORETISK INRAMNING

I det här kapitlet redogörs för avhandlingens utgångspunkter och den teoretiska ram som utgör huvudsaklig grund för analysen.

Kapitlet inleds med en redogörelse för lönearbete som socialt skapad arbetsform följt av en presentation av teoretiska perspektiv på organisering av lönearbete. Vidare beskrivs begreppen makt, disciplin och motstånd och dessas relevans i den här avhandlingen. Kapitlet innehåller också en presentation av hur jag förstår förhållandet mellan människors handlingsmöjligheter och strukturers villkorande verkan, ett resonemang av metateoretisk karaktär. Det utgör förutsättningar för formulerandet av forskningsproblemet samt präglar analysen och de resultat som presenteras. De ytterligare och mer empirinära teorier och begrepp som används i analysen av det empiriska materialet presenteras inte här, utan i anslutning till analyskapitlen 5, 6, 7 och 8.

Lönearbete som socialt skapad arbetsform

Olika aktiviteter eller sysslor kan ändras över tid från en arbetsform till en annan. Hemtjänstarbetet är idag ett lönearbete men så har det inte alltid varit. Sysslor såsom exempelvis hushållsgöromål och vissa omsorgshandlingar som utfördes av kvinnor som gav hjälp i hemmet till gamla släktingar och grannar var tidigare obetalt. Idag utförs det som lönearbete i framför allt kommunal regi. Politiska reformer grundade på tankar om en välfärdsstat, tillsammans med samhällsekonomiska förändringar, bidrog till hemtjänstarbetets förändrade form, från obetalt arbete till lönearbete (se t.ex. Eliasson, 1992b; Szebehely, 1995) En utförligare beskrivning av hemtjänstarbetets förändring ges i kapitel 3.

Att dela in arbete efter dess olika former är ett sätt att göra begreppet mer hanterbart. Arbetets olika former är socialt skapade, det vill säga de är skapade av människor och styrs inte av den lagbundenhet som karaktäriserar naturlagar.

Arbetets former förändras över tid, plats och kultur. Den form ett arbete antar har en dominerande inverkan på hur det organiseras och för de arbetsvillkor som råder för dem som utför arbetet. En och samma aktivitet kan utföras under olika former och därmed innebära olika villkor för dess utförande. Om en person städar i sitt eget hem blir aktiviteten städning att betrakta som oavlönat (hushålls)arbete. Om städningen däremot utförs i någon annans hem eller i en offentlig lokal under reglerade former beträffande arbetstid, krav på prestation och lön, är det att betrakta som lönearbete. Med detta förenklade exempel kan vi konstatera att den städande personens påverkansmöjligheter är annorlunda i det oavlönade arbetets form än i lönearbetets form. När städningen utförs i eget hem finns stora påverkansmöjligheter att städa i princip när som helst, på vilket sätt som helst och att själv bestämma när arbetet är färdigt. När städningen utförs som anställd, på någon annans uppdrag, är möjligheterna att själv bestämma hur och när arbetet skall utföras begränsade. Karlsson (1986) gör med historiematerialistisk utgångspunkt, en empiriskt grundad indelning av arbetets sociala former innefattande slaveri, livegenskap, lönearbete och egenarbete. I dessa arbetsformer varierar relationen mellan ägande av produktionsmedel och ägande av arbetskraft. Därmed varierar också arbetets organisering och villkor samt arbetarens påverkansmöjligheter.

När vi i allmänna termer talar om arbete är det ofta underförstått att vi menar arbete i form av lönearbete. Arbete där anställda säljer sin tid, kraft och kunskap i utbyte mot lön. En väsentlig dimension av lönearbete som arbetsform är att lönearbetaren måste sälja sin arbetskraft för att få sitt livsuppehälle. Detta tvång är emellertid inte totalt. Den enskilde arbetaren har möjlighet att avstå från att sälja sin arbetskraft och istället välja andra vägar till uppehälle, men arbetare som kollektiv är just genom sin medverkan i lönearbete ofria att välja något annat. Den som utför arbetet kan benämnas löntagare, arbetstagare, anställd eller medarbetare. Holmer & Karlsson hänvisar till svensk lagstiftning som erbjuder följande kriterier för att någon skall betraktas som löntagare:

Lön utgår för arbetsinsatsen och den har primärt tid som grund; positionen är underordnad, personen i fråga äger inte produktionsmedel och han eller hon är socialt beroende av anställningen. (Holmer & Karlsson, 1991, s. 8)

För att arbetsformen lönearbete skall existera måste en relation finnas mellan arbetsgivare (ägare av produktionsmedel) och anställda (de som erbjuder tid, kraft och kunskap i utbyte mot pengar). Dessa två delar måste finnas för att relationen skall fortgå. Om någon av delarna fattas så upphör relationen att

existera och således även lönearbetet som arbetsform. Relationen mellan arbetsgivare och anställd är asymmetrisk. Den innehåller en maktobalans där säljaren av arbete är underordnad köparen.

Det är arbetsgivare som äger möjligheter att formulera villkor (självklart inte oberoende av marknadskrafter, ekonomiska ramar och politiska beslut) för anställda. Denna asymmetriska relation är inblandad i allt lönearbete. Anställda agerar i relation till de villkor som erbjuds, samtidigt som villkoren är töjbara och kan förändras. Företeelsen fackförening kan ses som ett exempel på ett försök att jämna ut asymmetrin genom att stärka anställdas möjligheter att påverka sina arbetsvillkor och handlingsmöjligheter.

För arbetets olika arbetsformer finns olika föreställningar om arbete och anställda som ligger till grund för försanthållanden i form av teorier om hur arbete bör organiseras. De föreställningar, som genomsyrar hur vi utför arbete, hur vi värderar arbete och hur vi organiserar arbete, hänger nära samman med arbetsformens karaktär. Lönearbete som arbetsform vilar på en idébas och en materiell bas som säger något om arbetsformen och dess kontrahenter. Lönearbete innebär, återigen, en relation mellan köpare och säljare och det är denna relation som, kontinuerligt i lönearbete, på idémässig bas skall förklaras, försvaras och upprätthållas. Det är den överordnades position som bildar utgångspunkt för de principer som styr handlingar i lönearbete (Karlsson, 1986, s. 86). Denna överordningens logik slår igenom och påverkar hur arbete organiseras. Det kan exempelvis handla om hur arbetsmotivation och arbetsmoral skall byggas in i arbetets organisering.

Arbete består av en varierad samling sysselsättningar, aktiviteter, verksamheter eller göranden och är reglerat och organiserat på olika sätt. Att skärskåda arbete som begrepp är en grannliga uppgift som inte låter sig göras här, däremot att belysa de socialt skapade förhållanden som är specifika för lönearbete som arbetsform och ställa dem i relation till hemtjänstarbetet och dess karaktär. Som Karlsson (1986) konstaterar är arbete något vi gör som är nödvändigt, om vi låter bli löper vi risk att inte överleva. Vi kan med denna definition definiera allt arbete som mer eller mindre tvingande. Det som inte fångas i definitionen ovan är att det som anses som nödvändigt görande skiftar över tid, med samhällsform och med kön. I tidiga agrara samhällen var den egna produktionen av mat och kläder det som gjorde att man överlevde. I högkapitalistiska samhällen blir denna nödvändighetens sfär betydligt mer komplex och svårdefinierad. Hur den

tvingande aspekten av arbete verkar är inte uppenbart. Det kan snarare vara så att det är konsumtion i sig som är målet med den kraft vi lägger ner på att arbeta. Vi arbetar för att konsumera det andra har producerat.

Det vi kan definiera som sysslor i nödvändighetens sfär är inte heller jämnt fördelade mellan alla människor. Det mänskliga görandet är tudelat mellan kvinnor och män, det finns en socialt skapad arbetsdelning mellan könen. Denna tudelning vilar på en föreställning om att det finns sysslor som passar för män och sysslor som passar för kvinnor och att dessa bör hållas isär. Denna könsbaserade arbetsdelning varierar historiskt, kulturellt och i viss mån individuellt men ett generellt drag är genomgående. De sysslor som innebär att ge förutsättningar för återskapande av arbetskraft har traditionellt utförts av kvinnor (se t.ex. Connell, 2003; Cornell, 1986; Gemzöe, 2003) Vi har en könsbaserad arbetsdelning grundad på att hushålls- och omsorgsarbete, både som lönearbete och obetalt egenarbete, är att betrakta som ett kvinnligt kodat ansvarsområde. I relation till definitionen av arbete presenterad av Karlsson (1986), kan vi konstatera att kön är en aspekt som avgör vilket görande som är tvingande för vem.

Det svenska arbetslivets könssegregering är ett uttryck för principen om att olika arbetsuppgifter kodas som kvinnliga och som manliga. När ett kön tillskrivs en arbetsuppgift innebär det att det andra könet inte betraktas som lämpat att utföra just den arbetsuppgiften. Arbetsdelningen mellan könen etablerar ett ömsesidigt beroende mellan kvinnor och män. Denna arbetsdelning mellan könen är en av de mekanismer som bidrar till den sociala konstruktionen av genus. Det är en kulturellt skapad uppdelning som faller tillbaka på idén om en dualistisk genuskonstruktion:

Arbetsdelningen kan ses som ett *förbud* mot likheten mellan män och kvinnor, ett förbud som förstärker de rent biologiska skillnaderna mellan könen och skapar dem som sociala kategorier. (kursiv i original) (Gemzöe, 2003, s. 87)

Omsorg om andra människor och sysslor som är nödvändiga för att ett hushåll skall fungera är traditionellt genuskodade som kvinnliga. Denna kodning kvarstår när de flyttas från hemmets sfär till den offentliga sfären (se t.ex. Connell, 2003; Gemzöe, 2003; Rasmussen, 2004) och medför låg status och låg lön (Ulfsson, 2006). Genuskodning av arbeten och yrken är ett uttryck för den genusordning som:

... fortplantas socialt (inte biologiskt) genom kraften hos de strukturer som begränsar det individuella handlandet, och därför förefaller det som om genusordningen är oföränderlig. I verkligheten förändras dock genusordningen ständigt, i takt med att den mänskliga praktiken skapar nya situationer och strukturerna utvecklar kristendenser. (parentes i original) (Connell, 2003, s. 22)

Hemtjänstarbetet har varit och är fortfarande ett traditionellt kvinnligt kodat arbete och det är rimligt att anta att genuskodning pågår där såväl som i andra arbeten. Det är även troligt att hemtjänstpersonalens tolkning av sina handlingsmöjligheter i det vardagliga arbetet, och i samband med handdatorprojektet, både påverkar och påverkas av genusordningen.

Lönearbete⁴ är för många människor en central del av livet och för samhället en central institution. Där pågår en mängd aktiviteter, naturligtvis produktion av varor och tjänster men också social interaktion, socialisation med (åter)skapande av normer, värderingar och traditioner samt lärande och kunskapsbildning. Arbete är en social praktik, vi har relationer till de vi arbetar tillsammans med. I arbeten där mänskliga relationer utgör en stor del av arbetets innehåll har vi även relationer till de människor som är våra klienter, kunder, vårdtagare osv.

Lönearbete innebär en social relation där olika positioner förekommer mellan framförallt arbetsgivare och anställda. Relationen mellan chef och anställd fungerar exempelvis inte på samma premisser som relationen arbetskamrater emellan. Dessa olika positioner kan medföra att anställda inte har möjlighet att organisera arbetet efter egna önskemål. Andras bedömningar med utgångspunkter i exempelvis effektivitet, lönsamhet och produktivitet kan ha kraftfulla effekter på såväl övergripande som daglig organisering av arbetet. Dessa utgångspunkter behöver inte strida mot anställdas intressen, tvärtom kan det vara nödvändigt att vidta organisatoriska åtgärder i form av effektivisering för att trygga lönsamhet och därmed arbetstillfällen. Men även om det finns en asymmetrisk relation inbyggd i lönearbete behöver detta inte betyda att motsättningar uppstår med automatik. Inte heller behöver den faktiska

⁴ Även för de som är utan lönearbete (och som av samhälleliga institutioner såsom arbetsförmedling och försäkringskassa bedöms ha arbetsförmåga) utgör arbetslivet en central del. Den vardagliga tillvaron kretsar kring att söka arbete eller att delta i arbetsförberedande åtgärder, såsom exempelvis yrkesutbildning, kortare utbildningar för att stärka sin söka jobb-kompetens eller ekonomiskt understödd praktik på arbetsplatser. Detta tillsammans med en oro över att inte klara den egna försörjningen gör lönearbete till en betydande norm i våra liv.

arbetsituationen uppfattas som motsättningsfylld av vare sig anställda eller ledning.

Karlsson (1986) definierar arbete som en målinriktad aktivitet som är nödvändig för vår existens: "Arbetet är människans görande i nödvändighetens sfär" (s. 177). När vi utför arbete gör vi det i nödvändighetens sfär i motsats till det vi gör i frivillighetens sfär. Att studera ett lönearbete innebär att lägga vikt vid arbetsformen och dess relationella karaktär samt att ta i beaktande det spänningsförhållande mellan över och underordning som framhävs i lönearbetsformen.

Marx diskuterar arbetarens objektivering som arbetare och som människa och formulerar denna lönearbetets alienerande effekt på följande sätt:

Arbetaren känner sig [därför] som sig själv först utanför sitt arbete, och i arbetet känner han sig som om han vore utanför sig själv. ... Hans arbete är därför inte frivilligt utan påtvingat. Därför är det inte tillfredsställelsen av ett behov, utan arbetet är bara ett medel att tillfredsställa behov utanför arbetet. (Marx citerad i Cavefors, 1978, s. 184)

Emellertid innehåller alla lönearbeten grader av frihet och grader av egenkontroll. Anställda har även i de hårdast styrda arbetena alltid ett visst mått av egenkontroll och vissa frihetsgrader i arbetsituationen (Theliander, 1999, s. 44). I och med detta är inte sagt att lönearbete är en fri verksamhet, den är alltid underordnad kapitalismens grundläggande villkor.

Arbetets (inre) motsättningar visar sig på olika sätt enligt Engeström (1987). Ur en allmän synvinkel visar sig motsättningar genom arbetets dubbelkaraktär. I denna motsättning framstår konkurrensen mellan olika intressen som ständigt närvarande i verksamheten och driver arbetsorganisation, arbetsinnehåll och arbetskvalité på ett mer eller mindre styrt sätt. Det blir rimligt att anta att motsättningar i enlighet med ovanstående kan ta sig uttryck och vara drivande vid förändringar på arbetsplatser då exempelvis ett nytt arbetsredskap skall införas. Förändringsprocesser är att betrakta som relationella aktiviteter där växelverkan mellan människor, intressen, mål, motiv samt fysiska såväl som symboliska redskap är grundläggande utgångspunkter.

Offentlig sektor och lönearbete

Även i lönearbete inom offentlig verksamhet är relationen mellan arbete och kapital påtaglig, men den tar sig annorlunda uttryck än i lönearbeten inom privat sektor. Många arbeten i offentlig sektor är av reproducerande art, d v s de tjänster som utförs har som ett övergripande syfte att återskapa individer, samhällsordning och arbetskraft. Dessa arbeten har en indirekt relation till produktionsmedel via skattesystemet och kan sägas vara reproduktiva i varierande grad. Eliasson & Szebehely (1992, s. 153) refererar till Kari Waerness uppdelning av reproduktiva arbeten i tre varianter: 1. De som har en nära relation till ett samhälles produktion och tillväxt, t.ex. lärare eller psykolog. 2. De reproduktiva arbeten som innebär att upprätthålla ett status quo-läge, arbeten med kroniskt sjuka och handikappade och slutligen 3. De reproduktiva arbeten där omsorg om döende människor utgör en betydande aspekt och som ur en reproduktionsaspekt är präglade av tillbakagång. Äldreomsorgen, med hemtjänst som en betydande del, kan, ur ett samhällsekonomiskt perspektiv, sägas vara reproduktivt enligt punkt 2 men framförallt enligt punkt 3.

Hemtjänstarbetet är ett arbete som har sina specifika karaktäristika samtidigt som det även är ett arbete som har en hel del likheter med andra arbeten. Det finns således aspekter som skiljer olika arbeten åt och det finns aspekter som är gemensamma. Hemtjänstarbete innefattar som allt lönearbete en relation mellan den som erbjuder sin arbetskraft och den part som betalar. Ytterligare en inneboende relation i hemtjänstarbetet är den mellan å ena sidan välfärdssystemets princip om allas lika rättighet till individuell hjälp och solidaritet med de svaga, och å andra sidan de ekonomiska förhållanden som villkorar välfärdssystemet. Det är en relation mellan humanistiska värden och det kapitalistiska systemets principer.

Ekonomiska förhållanden är en betydande del av de förutsättningar som offentlig sektor har att hantera. Det välfärdsuppdrag som skall utföras, där humana mål och värden skall uppfyllas, kompliceras genom att ekonomiska mål och värden tenderar att överskugga. Tid och kraft läggs på att minimera kostnader. Strävan efter kostnadseffektivitet gör även att modeller för ledning och organisering lånas från traditionell industriell produktion och prövas med diskutabla resultat (McKenzie, 2001, s. 59-65). Det är osäkert om dessa lånade försök att leda och organisera offentlig verksamhet överhuvud taget skapar förutsättningar för ökad effektivitet då det snarare är idealbilder som appliceras än välgrundade och till verksamheten anpassade metoder (Lundqvist, 1998, s.

146) Detta kan innebära inskränkningar i anställdas handlingsmöjligheter i arbetssituationen (se t.ex. McKenzie, 2001; Star & Strauss, 1999). I detta sammanhang framställs ofta ny teknologi som ett redskap med en i det närmaste odiskutabel potential för förbättring med avseende på effektivitet, produktivitet och kvalitet på utförda tjänster (se t.ex. Wajcman, 2004, s. 24). Neddragningar i välfärdsuppdraget går ofta hand i hand med försämringar av arbetsvillkoren för anställda i offentlig sektor (jfr Lundqvist, 1998; Rasmussen, 2004). De arbeten där försök att rationalisera och effektivisera med lånade styrningsmodeller får särskilt märkbara effekter, är de typer av arbeten som innehåller arbetsmoment, kunskaper och förmågor som är svåra att beskriva⁵ och definiera (Star & Strauss, 1999, s. 11).

Arbeten med vård- och omsorg är generellt ett exempel på en typ av arbeten som innehåller arbetsprocesser där etiska, sociala, pedagogiska och psykologiska ställningstaganden skall övervägas och ligga till grund för handling, ofta under tidspress. Detta gäller i särskilt hög grad hemtjänstarbetet. De kunskaper och förmågor som krävs för att utföra dessa arbetsprocesser är till största delen erfarenhetsbaserade, situationsbetingade och svåra att synliggöra. Komplexiteten och oförutsägbarheten i omsorgsrelationer kräver ett visst mått av handlingsutrymme i arbetssituationen. När detta krymper, t.ex. genom rationalisering, får det inte effekter enbart för omsorgens kvalitet, utan även för hemtjänstpersonalens arbetsvillkor (se t.ex. Drugge, 2003; Rasmussen, 2004).

Lundqvist (1998) beskriver denna utveckling inom offentlig förvaltning som ekonomism. Den har sedan mitten av 1980-talet "fullkomligt vällt in över hela vår offentliga förvaltning" (s. 135). Den går under benämningar som managerialism, management eller the new public management och är inte en homogen strömning utan flera olika sätt att hantera offentlig verksamhet. Dessa kan dock sägas ha en gemensam och stark betoning på kostnadseffektivitet och produktivitet. Bland annat dominerar ett ekonomiskt influerat språkbruk som avviker från det juridiskt präglade språkbruk som tidigare användes. En offentlig förvaltning måste fungera rationellt och kostnadseffektivt så problemet är inte att ekonomivärdena framförs utan hur pass ensidigt de framförs och betonas. Ekonomismen och dess ursprung kan spåras till den privata sektorns sätt att hantera problem. Ekonomivärdena innebär uppfyllande av krav på funktionell

⁵ Arbetsmoment, kunskaper och förmågor kan verka osynliga genom att de är svåra beskriva. De kan också verka osynliga genom att de av tradition eller av politiska skäl inte synliggörs.

rationalitet, kostnadseffektivitet och produktivitet och har ofta en överordnad position och en uppenbarhet som gör att de inte ifrågasätts med någon större kraft (Lundqvist, 1998, s. 63).

En effekt av ekonomismen är att sakkunskaper inte tillmäts lika stort värde som den ”nya managementkunskapen” skriver Lundqvist (1998, s. 143). För tjänstemän i offentlig förvaltning tenderar förmåga till ekonomiskt tänkande vara överordnad den specifika kunskap som innefattas i respektive sakområde. Ett ensidigt ekonomistiskt tänkande ger effekter utöver de som är avsedda och förväntade. Hasselblad (1994) citerad i Lundqvist (s. 144) ger denna beskrivning:

Ekonomiska mått är inga oskyldiga avbilder av verkligheten ”där ute” Ekonomiska mått är inte heller betydelselösa döda artefakter som inte har någon betydelse för vad som ”egentligen” sker i en verksamhet. Ekonomiska mått avspeglar inte världen ”så som den är” men kan starkt forma uppfattningen om hur världen ser ut. I denna mening är ett institutionaliserat schema för indelning och förståelse av världen, som ekonomistyrning, något som föregår världen och konstituerar den. Ekonomiska mått och kalkyler är en av de vanligaste och mest kraftfulla strategierna för att skapa avskildhet och därmed göra en del av världen överblickbar och kalkylerbar. Ekonomiska mått har en stark legitimitet i vårt samhälle, åtminstone inom eliterna av ägare, politiker och administratörer i formella arbetsorganisationer. Det betyder att alla slags intentioner måste förmedlas genom ekonomiska kategorier vilket därmed också kommer att forma intentioner. De ekonomiska mätten blir därmed centrala för hur verkligheten definieras och hanteras i organisationer.

Alla slags scheman för indelning och förståelse genererar också en orientering hos de som tillämpar dem. Ekonomistyrning genererar således också en distinkt instrumentell handlingsorientering i organisationer. (Hasselblad, 1994, citerad i Lundqvist, 1998, s. 144)

Organisering, med eller utan ekonomiska drivkrafter, är en ständigt pågående process i lönearbete. Gamla idéer förkastas och ersätts av nya, eller så försvaras och befästs beprövade metoder. Gamla idéer kan även benämnas som nya och nya organisationsmodeller kan innehålla gamla idéer. Vissa idéer återkommer således i denna lönearbetets kontinuerliga reorganisering (Edwards m.fl. 1995, s. 304). Även forskning rörande lönearbetets organisering och styrning sker med utgångspunkt i olika idéer och medför olika teoretiska perspektiv. I nästa avsnitt ges exempel på hur olika teoretiska perspektiv på organisering av arbete tar avstamp i olika synsätt på ledning och styrning samt på anställdas agerande.

Teoretiska perspektiv på organisering av lönearbete

Forskning om arbetsorganisering kan anta olika utgångspunkter och uppvisa varierade synsätt rörande ledning, styrning och anställdas agerande. Studier av organisering av lönearbete kan exempelvis ta sin utgångspunkt i den asymmetriska maktrelationen i lönearbete då konflikt mellan intressen framställs som centralt. Organisering av lönearbete kan alternativt studeras med individers identitet och subjektskapande som primär analysenhet. Det finns även studier om organisering som har siktet inställt på det som Edwards (1986, s. 2) kallar "sätt att övertala anställda att arbeta" (min övers.). Ett liknande resonemang för Huzell (2005) och refererar till Fredrick Winslow Taylor med scientific management och Rotliesberger & Dickson med Hawthornstudien, som "de första organisationskonsulterna" (s. 20-24). Genom dem har genomslagskraftiga idéer och modeller för arbetsorganisering framförts, ofta med vetenskaplig grund som argument för dess tillämplighet. De kan dock inte sägas vara teorier med förklaringsvärde.

Det är här på sin plats med en kortare redogörelse för de aktuella teoretiska perspektiv på arbetsorganisering som kan urskiljas. I följande avsnitt beskrivs tre samtida och aktuella perspektiv på arbetsorganisering generellt och på anställdas motstånd specifikt. Den följer en redogörelse som Huzell (2005, s. 36-50) presenterar i en avhandling om management och motstånd. Perspektiven är samtida och går visserligen i varandra på flera punkter men har ändå skillnader som är väsentliga att belysa när det gäller synen på anställda och på anställdas agerande på arbetsplatsen. Genom denna översikt belyses hur skiftande idéer och föreställningar medför olika forskningsfrågor och således också en variation av forskningsresultat. Som en följd av detta förtydligas även föreliggande avhandlings idémässiga bas.

De tre perspektiven i Huzells redogörelse kompletteras med ett till synes perifert perspektiv i sammanhanget: arbetsorganisering och lärande. En avsikt med denna redogörelse är att ytterligare belysa hur ett forskningsfält (organisering av arbete) kan studeras med olika ansatser och erbjuda en mångfald av berättelser.

Perspektivet *organisationsbeteende* (på engelska *Organizational Behaviour*, OB) innefattar organisationsteori, managementteori inklusive ledarskaps- och motivationsteorier. Synen på anställdas beteende ses i detta perspektiv ur en

psykologisk aspekt. Här återfinns inslag av Human Relations med individualistiska förklaringar till anställdas beteenden. Huzell (2005) anger konformism som betecknande för synen på anställdas beteende inom detta perspektiv. Anställda antas vara inriktade på att följa organisationens regler och normer så länge de är motiverade. Ackroyd & Thompson (1999, s. 19) framhåller detta som kärnan i OB: att med beteendevetenskapliga teorier påverka anställdas beteende och på så sätt optimera organisationens prestationer och resultat. Motstånd mot förändring framställs som ett känslomässigt projekt där de anställda förutsätts dels ha en i det närmaste naturlig motvilja mot förändring, dels efter genomgångna faser så småningom antas acceptera förändringen. Synen på anställdas motstånd är således att det är emotionellt och irrationellt och kan därmed som sådant bortses ifrån eftersom det till slut övergår i acceptans. Att betrakta en del förändringar på arbetsplatser som icke-önskvärda inryms inte i det här perspektivet.

I det Huzell (2005) benämner som det *arbets sociologiska* perspektivet betraktas konflikt som något som är inbyggt i organisationer. Makt och kontroll är betydelsefulla dimensioner inom detta perspektiv där Labour Process-skolan (LP), Industrial Relations (IR) och Organizational *misbehaviour* kan placeras in. Inom Labour Process-traditionen betraktas anställdas motstånd som sätt att uttrycka missnöje över arbetssituationen, som överlevnadsstrategier ur de anställdas synvinkel och som reaktioner på maktutövning och kontroll gentemot anställda. Här är maktrelationen mellan ledning och anställda central och konflikten handlar om konkurrens om kontrollen över arbetsprocessen. Huzell (ibid.) påpekar att kritiken mot Labour Process-skolan kan likställas med kritiken som riktas mot mer psykologiserande forskningsinriktningar. Istället för att anställda betraktas som känslostyrda och irrationella tenderar de att framställas som offer för strukturer som i sin tur framställs som totalitära. Arbets sociologin med Labour Process-skolan har som dominerande forskningstradition kunnat bekräfta att makt och motstånd förekommer på arbetsplatser. Däremot saknas begrepp och teorier för att upptäcka nyanser och komplexitet när makt och motstånd görs.

Det finns inom detta perspektiv emellertid en riktning som betonar motstånd som ett led i anställdas strävan efter autonomi i arbetssituationen och tonar ned bilden av motstånd som enbart en reaktion på maktutövning grundad i motsättningen mellan arbete och kapital. Ackroyd och Thompson (1999, s. 54) betraktar anställdas tendens att utveckla autonoma intressen och identiteter, och

den frihet som krävs för detta, som central och benämner den självorganisation⁶ (*self-organization*, i original). Termen självorganisation kan i det arbetssociologiska perspektivet betraktas ur olika synvinklar: som överlevnadsstrategi, som motstånd mot ledningars maktutövning eller som organizational misbehaviour. Misbehaviour kan definieras som ”allt man gör på arbetet som man inte får göra.” (Huzell, 2005, s. 40).

I ett *poststrukturalistiskt* perspektiv konstateras att kontroll och övervakning antagit så subtila former att anställda är att betrakta som självdisciplinerande subjekt. Subjektivitet och identitet är här centrala begrepp och är uttryck för en syn på anställda som aktiva och medskapande till den egna identiteten. Makt diskuteras i termer av disciplin och övervakning, jämte motstånd som tar sig uttryck i självdisciplin. Anställdas identitetsskapande kan också förstås som uttryck för motstånd, d v s när det inte följer den av organisationen/ledningen föreskrivna identiteten. Michel Foucaults arbeten utgör ett betydande inslag i detta perspektiv. Analysobjekten kan exempelvis bestå av (management)diskurser, IKT som redskap för kontroll och övervakning eller anställdas subjektivitet och identitet. Det poststrukturalistiska perspektivet har bidragit med en nyanserad bild av den komplexitet som uppstår när makt och motstånd betraktas som dynamiska processer. Det öppnar för att exempelvis argumentera för samtycke och acceptans som informellt motstånd och att termer som tillit och lojalitet hos anställda och i organisationer blir betydelsefulla (t.ex. Grey & Garsten, 2001). Här sammanfaller detta perspektiv idémässigt, med den riktning i det arbetssociologiska perspektivet som betraktar anställdas självorganisation som en form av motstånd.

I det här sammanhanget kan det omfattande teoretiska perspektiv som behandlar lärande på arbetsplatser omnämnas. Inom detta perspektiv betraktas anställda i första hand som aktiva och lärande, både som individer och som kollektiv. I viss mån kan även de ansatser som betraktar organisationer som lärande föras hit med Argyris och Schön (1978) som tidiga förespråkare för en sådan ansats. Motstånd mot ledning eller mot förändring diskuteras inte explicit. Kunskapsanspråken handlar om förstå hur lärande på arbetsplatser går till samt hur organisering som främjar lärande kan se ut.

⁶ Huzell (2005) översätter *self-organization* med *självverksamhet*. Jag föredrar Karlssons (2006) översättning *självorganisation* då den antyder att anställdas agerande är en betydande del i organiseringen.

En inriktning som betraktar lärprocesser som dynamiska och där motsättningar mellan intressen antas vara drivande för lärande och förändring är verksamhetsteorin (Engeström, 1987). Perspektivet i verksamhetsteorin ger möjlighet att identifiera och beskriva konflikter och motsättningar som pågår över tid. Det övergripande kunskapsintresset handlar om att förstå och även påverka faktiska skeenden (t.ex. förändringsprocesser) på de arbetsplatser som studeras. Påverkan förväntas ske i riktning mot ett expansivt lärande som förändrar själva förutsättningarna för det som studeras, en ny organisationsmodell eller ett nytt arbetssätt. Mänsklig verksamhet förstås som medierad via kulturella verktyg (artefakter) (t.ex. Engeström, 1987; Säljö, 2000). Artefakter, i form av såväl teknologi som arbetsscheman eller språkliga begrepp, ses som deltagande i lärprocesser.

Ytterligare en inriktning är den där lärande betraktas som situerat och arbete som kontext vari lärande försiggår och kan studeras (t.ex. Lave, 1996, Säljö, 2000). Organisering ses i detta perspektiv som ett fenomen där lärande utgör en förutsättning. Även här betraktas anställda som aktiva, lärande och deltagande i arbetets organisering. Till skillnad från ovan beskrivna inriktning är motsättningar mellan intressen inte det centrala, utan interaktion och kommunikation mellan människor, medierad av artefakter. Här finns sällan resonemang om anställdas motstånd men andra maktrelaterade resonemang förekommer och återfinns exempelvis i forskning som behandlar förändringsprocesser och IKT i organisationer (t.ex. Garret, 2005; Hjalmarsson, 2009) Bland många andra behandlar Mäkitalo (2002) och White, Hall & Peckover (2008) kategorisering, med eller utan IKT-stöd och organisering, på arbetsplatser i offentlig verksamhet. Här förs kritiska diskussioner om kategoriseringars påverkan på såväl de anställda i organisationen som de samhällsmedborgare som inbegrips.

Med referens till ovanstående översikt, använder jag mig av teorier och begrepp från skilda perspektiv. Genom att min forskningsfråga handlar om hur anställda tolkar och utnyttjar sina handlingsmöjligheter, är teorier med anknytning till självorganisation centrala. Därför presenteras en grundligare teoretisk genomgång av anställdas självorganisation och dess relevans för analysen i avsnittet om motstånd längre fram i detta kapitel. Makt, motstånd och disciplin i linje med Foucaults (1974/1998) resonemang har relevans för att förstå den villkorande aspekten av anställdas handlingsmöjligheter. En teoretisk utveckling av ledningars kontroll och disciplin finns också med, genom McKenzies (2001)

argumentation om performance som en ”ny” disciplinerings teknik. Även en begreppsapparat som ger redskap för att förstå kategoriseringar är relevant med avseende på det handdatorprojekt som pågick i samband med genomförandet av studien. Den presenteras emellertid i anslutning till analysen av handdatorprojektet i kapitel 5.

I nästa avsnitt fördjupas den teoretiska ramen genom att jag redogör för avhandlingens centrala begreppsapparat innefattande makt, disciplin, performance, motstånd och självorganisation samt handlingsmöjligheter.

Makt och motstånd

Jag har letat mig fram till analytiska verktyg som kan fördjupa förståelsen av det som pågår i hemtjänstarbetet. För att förstå anställdas tolkning av sina handlingsmöjligheter är maktbegreppet ett fruktbart avstamp. Michel Foucaults (1974/1998) resonemang om makt och disciplin tillsammans med Jon McKenzies (2001) argumentation om performance som en stark och motsägelsefull påtryckande kraft i dagens samhälle och arbetsliv utvecklar förståelsen av maktens föränderliga uttryckssätt. Resonemang om hur anställdas motstånd tar sig olika uttryck (Ackroyd & Thompson, 1999; Huzell, 2005; Karlsson, 2006; 2008) ger ytterligare en dimension till förståelsen av hur anställda agerar på arbetsplatsen. En risk med att rikta fokus mot maktdimensionen i analyser är att man tenderar att se sociala situationer och relationer som enbart bestående av maktförhållanden. Självklart består det sociala livet av åtskilliga aspekter som kan göras till föremål för analys. Jag konstaterar dock att det som händer i den del av det sociala livet som arbetslivet utgör är speciellt intressant att belysa ur ett makt- och motståndsperspektiv. Det har att göra med den asymmetriska relation mellan arbetsgivare och anställd som finns inbyggd i arbetsformen lönearbete (se t.ex. Holmer & Karlsson, 1991; Karlsson, 1986). Med andra ord: maktförståelsen i den här avhandlingen utgår från att människor genom sina handlingar, med tillgång till resurser av olika slag och i relation till strukturella villkor, deltar i återskapandet av över- respektive underordning.

Nätverk av makt

Makt existerar inte annat än när den utövas och kräver således relationer för att kunna ta sig uttryck. Den måste upprepas för att hållas vid liv och det sker genom socialt handlande. Den är ständigt rörlig och mångfaldig, den tar sig

uttryck i och verkar inom skiftande arenor och institutioner och kan visa sig både i stora drag och i detaljerade föreskrifter. Makt tillämpas emellertid inte enbart genom regler och förbud, riktade mot dem som är maktutövningens objekt. Den infiltreras i deras liv genom subtila mekanismer och objekten deltar i dessa maktfyllda relationer genom att svara upp mot den makt som utövas mot dem. Maktens uttryck kan vara så subtila att de inte behöver utövas som just makt (Foucault, 1974/1998).

Foucaults resonemang kring makt måste emellertid förstås ur ett historiskt perspektiv. Han presenterar ett antal exempel på hur makttekniker verkar och vilka karaktäristiska drag de uppvisar, men de är därmed inte generaliserbara till varje tänkbar maktrelation (Knights & Vurdubakis, 1994, s. 172). Men trots hänsyftningar med ibland ålderdomligt språkbruk till en samhällsform som tillhör en svunnen tid, finns hos Foucault en kraftfull begreppsapparat för analyser av ett nutida samhälle. Hans beskrivningar av feodalsamhällets totalitära maktdemonstrationer, med brutalt fysiskt våld, ställs i kontrast till moderna samhällets infiltrerande nätverk av kontrollmekanismer. Maktens strategier och därmed dess uttryck har förändrats, konstaterar Foucault. Det är inte längre tillräckligt i ett högkapitalistiskt, globaliserat och inte minst högteknologiskt samhälle att kontrollera och påverka människors beteende genom ett enda maktcentrum. Foucault tar sin utgångspunkt i hur maktens uttryck verkar för dem som drabbas av den och menar att de härskandes makt inte är obetydlig, men att den bör ses som en effekt av en strategisk position snarare än som ett privilegium som någon innehar. Makten möjliggörs och kan visserligen operationaliseras med hjälp av exempelvis lagar, politik eller de styrelsesätt som samhällen vilar på, men den är inte lika med dessa lagar, denna politik eller dessa styrelsesätt. De maktfyllda relationerna går sina egna vägar, de dyker upp i otaliga skepnader och vid skiftande tillfällen. Det är inte de stora uttrycken som blir betydelsefulla, utan de små nyanserna i det sociala livet som knappast märks. Dessa maktfyllda relationer banar sig väg in i alla samhällets skrymslen och vrår. De kraftmätningar som kan uppstå var som helst i samhällskroppen kan vara källor till konflikter och kan även innebära en tillfällig omfördelning av styrkeförhållandet, men Foucault framhåller att i denna mängd strategier, som kan bilda mönster, kan ingen ansvarig urskiljas. Det är ett självbetjänande nät av makt. Foucault liknar det vid ”en strategi utan strateger” och benämner det ”mikromakt” (s. 105):

Varken den kast som styr eller de grupper som kontrollerar statens apparater eller de som fattar de viktigaste ekonomiska besluten dirigerar hela det maktnät som fungerar i samhället. (Foucault 1974/1998, s. 105)

Därmed framstår det asymmetriska förhållande mellan arbetsgivare och anställd som råder i arbetslivet, inte som källan till maktutövning. Maktförhållanden i arbetslivet framstår snarare som effekter av mikromaktens nätverk.

Disciplin

Hos Foucault finns en tydlighet med att den disciplinära makten är förbunden med hur samhällen utvecklas. Disciplinär makt opererar på olika sätt i olika samhällsformer. I ett kapitalistiskt samhälle, där det ekonomiska systemet ställer krav på kapitalackumulation, framtvings andra tekniker för disciplin än i exempelvis ett feodalt samhälle.

Låt oss säga att disciplinen är den enhetliga tekniska metod genom vilken kroppens kraft på billigast möjliga sätt reduceras i sin egenskap av "politisk" kraft och drivs till ett maximum i sin egenskap av nyttig kraft. (Foucault, 1974/1998 s. 258)

Disciplin är en teknik som får kroppar att inte enbart göra som man vill, utan även på det sätt man vill, med den teknik man vill, i den takt man vill och så vidare. Det är en produktiv teknik. Disciplin handlar inte om att beröva eller avhålla någon från något utan att främja, påverka eller t o m tvinga någon till något. Den "utbildar" (s. 163) för ökad förmåga och skicklighet samtidigt som den tvingar den kraft och energi som uppstår, i en viss riktning: mot ett förhållande byggt på underordning. Människans kropp kan betraktas som en scen där makt och disciplin utspelas. Genom ekonomiskt utnyttjande kan kroppen betraktas som produktionskraft och dess användbarhet kan granskas och bedömas (s. 35). Kroppar som produktionskraft gör dem möjliga att härska över. Maktförhållanden medverkar till att kroppar kategoriseras, tvingas till arbete och reglerar vad de ska arbeta med. För att kroppar skall bli användbara krävs inte enbart att de är produktiva, de måste även vara beroende och därmed underordnade. Denna underordning kan skapas genom stöd av materiella förhållanden på ett direkt och fysiskt sätt men utan att inbegripa något våld. Fysiskt blir också skapandet av underordning genom att vara noga uträknat, organiserat och genomtänkt.

Disciplinär makt är produktiv, resonerar Foucault. Den producerar beteenden, handlingar, ritualer, såväl individen som det vetande man kan skaffa sig om henne är en del av maktens produktion:

Den disciplinära makten är nämligen en makt som istället för att beröva och uppbära ser som sin huvudsakliga uppgift att ”dressera” eller förmodligen, att dressera för att bättre kunna beröva och uppbära desto mera. ... Disciplinen ”framställer” individer; den är den specifika tekniken för en maktutövning där individerna är på samma gång föremål och verktyg. (Foucault, 1974/1998 s. 199)

Foucault ger uttryck för en syn på makt som en total kraft som inte bara griper in i människors liv utan rent av gör människan till den hon är. Detta har kritiserats av Alvesson (2002) samt Knights och Vurdubakis (1994) som hävdar att den inte lämnar något utrymme för en syn på människan som aktivt handlande. I den här avhandlingen är det emellertid mer fruktbart att fundera över hur det går till när individer ”dresseras” och framförallt hur de besvarar ”dressyren”, än att bestämma huruvida makt är den kraft som framställer individer.

Foucault använder inte orden frivillighet och tvång men i praktiken associerar han makttekniker med tvång och ofrivillighet. Han förbiser enligt Hörnqvist (1996), att maktutövning utgör ”*ett samspel* av tvång och frivillighet” (s. 208).

Maktutövningen inbegriper såväl ett visst mått av tvång, från de dominerandes sida, som ett viss mått av frivillighet, från de dominerades sida. (Thörnqvist, 1996, s. 208)

Jag följer Hörnqvist (ibid.) som betraktar människor som aktiva subjekt i den mening att det alltid finns valmöjlighet men att hot om sanktioner av olika slag (om brott mot normer och regler skulle uppträda) ger en illusion om att denna valmöjlighet inte finns. Det är alltså känslan och upplevelsen av frihet och delaktighet som begränsas genom maktutövning, och därmed påverkas de faktiska handlingsmöjligheterna.

Den disciplinära makten är integrerad i samhällets institutioner och organisationer på så sätt att den är nära förbunden med organisationens ekonomi och syften. Foucault talar om den disciplinära makten som ett maskineri eller som en apparat som fungerar maktalstrande. Även om det finns högsta chefer så är det inte dessa personer som ”har makt”, det är apparaten som möjliggör,

fördelar och alstrar makt. Den upprätthåller sig själv genom sina mekanismer och samtidigt är den diskret.

I kontrast till en traditionell härskarmakt är den disciplinära makten osynlig. När den traditionella makten syns, demonstrerar och visar upp sig blir de som är föremål för maktutövningen i det närmaste osynliga. Den disciplinära makten däremot tvingar de som underordnas att bli synliga genom att göra dem till föremål för kontroll och disciplin.

Den belysning de [undersåtarna i det disciplinära samhället] utsätts för befäster det grepp som makten har om dem. Det är det förhållande att den disciplinära individen ständigt syns, att han alltid kan iakttagas som håller honom kvar i hans beroende. (Foucault, 1974/1998, s. 219)

Den disciplinära makten visar sin kraft genom objektiveringsmekanismer där de som underordnas sätts i rampljuset. En tvingande objektivering som verkar genom riter och ceremonier där underlydande står i rampljuset och blir beskådade, beskrivna och bedömda. Det individuella formaliseras genom maktrelationer. De disciplinära metoderna gör beskrivningar av individen inträngande och till en kontroll- och underordningsmetod.

Att definiera vad som är normalt befästs i sätten att organisera exempelvis arbetsliv, utbildning samt hälso- och sjukvård. Det innebär att makten normaliserar och individualiserar (s. 213-215). I samband med normaliserandet sker avgränsning och bedömning av olikheter, detta för att kunna dra nytta av dem genom att anpassa dem efter varandra. Avgränsandet, accepterandet och utnyttjandet av olikheterna benämns av Foucault som individualisering. Denna individualisering sker i normaliseringens tjänst.

Från disciplin till performance

Jon McKenzie (2001) ger i titeln på sin bok *Perform or else – from discipline to performance* en föraning om en diskussion som genomsyrar boken. Med hjälp av Michel Foucault och Herbert Marcuse diskuteras hur begreppet disciplin inte längre är tillräckligt för att förstå hur makt verkar (McKenzie, 2001, s. 154-f). Begreppet disciplin har haft stor betydelse för vår förståelse av maktdimensioner och dess verkan genom samhällets institutioner, främst under 1700-1800-talet. De stora teknologiska och samhällsekonomiska förändringarna under 1900-talet, och dess globala effekter på utbildning, ekonomi, arbetsliv och privatliv, har förändrat maktens uttryck och dess vägar. McKenzie föreslår därför begreppet

performance som ett kritisk analytiskt redskap för att förstå hur den, genom global ekonomi och teknologisk utveckling, utspridda makten tar sig uttryck. Performance är oskiljaktig från kapitalismen i dess samtida avancerade form, definierad genom högteknologi, tillbakagång av arbetskraftens kollektiva organisering, förskjutning av tyngdpunkten från scientific management till performance management samt flexibel kapitalackumulering genom spekulation. Maktens uttryckssätt har förändrats från *discipline or else* till *perform or else*. McKenzie kallar det ett paradigmskifte.

De föreställningar om styrning av lönearbete, anställda och de kunskaper som krävs för ett arbetes utförande, som utgör utgångspunkt i Taylors scientific management, har haft och har fortfarande stor genomslagskraft för organisering av lönearbete⁷. Taylors principer (under olika benämningar) för arbetsledning fungerar fortfarande som normerande för hur lönearbeten styrs och organiseras. Emellertid så har dessa normerande föreställningar delvis förändrats och tar sig nya och annorlunda uttryck i sätt att organisera arbete. Jon McKenzie (2001) och hans teori om performance erbjuder resonemang och en begreppsapparat för att förstå hur idéer, om styrning och disciplin generellt och i lönearbete specifikt tar sig nya uttryck.

Begreppet performance är svårt att översätta till svenska med ett enda ord. Det kan betyda utförande, verkställande, framförande, (teater)föreställning, prestation, prestationsförmåga. Begreppet används i en mängd olika sammanhang. Dess ursprung kommer från kulturella sammanhang såsom teater, dans och politiska manifestationer för att under senare hälften av 1900-talet fått en ökande användning inom det organisationsteoretiska området. I managementteorier används begreppet performance relaterat till anställdas prestationer. Det är dessa prestationer som kan mätas och påverkas i syfte att höja produktivitet och effektivitet. Ytterligare ett sammanhang där begreppet används är när teknologiers funktion och effektivitet skall mätas och evalueras.

⁷ Det systematiska sätt att leda och organisera arbete som utarbetades av F.W. Taylor runt sekelskiftet 1900 och som benämns scientific management har fått ett starkt genomslag och har stor betydelse för arbetsvillkor i dagens lönearbete (se t. ex. Alvesson, 1983; McKenzie, 2001; Sandkull & Johansson, 1996/2000). Genomslagskraften i tankarna bakom scientific management har även haft betydelse för det obetalda arbete som utförs i hemmets sfär. Hushållsarbets taylorisering innebar en inbillad rationalisering med hjälp av hushållsmaskiner och funktionalistisk utformning av köket. (Cornell, 1986, s. 105)

Mc Kenzie försöker utmejsla en generell teori om performance där begreppet skall kunna användas som ett kritiskt redskap. Genom att besvara frågan ”vad är performance?” med en annan fråga ”vilken performance?” leds vi in på tre olika empiriska områden där begreppet figurerar och används med olika innebörder. Dessa tre benämns kulturell performance, performance i organisationer och teknologisk performance. Han presenterar också tre forskningsområden som tongivande inom dessa tre empiriska områden: performance studies, performance management och techno-performance. Inom dessa tre områden framträder vitt skilda sätt att använda begreppet. Men trots detta är performance ett övergripande samlande begrepp om än med olika laddning beroende på inom vilket empiriskt område det figurerar⁸

Det empiriska område som är speciellt intressant i den här avhandlingen är performance i organisationer. För förståelsen av McKenzies resonemang är det emellertid nödvändigt att redogöra för performancebegreppets användning inom samtliga områden.

Kulturell performance

När det handlar om kulturell performance kan begreppet betraktas som kritiskt i termer av överskridande och motstånd, snarare än som normerande. Inom det kulturella performanceområdet befinner sig kulturteorier som kritiserar rådande normer, t.ex. poststrukturalistisk feministisk teoribildning. Men här befinner sig även en mängd aktiviteter som teater (traditionell eller experimentell), konst, litteratur, ritualer såsom parader och festivaler, politiska demonstrationer och sociala rörelser (Mc Kenzie, 2001, s. 29). Här har begreppet en given plats. Performancebegreppet används här för att diskutera kulturella uttryck och dess utmaning blir att analysera framförande och iscensättande av såväl teater och dans som genus.

Performance i organisationer

Anställdas performance värderas mer eller mindre kontinuerligt i företag och organisationer. I detta sammanhang innebär begreppet performance anställdas utförda prestationer. Denna värdering av arbetsprestationer kan ske skriftligt genom rapporter men också muntligt eller genom digitala numeriska presentationer. Mc Kenzie beskriver dessa rapporteringar av prestationer

⁸ Det sätt som McKenzie använder performancebegreppet på tilltalar mig. Att placera performance i olika sammanhang är att utnyttja begreppets elasticitet. Detta skapar möjlighet till kreativa analyser. Naturligtvis finns fallgropar, begreppet kan riskera att omfatta allt och ingenting.

(*performance reviews* i original) som viktiga redskap för ledningar i organisationer när det gäller mätning av arbetsprestation, planering för kompetensutveckling och beslut angående "the hiring, firing and promotion of workers" (Mc Kenzie, 2001, s. 55) Beroende på arbetets art evalueras sådant som produktivitet, motivation, innovation och förmågan att uppfylla de mål som stödjer organisationens egna. Höga värden ger ofta belöningar i form av löneförhöjning, bonus, allmänt erkännande och även ibland befordran. När evalueringen av arbetsutförandet får låga värden ökar risken för låg lön, frånvaro av bonus, lågt anseende för yrkesgruppen och dåliga arbetsförhållanden. Denna idé om värdering och rapportering av anställdas prestationer som underlag för beslut av olika slag sprider sig till alla områden i arbetslivet. Från att ha varit ett vanligt förfaringssätt för bedömning av dem i ledande positioner har performancetänkandet brett ut sig även till de områden av arbetslivet där en dominerande del av arbetskraften befinner sig, i industriell produktion men även i den växande servicesektorn.

Mc Kenzie urskiljer ett organisationsteoretiskt paradig, en forskningstradition som han kallar performance management. Det är inget enhetligt paradig utan en blandning av ibland motsägelsefulla idéer om styrning och organisering av arbete och arbetare som dock innebär ett gemensamt ställningstagande. Dessa idéer tar avstånd ifrån de alltjämt dominerande organisationsidéer som härstammar från Taylors scientific management och presenterar sig under etiketter som mångfald, innovation och intuition. Den kreativa självstyrande arbetaren frammanas och sociala relationer i arbetet ses som en källa till *high performance*. Principerna för styrning av företag och organisationer skall inte längre vara enhetlighet, regelstyrning och rationalitet. McKenzie beskriver en förskjutning av tyngdpunkten i organisationsteorier: från att ledningar genom kontroll utvecklar anställdas prestationer till att arbetare skall stimuleras att själva utveckla sina prestationer. Denna förändring daterar McKenzie till tiden efter andra världskrigets slut. Är det då helt nya idéer som kommer till uttryck? undrar jag. McKenzie ger svar på tal.

De management- och organisationsteorier som placeras under performance management, distanserar sig från scientific management på fyra punkter. För det första genom att ersätta kontroll av anställda med att stimulera (*empowering* i original) dem att förbättra effektiviteten med hjälp av deras egen intuition, kreativitet och mångfald. För det andra genom att istället för att se organisationer och företag som massiva byråkratiska "maskiner" erbjuda en mer

organisk, systemorienterad modell där anställdas prestationer blir en del av ett större socioekonomiskt sammanhang. För det tredje, till skillnad från scientific managements utveckling i en industriell ekonomi, utvecklas performance management i en informationsekonomi där informations- och kommunikationsteknologi gör att informationsflöde och beslutsvägar ser annorlunda ut. Snabb och storskalig spridning av information möjliggör beslutsfattande på andra villkor än tidigare. Och för det fjärde genom att utmana själva effektiviteten som ett kriterium för effektivitet, eller åtminstone dess exklusiva position och istället erbjuda en organisationskultur med en variation av andra värden (s. 63-64)

McKenzie konstaterar med utgångspunkt i ovanstående resonemang att scientific management ingalunda är ute ur bilden, men att performance management flyttar scientific management åt sidan och övertar dess plats som dominerande organisationsteoretiskt paradig. Detta görs genom att koda om management: från kontroll av anställda, till anställdas egna initiativ till empowerment:

Performance management, therefore, is not the replacement of Scientific Management, but its displacement and overcoding. (McKenzie, 2001, s. 63)

Alltmer standardisering, små eller inga möjligheter till egna initiativ och en rätt metod får ge vika för innovation, kreativitet och stora möjligheter till arbetarens egna initiativ. Sätten att styra de anställda förändras, men därmed inte motiven. Modeller och diskurser som human relations, systemteori och lärande organisation innehåller olika definitioner av performance, men ändå har de en sak gemensamt, nämligen den grundläggande principen i performance: maximering av ett systems "output" och minimering av dess "input".

Yet a specific challenge gathers together these models and guides the research of Performance Management: The challenge of efficiency, the imperative to maximize outputs and to minimize inputs. (McKenzie, 2001, s. 82)

Vägen från scientific management till performance management går via human relations, systemteori, förändrade informations- och beslutsprocesser genom IKT och sist men inte minst via förståelsen av organisationer som lärande och självförändrande, i egenskap av att vara organisationer. McKenzie hävdar att performance management, trots sitt avståndstagande från scientific management, till sist ändå gör att det är på anställdas prestationer som tonvikten ligger. Det handlar om att som anställd prestera, verkställa och utföra annars finns risk för sämre villkor, spärrade karriärvägar och marginalisering. *Perform or else.*

Teknologisk performance

Hur kan begreppet performance förstås i relation till teknologi, undrar Mc Kenzie. Hans svar blir: inte på samma sätt som kulturell och organisatorisk performance. Han konstaterar också att begreppet saknar den någorlunda generella och explicita definition som finns i de två andra områdena. En vag definition är att begreppet performance i en teknologisk kontext handlar om:

The performance of a technology refers to its technical effectiveness in a specific application or set of applications undertaken in a particular context.
(McKenzie, 2001, s. 97)

Definitionen av hur väl en teknologi svarar mot dess föreskrivna uppgift i ett speciellt sammanhang indikerar ytterligare det samband som finns mellan de tre paradigmen. Eftersom teknologisk performance är beroende av dels uppgiften den har att utföra, dels det sammanhang uppgiften skall utföras i, kan den diskuteras utifrån både sin roll och sin prestation i en organisation.

McKenzie (s.97-98) skiljer på teknologisk performance och teknologisk prediktion. Det är först i användandet, i relation till uppgiften och sammanhanget, vi kan uttala oss om teknologisk performance. Teknologisk prediktion är när vi uttalar oss utan att ställa det i relation till uppgift och sammanhang. Datorer ses som speciella beträffande teknologisk performance. Mc Kenzie kallar dem metateknologier genom att de används till att producera andra teknologier. En stor del av teknologisk performance är således beroende av datorers performance.

Teknologisk performance är inte bara beroende av uppgiften och sammanhanget, utan även av externa faktorer som ekonomi, säkerhet och situationsspecifika interna faktorer. Teknologisk performance kan då inte sägas vara optimal, utan endast tillfredsställande genom att den är ett resultat av en lång serie av förhandlingar och kompromisser. I komplexiteten hos teknologisk performance ligger även en social dimension. Ett (teknologiskt) projekt kan vara teknologiskt perfekt men om det förlorar eller aldrig ens erövrar stöd för sin existens så dör det.

Nomadisk makt

Det ligger en paradox i begreppet performance, menar McKenzie (s. 214). Performance kan ses både som experimenterande och gränsöverskridande, och som normerande och disciplinerande. Han tillägger emellertid att det kanske inte

är en paradox. Det behöver det inte heller vara, menar jag. I det normerande, trots dess reproduktiva karaktär, ligger en gränsöverskridande dimension. Mänsklig social aktivitet karaktäriseras av handlingar som är villkorade. Handlingarna kan visserligen ha en riktning anvisad av normer, men villkoren tänjs ut och förändras i och med handlingarna, och därigenom ligger en förändringspotential även i det normerande. McKenzie påpekar dock att det ligger en fara i att bestämma performance som antingen normerande *eller* överskridande beroende på inom vilket område det verkar. Å ena sidan kan performancebegreppets normöverskridande potential inom exempelvis kulturell performance resultera i ett slags bekräftande av normer. Och å andra sidan kan performance inte enbart ses som normerande då det finns utrymme för kreativitet, innovation och mångfald när det t.ex. gäller performance i organisationer.

McKenzie (2001, s. 247) kallar makten i performance *nomadisk*: dess härskande och kontrollerande system är utspridda och genererar nätverk av utrymmen för mångfald av tillfällen till samt inte minst ekonomiska medel för påtryckningar. Dessa påtryckningar handlar inte enbart om att anpassas och formas, utan även att överskrida, göra motstånd och testa gränserna för de kontrollerande systemen. Denna komplexitet gör makten i performance i det närmaste paradoxal men icke desto mindre, eller kanske just därför, relevant för att förstå komplexa och motsägelsefulla maktstrukturer. *Perform or else*.

Motstånd

Makt handlar inte bara om dominans utan också om motstånd. Makt och motstånd är varandras förutsättningar. Motstånd är, liksom makt, inte entydigt utan kan ta sig otaliga skiftande uttryck men existerar alltid inom ett nät av maktrelationer (Foucault, 1974/1998, s. 178) Motstånd är det som hindrar makten i dess rörelse. Det kan utvecklas mönster och strategier för motstånd som kan innebära att formulera alternativa berättelser och alternativ kunskapsproduktion samt att utmana och ifrågasätta. Genom att söka efter detta, ofta svårupptäckta, motstånd kan man urskilja förhållanden och handlingar som inte direkt visar sig som maktuttryck. Motstånd ses som ett svar på, eller som ett resultat av, den makt som utövas mot människan. Människor gör motstånd genom att mobilisera motkraft och utveckla strategier. Synen på ett mänskligt subjekt som aktivt handlande riskerar därmed att hamna i skuggan. Man kan dock hos Foucault ana en öppning för att acceptera ett aktivt mänskligt subjekt

med förmåga till handlande, i relation till och inte enbart som ett resultat av maktutövning. Foucault ser subjektet som en handlande aktör i det avseendet att det äger frihet att göra motstånd såväl som att låta bli, men då i relation till maktutövning (Alvesson, 2002, s. 75). Det är dock problematiskt betrakta mänskligt handlande på detta sätt. Det finns oändliga aspekter som gör att människor gör det de gör. Men det är icke desto mindre fruktbart att i den här avhandlingen inspireras av Foucaults resonemang om makt, disciplin och motstånd, och då med en medvetenhet och vaksamhet inför ovan beskrivna problematik.

Makt och sanning är sammankopplade hos Foucault. Att ha makten att skapa sanning, att beteckna vad som är sant och vad som inte är sant. Att också ha makt att skapa ordningar som legitimerar det som betecknas som sanning så att det blir ännu mer sant. Makten möjliggör ett vetande samtidigt som den förutsätter ett vetande om individen, enligt Foucault (s. 247). För att kunna utöva kontroll och påtryckningar gentemot individer krävs kunskaper om dessa människor. Ur dessa kunskaper och detta vetande får makten sin näring, samtidigt som vetandet om individen utvecklas i takt med maktens utövning. Här fyller även motståndet sin funktion genom att vara maktens andra sida. Genom kontroll av individens beteende och hennes motståndstrategier utvecklas kunskap om individen. Denna kunskap är nödvändig för maktutövande och samtidigt utvecklas vetandet om individen genom kontroll (Foucault, 1974/1998, s. 148).

Motstånd liksom makt är socialt konstruerade kategorier. Ett tänkande där makt och motstånd uppfattas som varandras motpolar och alltid i opposition till varandra gör det svårt att göra analyser av praktiker i komplexa sammanhang där de båda polerna tenderar att gå i varandra snarare än att repellera varandra. Genom att analytiskt behandla makt och motstånd som förutsättningar för varandras existens där den ena konstituerar den andras gräns och vice versa, placeras relationen dem emellan i blickpunkten. Butlers (2006) och Connells (2003) sätt att förstå kön som en process genom att fokusera hur kön görs, *doing gender*, drar uppmärksamheten till processerna där kön *görs* snarare än till kön i sig. Att betrakta makt och motstånd på motsvarande sätt som en relationell process möjliggör analyser där dynamik och komplexitet kan behandlas. I linje med Knights och Vurdubakis (1994, s. 169) resonemang finner jag att det som måste studeras är vad som kännetecknar makt- och motståndprocesser; i vilka

sammanhang de visar sig, på vilka sätt de uppenbarar sig samt vilka sorts kunskaper som är inblandade i dessa processer.

Knights och Vurdubakis (1994, s. 175) tolkar Foucaults resonemang om subjekt som primärt konstituerade genom makt och pekar på en problematik. De undrar vem som egentligen kan göra motstånd och hur motstånd någonsin kan undergräva makten? Författarna argumenterar för att det ena inte utesluter det andra. Det handlar inte om att någon har makt och att andra saknar den. Handlingar som kan betraktas som motstånd är samtidigt ett slags utövande av makt och samma människor kan vara delaktiga i utövande av makt samtidigt som de gör motstånd mot maktens effekter. Handlingar som kan betraktas som motstånd kan även främja omorganisering, anpassning och utökande av makttekniker. Motstånd tvingar fram utvidgning, omvandling och förfining av den maktutövning som den konfronteras med (Ackroyd & Thompson, 1999; Knights & Vurdubakis, 1994; McKenzie, 2001).

Självorganisation

Strävan efter autonomi hos anställda eller grupper av anställda är grunden i förståelsen av självorganisation. Självorganisation formas av och kan ses som ett gensvar på de strukturella förhållanden som råder i de sammanhang där den tar sig uttryck. Men den är därmed inte reducerbar till att enbart vara gensvar eller reaktion mot något.

Om vi antar att tekniker för att disciplinera anställda är så införlivade i de anställdas medvetande att de disciplinerar sig själva, riskeras en alltför reducerad bild av både anställda och ledningar att målas upp. Att däremot betrakta anställdas agerande som självorganisation innebär en syn på dem som aktivt handlande subjekt. Jag ansluter mig till Ackroyd & Thompson (1999) som hävdar att anställda är medvetna om och bör vara de som har tolkningsföreträde att bedöma, de disciplinerande praktiker de är inblandade i:

... one of the clearest things to come out of good case study work is the realization of how aware employees are of the characteristics of culture and change programmes, whether they endorse the objectives or not. Theorists may confuse and elide intent and outcome, but workers are normally tried and tested experts at spotting the 'reality gap'. (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 161)

Karlsson (2006) använder termen självorganisation som en benämning på anställdas kollektiva självverksamhet:

... det vill säga handlings- och tankesätt från anställda som snarare är uttryck för autonomi än anslutning till ledningens krav och önskemål. ... kan definieras som grupperns tendens att formera intressen och etablera identiteter, samt utveckla en autonomi i arbetet baserad på dessa aktiviteter. (Karlsson, 2006, s. 104)

Termen självorganisation har en informell karaktär och behöver inte leda till, och gör sällan det, formell organisation (t.ex. facklig sådan). Det är en övergripande term för att med utgångspunkt i en syn på anställda som aktivt handlande subjekt, förstå hur strävan efter autonomi tar sig uttryck på arbetsplatser. Karlsson (2006) pekar ut tre sätt att förstå anställdas självorganisation. Antingen som överlevnadsstrategier för att stå ut med monotoni, övervakning och kontroll i arbetet. Dessa riktas inte mot något eller någon speciell utan har att göra med att helt enkelt stå ut med arbetet. Eller som motstånd, när tankar, idéer och handlingar riktas mot ledningen som överordnad part i ett asymmetriskt maktförhållande. Det handlar om att antingen mildra ledningens krav på anställda eller att främja anställdas krav gentemot ledningen. Det kan t.ex. innebära strävanden att behålla personlig värdighet, att reglera arbetsintensiteten, att bevara eller utöka självständigheten eller att, genom manipulation, skapa möjligheter till delaktighet. Slutligen kan vi använda oss av termen organisatorisk olydnad (eng. *organizational misbehaviour*) för att förstå anställdas självorganisation.

Organisatorisk olydnad

Organisatorisk olydnad definieras i relation till ledningen och dess möjlighet, i kraft av sin maktposition, att avgöra vad som är olydnad och vad som inte är det. Ledningen har därmed makt att definiera anställdas agerande som olydnad och försöka stoppa eller minska det. En ledning kan även välja att acceptera, i bemärkelsen använda, olydnaden i linje med de krav som de anställda förväntas uppfylla (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 25-26).

Grader av organisatorisk o/lydnad kan förläggas till olika punkter på ett kontinuum. Intensiteten varierar från att den anställde *engagerar* sig i arbetet till det lite mer distanserade *samarbetet* och vidare till det mer neutrala *samtycket*. Därefter placeras *undandragande* som kan sägas vara mer aktivt och slutligen ett direkt *förnekande* eller t o m *fientlighet* gentemot ledningen. Anställdas agerande på arbetet kan därmed variera i grad från organisatorisk lydnad till olydnad. Vidare

menar Ackroyd och Thompson (ibid.) att organisatorisk olydnad försiggår i relation till fyra områden: tid, arbete (kraft), produkt (arbetets resultat) samt anställdas identitet. Dessa fyra är områden där oenighet om vem som äger rätten att disponera dem, kan förväntas uppstå.

Det rör sig alltså om motsättningen mellan ledningars strävan efter kontroll och anställdas strävan efter autonomi. Organisatorisk olydnad kan exempelvis ta sig uttryck i att den anställda inte arbetar så hårt som hon skulle kunna, att hon tillägnar sig (arbets)tid för eget bruk, är frånvarande från arbetet eller mentalt frånvarande på arbetet, tillägnande av material genom snatteri, fiffel eller t o m sabotage. Slutligen kan organisatorisk olydnad ta form av tillägnandet av en egen identitet som är annorlunda än den som förväntas i organisationen. Organisatorisk olydnad innefattar därmed: ”Allt som anställda gör, tänker och är som överordnade inte vill att de ska göra, tänka och vara” (Karlsson, 2008, s. 132). Det är emellertid viktigt att vara försiktig med att inte automatiskt tillskriva detta agerande en strategisk intention. Fleming (2005a) diskuterar paternalism som managementstrategi och belyser hur anställda försöker att skapa en identitet som skiljer sig från ledningens förväntningar. Han framhåller att de anställda inte agerar strategiskt och planerat, men att det icke desto mindre är ett sätt att reagera på ledningens försök att forma de anställdas identitet:

I do not believe these employees said to themselves, 'today we are going to resist this degrading paternalism by developing a counter-identity of adulthood'. (Fleming, 2005a, s. 1482)

Huruvida anställdas agerande är subversivt och/eller har förändringspotential är ett spørsmål som belyses inom organisations- och arbetslivsforskning (t.ex. de Certeau, 1984; Fleming, 2005a; 2005b; Kondo, 1990). Bland annat kan den förändringspotential som tillskrivs vissa former av motstånd vara missvisande. Men att helt avvisa en subversiv aspekt av anställdas agerande är bedrägligt då det i det faktum att anställda överhuvudtaget reagerar, oavsett dess effekter, ligger en omstörtande potential:

Many of these types of subversion are pragmatic responses to immediate issues rather than acts based upon some long-term strategic political agenda, which is certainly not to discredit their efficacy or impact in this context. (Fleming, 2005a, s. 1482)

Det finns således ingen enhetlig terminologi inom det forskningsfält som omfattar motstånd på arbetsplatser. Karlsson (2008, s. 133) gör ett fruktbart

försök att reda i den flora av begrepp som förekommer. Han tar utgångspunkt i organisatorisk olydnad som en bred kategori och placerar motståndsbegreppet därunder. Motstånd definieras därmed som ”sådant som anställda gör, tänker och är som överordnade inte vill att de ska göra, tänka och vara och som medvetet riktar sig uppåt i den organisatoriska hierarkin” (ibid., s. 133). Det innebär att motstånd förutom att vara medvetet och riktat innebär såväl tankar och handlingar som identitet. Det handlar om anställdas medvetna strävan att i relation till ledningar skapa och behålla autonomi och värdighet. Motstånd är således den form av organisatorisk olydnad som är intentionell. Men man kan bryta mot regler och normer upprättade av ledning utan att vara medveten om det och än mindre göra det avsiktligt, det är ändå en form av organisatorisk olydnad.

En del av hemtjänstpersonalens tolkningar och utnyttjande av sina handlingsmöjligheter i arbetssituationen kan betraktas som organisatorisk olydnad. Den kan vara riktad uppåt i den organisatoriska hierarkin och den kan ta sig uttryck i en generell strävan efter värdighet och autonomi i arbetet.

I nästa avsnitt redogörs för hur jag ser på mänskligt handlande som villkorat och detta utgör avhandlingens metateoretiska utgångspunkter. Samtidigt fungerar avsnittet som en beskrivning av vad jag menar med *handlingsmöjligheter*.

Sociala strukturer och handlingsmöjligheter

Jag vill förstå människors handlande i förhållande till sociala strukturer. I problemställningen ligger antagande om att även det ej direkt observerbara, såsom sociala strukturer, kan fångas genom att studera dess uttryck i det vardagliga arbetslivet. Genom att anta att det som kan uppfattas genom direkt observation är uttryck för något icke direkt observerbart, leder till att verkligheten har:

... *en objektiv existens*, men att vår kunskap om den alltid är begreppsligt förmedlad: *fakta är teoriberoende, men de är inte teorideterminerade.* (kursiv i original) (Danermark, Ekström, Jakobsen & Karlsson, 2003, s. 39-40)

Att studera och förstå sociala fenomen och mänskligt handlande kräver medvetenhet om sociala fenomenens begreppsberoende, med andra ord hur de begrepp vi använder medverkar till konstruerandet av sociala fenomen.

Danermark m.fl. (2003, s. 67) exemplifierar med fenomenet användande av pengar och de normer och regler som följer användandet och menar att de ”är vad de är i kraft av vad de betyder för samhällsmedlemmarna”. Om pengar inte hade någon betydelse eller mening skulle ingen utföra några handlingar i förhållande till dem och därmed skulle de upphöra att existera. Det finns en mängd företeelser som är kopplade till just användande av pengar, t.ex. lönearbete, äganderätt, handel osv. Begrepp har alltså samband med en existerande strukturerad social helhet, och denna helhet har samband med det materiella i tillvaron. Av ovanstående resonemang följer att det blir en omöjlighet att bortse från förbindelser mellan begrepp och sociala strukturer som konstituerar det som studeras. Man kan inte ta bort någotdera för då försvinner själva studieobjektet.

En av de tankegångar som fungerat som utgångspunkt från början till slut, och som utvecklats och fördjupats under forskningsprocessen, är strävan att analytiskt ta hänsyn till strukturers villkorande verkan såväl som människors handlande. Genom att undersöka växelverkan mellan struktur och aktör blir det möjligt att visa varför saker och ting är på ett sätt och inte på ett annat i samhället. En förutsättning för att kunna studera en sådan växelverkan är ett teoretiskt ramverk med begrepp som möjliggör detta:

This presumes a social ontology which warrants speaking about “pre-existence”, “relative autonomy” and “causal influence” in relation to these two strata (structures and agents) and an explanatory methodology which makes such talk practicable for the practising social theorist. (Archer, 1995, s. 64)

Danermark m.fl. (2003) betonar att det är genom människors handlande som strukturer visar sig och verkar, samtidig reproducerar och transformerar människors handlande dessa socialt skapade strukturer. I linje med ett sådant antagande kan vi betrakta människor som agenter. Agenter kan beskrivas som grupper av individer med institutionaliserade positioner, ex vis maka, mor, kvinna, undersköterska, samhällsmedborgare, anställd. Agenter är alltså snarare en bestämning av ett kollektiv än av individer. Är då personalen i hemtjänsten agenter? Frågan är fel ställd, människor *är* inte agenter. Agenter eller andra kategoriseringar är abstraherade analytiska konstruktioner som utvecklats för att kunna föra teoretiska resonemang. Nåväl, agenter ses som, analytiskt urskiljda, personer (t.ex. Ulla) som agerar utifrån sin position (t.ex. Ulla, undersköterska; Ulla, lönearbetare och kvinna; Ulla, kvinnlig, kommunalt anställd undersköterska). Samma person kan alltså ses som agent i olika positioner

beroende på riktningen i analysen. Positionen står i sin tur i relation till en/flera socialt konstruerade struktur(er). För att följa ovanstående resonemang kan agenter och deras handlande fungera som primär analysenhet. Jag ser Ulla framförallt som anställd men även som kvinna för att ha en möjlighet att identifiera de maktordningar som är relaterade till dessa positioner. Genom detta förfarande blir det möjligt att urskilja att man kan ha en underordnad position i relation till en struktur men inneha en överordnad position i relation till en annan. Genom detta särskiljande blir det även möjligt att se hur strukturers mekanismer både samverkar och motverkar varandra. Poängen är att särskilja för att se växelspel:

Håll isär struktur och agent, så att du inte reducerar den ena till den andra, och studera länkarna mellan dem över tid. (Danermark m.fl., (2003), s. 156)

Sociala strukturer går inte att ta på och de finns inte ”där ute”, det är i den vardagliga praktiken som de, genom handlingar, reproduceras och transformeras. Danermark m.fl. beskriver struktur som bestående av: ” ... en uppsättning internt relaterade objekt, såsom lärare-student, arbetsgivare-anställd, hyresvärd-hyresgäst.” (2003, s. 121). Därmed är människors liv villkorade av socialt skapade strukturer. Dessa strukturer kan sägas finnas för att det sociala livet är till viss del rutiniserat och regelstyrt då handlingar tenderar att upprepas om än med viss variation. Danermark m.fl. föreslår att ställa frågor som: ”Hur skulle detta vara om inte...? Skulle man kunna tänka sig X utan...? för att analytiskt urskilja strukturer (s. 198). Jag gör antagandet att sociala strukturer uppstår genom rutinisering och reglering och att de: 1) är identifierbara genom att göra en abstraherande (se det som inte är direkt observerbart) analys av mitt empiriska material och 2) medverkar till och tar sig uttryck i arbetslivsförändringar t.ex. i hemtjänstarbetet och 3) står i relation till, påverkar och påverkas av, agenters handlingar.

I definitionen av sociala strukturer ingår att de alltid är relationella. De uppstår, består och förändras i det sociala livet, när människor interagerar genom handling och kommunikation. Eller annorlunda uttryckt; objekt som är bärare av strukturer står alltid i relation till andra objekt och i relation till andra strukturer. En social struktur är således alltid relationell, både inåt och utåt. Relationer och relationers relationer är centrala för innebörden av sociala strukturer. Mellanmänniska relationer definieras som relationer mellan grupper av människor och som samhällliga relationer såsom institutioner i samhället: äktenskap, familj, skola, kyrka, varuproduktion osv. Att vara lönearbetare är att

ha en relation till en arbetsgivare och denna relation fanns redan innan jag blev lönearbetare, jag är inte den förste lönearbetaren. Den relationen fanns och kommer att finnas oberoende av mig som lönearbetare. Den relationen villkorar mitt handlande och jag utnyttjar relationens handlingsmöjligheter så som de framstår för mig. Att vara kvinna eller man innebär att vara det relaterat till andra kvinnor och män, till andra grupper av människor och till institutioner i samhället. Grundprincipen är att den ena relateras till den andra och det är *relationen* som bildar grunden för en struktur som genererar mönster av reproducerande och/eller transformerande handlingar där regler antingen följs eller bryts.

Strukturer har också en tidsdimension. De är kopplade till andras handlingar vid en annan tidpunkt. De sträcker alltså ut sig i tid och dess, ofta oförutsedda, konsekvenser är bortom ett direkt styrande i nuet. Archer (1995) betonar att struktur alltid kommer före aktörers handlande genom att lägga en tidsdimension till resonemanget om växelverkan mellan struktur och aktör. Ett exempel är äktenskapet, en socialt konstruerad samlevnadsform som existerade som fenomen före jag gifte mig annars hade jag ju inte gift mig (om det inte varit jag som uppfunnit äktenskapet). Ett annat exempel är lönearbete som, en socialt konstruerad arbetsform som existerade innan jag fick min första anställning, annars hade jag inte kunnat bli anställd. Jag hade heller inte kunnat bli arbetslös eftersom även detta fenomen är relaterat till lönearbete. Mina handlingar, att gifta mig och att skaffa mig en anställning föregicks alltså av fenomen som existerade innan mina handlingar. Archer (ibid.) diskuterar med hjälp av termen "pre-existence" och konstaterar att mänskligt handlande är resultatet av tidigare sociala praktiker och andra människors handlande (som förmodligen är döda nu). Det liv jag lever och de handlingar jag utför som i exemplen gift och anställd bidrar till reproduktion av institutionerna äktenskap och lönearbete i en framtid. Dessa institutioner är i sin tur uttryck för sociala strukturer omfattande de maktfyllda relationerna mellan man och kvinna och dem mellan arbete och kapital. När jag lever i relation till dessa, i exemplen, två strukturer och dess mekanismer *villkoras* mina handlingar samtidigt som jag bidrar till reproduktion, om än med transformerande drag, Men... det är inte i alla situationer och sammanhang som mina handlingar kan relateras till mig som gift och anställd. Komplexitet och oförutsägbarhet är ständigt närvarande i mänsklig verksamhet och att avtäckta alla eventualiteter är inte min intention, men däremot att ge en bild av hur tillvaron kan se ut från en explicit formulerad utgångspunkt.

Sociala strukturer och agenter är inte samma sak, det är två autonoma enheter urskiljbara genom analys. De har båda krafter men dessa verkar inte på samma sätt och har inte samma styrka och dess karaktäristiska egenskaper skiljer sig åt. Att dessa enheter kan sägas vara autonoma beror just på att deras krafter och egenskaper skiljer sig åt. De kan emellertid inte urskiljas i den mångfald som vi möter när vi observerar och deltar i det vardagliga sociala livet, de kan endast urskiljas genom vetenskaplig analys. Beskrivningar och uttalanden om strukturer och agenter skall alltså inte ses som en spegel av hur det ser ut i verkligheten utan som en reducering av densamma. Intresset vänds mot spänningsfältet mellan struktur-agent och det som händer där. Detta signalerar ett dialektiskt tänkande om hur det sociala livet gestaltar sig. Meningen är inte att se dem sammansmälta utan att länka dem till varandra och se spelet dem emellan (Archer, 1995).

Sociala strukturer har också en materiell dimension. De konstitueras i materiella praktiker, i de olika sammanhang där människor lever och arbetar, vilket gör att sociala strukturer har ett grundläggande förhållande till det materiella. Det här ger en viss stabilitet åt sociala strukturer men indikerar samtidigt möjlighet till förändring. Ägandeförhållande exempelvis utgör en materiell bas för sociala relationer (Danermark m.fl., 2003, s. 139-140). Här är det intressant att fundera över lönearbete som både materiell och social praktik. Det har en förbindelse till det materiella genom relationen arbetsgivare-anställd och innefattar även sociala relationer på olika nivåer; mellanmännsliga, organisatoriska och övergripande strukturerande såsom exempelvis könssegregerad arbetsdelning. Det materiella är inte bara närvarande utan även deltagande i de sociala relationerna på de olika nivåerna. Det materiella kan ta form av t.ex. handdatorer eller pengar i form av lön. Materiella ting kan betraktas som bärare av sociala relationer men därmed är inte sagt att det materiella är agenter.

Strukturer genererar positioner som i sin tur har olika tillgång till resurser. Ett exempel är den sociala struktur som består av de internt relaterade objekten arbetsgivare-anställd och som omfattar olika resurser för olika positioner. Ledningsrepresentanter har tillgång till vissa resurser som inte anställda har och vice versa. Denna definition av position erkänner strukturernas villkorande verkan och begreppet kan användas i en analys för att synliggöra olika positioners förhandlande om resurser. Arbetsgivare har bland annat relativt stor makt över resursen tid-arbets tid och anställda har mindre makt över denna resurs. Kapital i form av lön är också en resurs som olika positioner har olika tillgång till och

makt över. Kunskaper och färdigheter att utföra vissa arbetsuppgifter kan ses som resurser som positionen anställd kan förfoga över. Människor kategoriserade efter bland annat könstillhörighet agerar utifrån olika positioner där deras resurser varierar i styrka, omfattning och tillgänglighet. Tillgång till resurser är således beroende av de positioner som strukturer omfattar, vilket gör att vissa positioner blir mer privilegierade än andra. Resurserna är emellertid inte konstanta eller ”fasta”, de skiftar i styrka, omfattning och tillgänglighet över tid och i olika situationer. Resurser deltar i förhandlingar mellan agenter i olika positioner. Vi kan ha avsikter och målsättningar med vårt handlande men tillgången på resurser påverkar hur vi agerar.

Strukturer inverkar alltså på människors liv och det är genom mänskliga handlingar som detta försiggår. Mänskliga agenter förmedlar strukturer genom intentioner och motiv samt förmågan att formulera mål och strategier för att uppnå dessa mål. Dessa motiv, mål och strategier tas inte ur luften, de är villkorade av strukturer men blir till genom människors utnyttjande av handlingsmöjligheter. Det vardagliga livet ställer oss inför situationer som är villkorade enligt resonemanget ovan, *men* determinerar inte för den skull vårt handlande i dessa situationer. Att strukturer villkorar handlingsmöjligheter innebär inte att agenter måste följa de anvisade handlingsvägarna. Strukturer ställer upp villkor för vad vi kan respektive inte kan göra. Agenter kan handla annorlunda: motiv, mål och strategier kan formas i opposition till de handlingsvägar som erbjuds. Det är emellertid inte gratis att handla i opposition med dessa handlingsvägar, det innebär kostnader, olika stora och olika kännbara för människor. Kostnaderna kan variera med position, situation och sammanhang. Att analytiskt särskilja struktur och agent innebär att se dem som två relativt autonoma enheter som var för sig är kapabla till variation oberoende av varandra (Archer, 1995, s.75). Det ligger ett stort mått av oförutsägbarhet i interagerande mellan struktur-agent. Min ambition är inte att vara förutsäggande men dock att skapa en bättre förståelse för hur människors handlingsmöjligheter kan villkoras av socialt skapade strukturer.

Hemtjänstpersonalens tolkning och utnyttjande av sina handlingsmöjligheter påverkas av de strukturella förhållanden som har anknytning till hemtjänstarbetet som lönearbete. I nästa kapitel presenteras hemtjänsten som verksamhet och som lönearbete med dess historik och förändring. Kapitlet är tänkt att erbjuda en bild av den kontext vari det empiriska fallet befinner sig.

HEMTJÄNSTEN SOM FORSKNINGSFÄLT OCH PRAKTIK

Den här avhandlingen behandlar hemtjänsten som arbetsplats. Därför innehåller det här kapitlet en kort historisk beskrivning av hemtjänst som samhällelig verksamhet för att sedan presentera en mer ingående beskrivning av hemtjänsten som arbetsplats och dess genomgripande förändringar. Därefter följer en genomgång av skandinavisk omsorgsforskning där omsorg som lönearbete diskuteras utifrån definitioner av omsorgsbegreppet. Avslutningsvis ges några exempel på föreställningar om IKT inom vård och omsorg.

Hemtjänsten som verksamhet

Hemtjänst är beteckning på den omsorg och det stöd som erbjuds personer som i det egna hemmet har behov av hjälp med vardagliga sysslor såsom matdistribution, medicintilldelning, duschning, städning, social samvaro och så vidare. Denna hjälp ges efter beslut om insatser enligt socialtjänstlagen. Behov av vård- och omsorgsinsatser utreds av biståndsbedömare/handläggare i respektive kommun. Efter utredning erbjuds den hjälpbehövande insatser baserade på bedömningen av vård- och omsorgsbehovet.

Hemtjänst är också en benämning på den organisation som, i kommunal regi, bedriver hemtjänstarbete. En undersköterska eller ett vårdbiträde som arbetar med omsorg och stöd till personer boende i eget hem är anställd inom hemtjänsten. En vanligt förekommande benämning är hemtjänst vilken används i dagligt tal såväl som i rapporter, policydokument och politisk retorik. Det finns emellertid en trend mot en förändring av benämningen på verksamheten. Hemvård används allt oftare och denna ändring från hemtjänst till hemvård indikerar den innehållsliga förändring som verksamheten genomgår, från omsorg och stöd som huvudsakliga uppgifter, till omsorg, stöd och vård. Namnändringen från hemtjänst till hemvård kan tas som ett uttryck för den förändring av arbetsuppgifter som har skett i och med mer vårdkrävande

vårdtagare. Hemtjänstarbetet har utökats med arbetsuppgifter av vårdande karaktär medan övriga arbetsuppgifter i stort sett kvarstår. Benämningen hemvård kan också vara ett uttryck för en förväntan om ökad professionalisering av arbetet⁹. Att arbeta med hemtjänst signalerar inte formella kvalifikationskrav i någon större utsträckning. Att arbeta med hemvård däremot tyder på krav på vårdkompetens hos hemtjänstpersonalen. I den här avhandlingen har jag valt att använda benämningen hemtjänst då den fortfarande är vedertagen och vanligt förekommande (se t.ex. Socialstyrelsen.se, 2009-07-01).

Hemtjänsten har genomgått flera parallella förändringar under 1990-talet. En av dessa genomgripande förändringar är byte av huvudmannskap från landstingen till kommunerna genom ÄDEL-reformen 1992 samt psykiatrireformen 1995. ÄDEL-reformen som genomfördes 1 januari 1992 innebar att kommunerna tilldelades ansvaret för hela äldreomsorgen (Carlström, 2005). 55 000 landstingsanställda fick ny arbetsgivare, och ca 20 miljarder kronor omfördelades från landstingen till kommunerna. ÄDEL-reformen gav kommunerna ansvar för service, vård- och omsorg om äldre och handikappade människor. Psykiatrireformen gav kommunerna ökat ansvar för människor med psykiska problem. Parallellt med dessa verksamhetsförändringar har vårdtagarna blivit fler och alltmer vårdkrävande. Det innebär en större variation i hemtjänstarbetet genom att vårdtagargruppen nu även omfattar människor med intellektuella, fysiska såväl som psykiska funktionshinder samt långtidssjukskrivna. Under 2003 beviljades 127 983 personer över 65 år boende i ordinärt boende, hemtjänst (Socialstyrelsen, 2004c). Samma år beviljades 15 400 funktionshindrade personer hemtjänst, vilket är en ökning med 900 personer jämfört med år 2000 (Socialstyrelsen, 2004a). År 2004 bestod ökningen av ytterligare 1 000 personer (Socialstyrelsen, 2005a). Den ökade komplexiteten med avseende på vårdtagargruppens förändrade sammansättning ställer ökade krav på relevanta kunskaper och färdigheter i hemtjänstarbetet (se t.ex. Ellström, Ekholm & Ellström, 2003).

En offentligt finansierad och reglerad omsorg om barn, handikappade, sjuka och gamla utgör en grundsten för ett samhälles välfärdssystem. En offentlig vård- och omsorg vilar på en moralisk princip om vårt ansvar för de svaga. Tanken om en välfärdsstat med denna princip har en stark förankring hos människor i

⁹ Utförligare resonemang om professionalisering presenteras under avsnittet *Professionaliseringstendensen* i det här kapitlet.

allmänhet och ingen politiker kan öppet deklarerat en ovilja att ta hänsyn till de svaga i samhället. Eliasson (1992a) diskuterar äldreomsorg i relation till välfärdsstaten och definierar välfärdsstat som ”ett socialt system för mänsklig reproduktion och dess funktion som kompensatorisk” (s. 177). Kompensatorisk i betydelsen att välfärdsstatens legitimitet ligger i att hantera verkningarna av det ekonomiska systemet och som innebär ansvar även för de människor som inte anses som potentiell arbetskraft. Det är ett ansvar som inte primärt uppbärs av det ekonomiska systemet men som en välfärdsapparat kan fånga upp. Denna välfärdsapparat fungerar även som en medkraft i skapandet av potentiell arbetskraft genom att ansvara för de delar av reproduktionen, exempelvis barnomsorg och äldreomsorg, som möjliggör för en större del av befolkningen att lönearbeta (Eliasson, *ibid.*). Ytterligare en aspekt av välfärdsapparaten är att den fungerar som en slags stabilisator för att bevara socialt lugn och rådande social ordning. Äldreomsorgen innefattande hemtjänsten som offentlig verksamhet blir då, enligt ovanstående resonemang, en aspekt av reproduktionen som på ett indirekt sätt verkar för upprätthållande av ett kapitalistiskt system och av rådande social ordning. Ur den aspekten kan offentlig hemtjänstverksamhet sägas vara både produktionsbefrämjande och socialt lugnande.

Hemtjänsten som arbetsplats

Att arbeta med hushålls- och omsorgsarbete har historiskt sett varit ett obetalt samhällsnyttigt arbete traditionellt utfört av kvinnor. Idag är uppgifter av detta slag betalt arbete inom offentlig sektor¹⁰. Vägen dit har varit kantad av en rad förändringar, bland annat beträffande arbetets organisering och villkor samt verksamhetens huvudmannaskap. Som lönearbete har hushålls- och omsorgsarbete bland annat organiserats i form av pig- och hembiträdesarbeten. Vid sekelskiftet 1800-1900 var nästan hälften av alla yrkesarbetande kvinnor ”arbetare i huslig tjänst” och ända in på senare delen av 1900-talet var sådana anställningar en inkomstkälla för kvinnor (Eliasson, 1992a, s. 143). Denna könsbaserade arbetsdelning har inneburit att det är kvinnor som till största delen arbetar med de sysslor som befinner sig i den reproduktiva sfären (se t.ex. Gemzöe, 2003). Det handlar om att ta hand om hem, barn, gamla och sjuka. När dessa arbetsuppgifter övergår från familjen till det offentliga kvarstår den höga andelen kvinnlig arbetskraft. Den 1 november 2007 var 89 % av de vårdbiträden

¹⁰ Hemtjänstverksamhet som drivs på entreprenad av privata företag förekommer också.

som arbetar i kommunal regi kvinnor, för undersköterskor var andelen något högre, 93 % (Sveriges Kommuner och Landsting, 2007).

I början av 1950-talet organiserades så gott som all hemhjälp¹¹ av frivilligorganisationer såsom Röda Korset men 1952 formulerade Socialstyrelsen det första direktivet för hemhjälp för gamla. En utredning tillsattes som ett led i försöken att lösa åldringsvårdens problem med otillräckliga institutionsplatser och den blev inledningen till ”hemmaboendeideologins genombrott” (Szebehely, 1995, s. 29). Hemhjälpen var organiserad som timanställning och med en ekonomisk ersättning som ingen kunde försörja sig på. Hemsamariterna, som fram till 1980-talet var yrkesbeteckningen, arbetade ofta hos grannar, släktingar och bekanta. Man kände sina äldre väl vilket också medförde att gränsen mellan det formella och informella suddades ut. Rekryteringsbasen utgjordes av hemmafruar, gifta medelålders kvinnor utan egna småbarn, som hade tid över och som drevs av ett sorts förpliktigande socialt engagemang. Någon formell utbildning krävdes inte. För att inte förvärpa bristen på arbetskraft sattes lönerna lägre än för motsvarande arbeten på arbetsmarknaden i övrigt. Redan yrkesverksamma kvinnor skulle inte lockas att byta arbete (Szebehely, 1995).

Under 1970-talet ändrade hemtjänsten delvis form. Genom omvandlingen av det svenska samhället i stort förändrades också kraven på hemtjänsten. Som exempel på förändrade förhållanden av betydelse för hemtjänstens förändring kan nämnas den kraftiga ökningen av andelen kvinnor i förvärvsarbete under 1970-talet. Myndigheterna uppmärksammade att antalet äldre förväntades öka kraftigt och att kostnaderna för den hittills snabba expansionen av hemtjänsten var av betydande storlek. De ekonomiska argumenten för hemtjänstens organisering blev dominerande då ökande hjälpbehov skulle tillgodoses med lägre kostnader. Som rationaliseringsåtgärd byggdes servicehus för 200-300 boende. Därmed gavs möjligheter till stordrift av äldreomsorg med utgångspunkt i organisatoriska idéer indirekt hämtade från industriell produktion (Szebehely, 1996). I och med organiseringen av äldreomsorg i form av servicehus infördes mer rationella sätt att arbeta vilka resulterade i att den tidigare enbart tidsstyrda hemhjälpen övergick till att vara både tids- och uppgiftsstyrd. Uppgifterna utfördes av vårdbiträden på servicehus, men det dröjde inte länge förrän arbetet i den så kallade öppna hemtjänsten övergick till liknande organisationsform. Hemhjälp enligt en tidigare gemensam överenskommelse mellan den hjälpbehövande och

¹¹ Hemhjälp var en vanligt förekommande benämning i Sverige vid den här tidpunkten.

hemsamariten övergick till planerade och i detalj reglerade uppgifter. Planeringen utfördes av arbetsledare som distribuerade de reglerade arbetsuppgifterna till hemsamariterna. Från att ha varit relativt självstyrande som hemsamarit blev man nu underställd en arbetsledare.

På tidigt 1980-tal övergick benämningen hemsamarit i den öppna hemtjänsten till vårdbiträde. Sedan dess har olika försök till rationalisering av arbetsmetoder avlöst varandra. Förutom övergång från tidsstyrning till uppgiftsstyrning via arbetsledare blev exempelvis bortprioritering av vissa arbetsuppgifter, framförallt hushållsrelaterade uppgifter, allt vanligare. Inte enbart ekonomiska argument framfördes för att rättfärdiga rationaliseringsförsöken, utan även ideologiskt grundade resonemang. Nedskärningen av de hushållsrelaterade arbetsuppgifterna, t.ex. städning, försvarades med att det är ett sätt att uppvärdera hemtjänstarbetet då hushållsrelaterade arbetsuppgifter ansågs ha låg status. Argumentet framfördes samtidigt med en ökad betoning av socialpedagogiskt inriktade arbetsuppgifter med aktivering och rehabilitering, som skulle höja hemtjänstarbetets status. Szebehely (1996) framhåller att det inte är säkert att de faktiska hushållsrelaterade arbetsuppgifterna därmed har minskat för hemtjänstpersonalen. Det kan vara så att dessa arbetsuppgifter kvarstår, men att tiden för att utföra dem har minskat. Eliasson (1992a) identifierar två parallella förändringstendenser inom äldreomsorgen: en rationaliseringstendens och en inte lika tydlig professionaliseringstendens.

Rationaliseringstendensen

Eliasson (1992b) beskriver hemtjänstens taylorisering¹² och dess verkan genom förändring av arbetsprocessen i hemtjänstarbetet genom standardisering av arbetsuppgifter och försök till standardisering av kunskap. Detta är väl belyst genom empiriska studier (se t.ex. Drugge, 2003; Eliasson, 1992a, 1992b, 1996; Eliasson & Szebehely 1992; Ellström, Ekholm & Ellström, 2003; Rasmussen, 2004; Szebehely, 1995; Waerness, 1996). Rationaliseringstendensen kan också anses vara politiskt accepterad (se t.ex. Socialstyrelsen, 2005b). Även om rationaliseringstendensen kan sägas vara stabil och genomgripande så är det inte desto mindre viktigt att uppmärksamma alternativa eller kompletterande

¹² Taylorisering är en benämning som härstammar från F W Taylors system, scientific management, för arbetsdelning, ledning och organisering för maximalt utnyttjande av arbetskraften. Att ett arbete tayloriseras kan innebära rationalisering genom bland annat tids- och innehållsreglering av arbetsuppgifter för effektivare utförande av arbetsmoment. (se t.ex. Huzell, 2005; Theliander, 1999)

tolkningar av de motsägelsefulla förändringar som sker i hemtjänstarbetet. Scientific management med dess idéer om arbetsledning kan därmed återfinnas inom hemtjänstarbetet *tillsammans* med andra idéer om arbetets organisering. Rationaliseringstendensen har en relation till politiska motiv och ambitioner. Vilken riktning välfärdspolitiken tar och hur den utformas inverkar på hemtjänstarbetets ekonomiska och sociala villkor, handlingsutrymme samt eventuella professionalisering.

Evertsson (2002) diskuterar den svenska välfärdspolitikens betydelse för de yrken som har utvecklats för att administrera institutionaliserade välfärdspolitiska program. Utgångspunkten för diskussionen är att välfärdspolitikens innehåll och inriktning påverkar handlingsutrymmet i de olika så kallade välfärdsyrkena. Hur staten skapar, definierar och stänger olika välfärdsyrkens handlingsutrymme handlar om hur organisatoriska och professionella gränser dras upp, i samspel med olika aktörer, och bestämmer arbetsuppgifter, utbildning och befogenheter för olika yrkesgrupper. Handlingsutrymmet kan när som helst omprövas eller återkallas. Förändringar i välfärdspolitiken får konsekvenser för dem som arbetar inom yrken som har till uppgift att ge konkret tillämpning av välfärdspolitiska program. Staten har, och har haft, en betydande roll för dessa yrkens professionella och ekonomiska villkor samt sociala status. Evertsson (2002) framhåller välfärdspolitiken som en viktig faktor för att förstå yrkesgruppernas framväxt och utveckling. Han poängterar även andra faktorer såsom ny teknik, vetenskaplig utveckling samt förändrade sociala och ekonomiska förhållanden.

Även Ellström, Ekholm och Ellström (2003) ger exempel på effekter av ekonomistiskt tänkande i offentlig förvaltning. De konstaterar att hemtjänstpersonalens upplevda handlingsutrymme minskar i och med en övergång till ett mer marknadsorienterat sätt att organisera arbetet. Dilemman uppstår i samband med ökad byråkratisering, standardisering och rutinisering av arbetet. Författarna belyser de problem som uppstår när en verksamhet vars bas är omsorg och relationer som inte går att planera fullt ut i förväg, skall tidsbestämmas och rutiniseras. Hjälp och tröst kan inte regleras i tid och förutsägas inom ett beställar-utförarsystem. Hemtjänstpersonalen följer ofta sitt förnuft och sina känslor och arbetar utifrån ett vårdtagarperspektiv istället för att följa regler för tidsbestämda och ekonomiskt reglerade åtgärder. Detta får till följd att resultatenheten inte får betalt för den tid som utförts hos vårdtagaren, vilket på längre sikt kan innebära budgetunderskott med nedskärningar och omorganisation av verksamheten. Andra risker med beställarorganisation är,

enligt Ellström m.fl. (2003) att personalen kan utveckla en instrumentell inställning till omsorgsarbetet, som innebär att man överger de delar av arbetet som tidigare sågs som det viktigaste, nämligen relationerna till vårdtagarna. Likgiltighet inför vårdtagarna eller försök att hitta regler som avgränsar relationerna kan bli följden.

Drugge (2003) identifierar, i sin avhandling om omsorgsinriktat lärande i hemtjänsten, ett spänningsfält mellan målrationalitet och omsorgsrationalitet som ligger inbäddat i hemtjänstorganisationen. Verksamhetens formella organisering står i konflikt med de arbetsuppgifter som hemtjänstarbetet innebär och som kräver stor flexibilitet. I spänningsfältet mellan dessa två rationaliteter skapas en frizon, som är accepterad av organisationen, dock inte legitimerad på så sätt att den ges en formell struktur. En informell struktur utvecklas, för att det skall vara möjligt att förverkliga vårdplanerna. Att denna informalitet är institutionaliserad betyder inte att den är explicit formaliserad i organisationen utan snarare en implicit förutsättning för att arbetet skall fungera. Drugge (s. 182) använder termen institutionaliserad informalitet som benämning på denna frizon. Den beskrivs som en frihet i hemtjänstpersonalens arbete men innebär nödvändigheten av att ta egna initiativ, att omplanera efter ständigt föränderliga förhållanden och att utföra de planerade biståndsåtgärderna utifrån situationsspecifika förhållanden. Den konflikt mellan omsorgsrationaliteten och målrationaliteten i hemtjänsten ses av Drugge som en möjlig förutsättning för lärande och genom ett erkännande av den institutionaliserade informaliteten främjas utvecklingen av ett lärande förhållningssätt i hemtjänsten.

Drugge (2003, s. 169) poängterar att de rådande villkoren hanteras eller balanseras av hemtjänstpersonalen. Den institutionaliserade informaliteten ses som en källa till lärande, men det är ett lärande som karaktäriseras av anpassning. Detta blir tydligt i en av Drugges definitioner av institutionaliserad informalitet:

Det är en informalitet som är institutionaliserad i organisationen. Det är en informell struktur där det formella ledarskapet finns kvar men som samtidigt legitimerar informaliteten. Det är en informalitet som ligger inbäddad i hemtjänstens naturliga förutsättningar, där det utförs ett omsorgsarbete i en vårdtagares privata hem. Det är ett fenomen som skapas genom att ledningen avstår från att aktivt styra arbetet mer än absolut nödvändigt. (Drugge, 2003, s. 182)

Institutionaliserad informalitet är en frizon i hemtjänstarbetet där ett lärande förhållningssätt kan utvecklas, men det är viktigt att belysa den maktdimension

som antyds i Drugges resonemang. Den institutionaliserade informaliteten är beroende av att ledningen i kraft av sin överordnade position, avstår från att utnyttja den potential till maktutövning som finns i ledningspositionen. Informaliteten finns där på grund av personalens omsorgsrationella ambitioner att utföra ett gott arbete trots de rationaliseringsåtgärder som genomförts.

Rasmussen (2004) använder benämningen *greedy organization* för att beskriva ett sätt att organisera som utnyttjar personalens ansvarstagande och engagemang inför vårdtagares behov av omsorg. Äldreomsorgens verksamhetsmål bärs upp av personalen trots ökat ansvar och hög arbetsbelastning. Författaren visar i en studie hur decentralisering av ansvar och ökad autonomi genom självstyrande arbetsgrupper i norsk äldreomsorg, gör att arbetsuppgifterna blir intressantare och personalens ansvarstagande och engagemang ökar för de nya arbetsuppgifterna. Men samtidigt kvarstår personalens ambition och förmåga att ta ansvar för att omsorgsrelationerna till vårdtagarna skall fungera tillfredsställande. Detta gör att arbetsbelastningen ökar då omsorgsbehov och ansvar i relation till vårdtagare kvarstår oförändrat samtidigt som fler ansvarsfyllda arbetsuppgifter tillkommer. Detta både förutsätts och utnyttjas i organiserandet:

It is the workers' commitment and willingness to take responsibility for the aims of the organization in a situation of excessive demands over which they have no control that makes the concept of the greedy organization a useful one in exploring these changes. (Rasmussen, 2004, s. 523)

Professionaliseringstendensen

Det är problematiskt att entydigt försöka bestämma vilka yrkesgrupper som är professioner och vilka som är icke-professioner. Vanligt förekommande kriterier för en profession, inom klassisk professionsforskning, är systematiserade kunskaper och forskning; auktoritet gentemot klienter och myndigheter; monopol på utbildning och meritering; yrkesutövningens etiska principer samt kollektivt handlande i olika former (Evertsson, 2002, s. 133). De kriterier som ryms inom professionsbegreppet tenderar att definiera yrken inom vård och omsorg som icke-professionella. Dessa yrken, exempelvis vårdbiträden och undersköterskor i handikapp- och äldreomsorg, som historiskt har en kunskapsbas bestående av osystematiserade kunskaper grundade på beprövad, traditionellt kvinnlig erfarenhet snarare än forskning, har svårigheter att uppfylla professionskriteriet. Yrken såsom undersköterska och vårdbiträde inom äldreomsorg tenderar att bedömas på premisser gällande för yrken med

annorlunda arbetsinnehåll, kunskapsbas och kunskapsutveckling. Detta kan innebära att eventuell professionalisering av yrken inom äldreomsorg hejdas ¹³.

En jämförelse mellan hemvårdarinnor, vårdbiträden i hemtjänst, arbetsterapeuter och sjuksköterskor visar att dessa yrkesgrupper har haft olika förutsättningar för sin framväxt och utveckling. Sjuksköterskeyrket har haft en framgångsrik professionalisering. Den bygger på arbetsområdet medicinsk sjukvård, på forskningsanknytningen inom utbildningen samt på statens reglering av sjuksköterskeväsendet där godkänd formell utbildning, formell kompetens och hierarkiskt definierad position utgör grunder för dess etablering som yrkeskår. När det gäller hemvårdarinnor, vårdbiträden i hemtjänst och arbetsterapeuter har utvecklingen tagit en riktning baserad på statens formulering av välfärdsprogram och de åtgärder som skall genomföras i anslutning till dessa. Därtill knutna yrkesgruppers formella legitimitet och därpå följande rättigheter kom i andra hand. Vårdbiträdesyrkets utveckling i kommunal hemtjänst har karaktäriserats av svårigheter att avgränsa yrkesmässigt. Dessa svårigheter beror framförallt på arbetsuppgifternas komplexa och samtidigt vardagliga karaktär, tillsammans med en specificering av klientgrupper och arbetsuppgifter, snarare än på formell utbildning och en definierad vårdbiträdeskompetens.

En betydande del av de reella kvalifikationskraven i vård- och omsorgsyrken är kunskaper och förmågor som historiskt sett inte accepterats som formell kompetens och som inte heller synliggjorts genom formell meritering. Den professionaliseringstendens inom hemtjänstarbetet som Eliasson (1992b) beskriver handlar om standardisering av kompetens genom formell utbildning och socialisering till gemensamma förhållningssätt. Denna standardisering sker i linje med den standardisering av arbetsuppgifter som sker genom rationaliseringstendensen. Vid standardisering av arbetsuppgifter minskar

¹³ En statlig utredning (SOU: 2008:126) ger förslag på en nationell strategi för kompetensförsörjning inom den kommunalt finansierade vården och omsorgen om äldre: *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidsyrke*. Utredningen består i att presentera enhetliga kriterier för yrkeskompetens, kompetensintyg samt yrkesbenämningar för omvårdnadspersonal inom kommunal äldreomsorg. En kompetensreform föreslås för att kvalitetssäkra omsorgen och tydliggöra vilken kompetens personalen behöver. Genom att i första hand utgå från äldre personers behov av värdighet, trygghet och kvalitet i den omsorg och vård som finansieras av kommunerna har elva nationella yrkeskrav formulerats. Dock är inte avsikten att åstadkomma en professionalisering där tidigare osystematiserad kunskap och erfarenhet systematiseras och på så vis ges formell status: "Avsikten är dock inte att reglera tillträdet och utövatet av dessa yrken på motsvarande sätt som för exempelvis sjuksköterska eller läkare, eftersom det skulle stänga ute personer med god kompetens som saknar formell utbildning." (www.regeringen.se)

utrymmet för erfarenhetsbaserad kunskapsutveckling och kunskaper erhållna genom formell utbildning ses som betydelsefullare.

Omsorg som lönearbete

Giertz (1999) delar in lönearbeten i varuproduktion och tjänsteproduktion. De arbeten som placeras inom tjänsteproduktion delas i sin tur in i kunskapsintensiva, arbetsintensiva och människointensiva. Socialt arbete inklusive vård- och omsorgsarbeten placeras inom kategorin människointensiva arbeten. Arbeten med vård och omsorg är förvisso människointensiva men inte enbart detta, vilket ett flertal studier om hemtjänstarbetet visar. I dessa studier behandlas hemtjänstpersonalens situation och tyngdpunkten ligger på att explicitgöra den kunskap och det lärande förhållningssätt som dessa arbeten innebär (se t.ex. Drugge, 2003; Ellström, Ekholm & Ellström, 2003; Liveng, 2007; Szebehely, 1995; Topor, 1988).

Skandinavisk omsorgsforskning med Rosmari Eliasson, Marta Szebehely och Kari Waerness i spetsen koncentreras på omsorg som lönearbete och innefattar både omsorgsarbetarens perspektiv och brukarens perspektiv. De diskussioner som förs grundas på omfattande empiriska studier (se t.ex. Szebehely, 1995) och genererar kritik mot de sätt på vilket framförallt äldreomsorg är organiserad. Det betalda omsorgsarbetets organisatoriska villkor ses som centralt ur såväl omsorgsarbetarens som brukarens perspektiv samt ur ett socialpolitiskt samhällsperspektiv. Waerness (1987; 1996) diskuterar det offentligt avlönade omsorgsarbetet och pekar på en skillnad mellan vad omsorg kan vara i den privata och i den offentliga sfären. Att ge omsorg i den privata sfären handlar om att utföra omsorgsuppgifter i människors hemmiljö. I den offentliga sfären utförs omsorgsuppgifter i en offentlig miljö, exempelvis ett servicehus för äldre. Waerness (1996) belyser den olikartade karaktären på omsorgsrelationer i de olika sfärerna; i den offentliga sfären arbetar många omsorgsarbetare med att ge omsorg till många mottagare. Olika yrkesgrupper har olika uppgifter och inom yrkesgrupperna är uppgifterna i sin tur fördelade. I den privata sfären präglas omsorgen av allsidiga uppgifter i förhållande till ett fåtal omsorgsmottagare. Hemtjänstarbetet har förändrats från att ha varit ett självstyrt arbete i den privata sfären med allsidiga uppgifter förmedlade till ett fåtal personer, till att bli ett arbete styrt av socialpolitik och arbetsledning genom standardiserade och reglerade omsorgsuppgifter att förmedla till många personer. Hemtjänstarbetets hemvist har förflyttats till det offentliga utan att för den skull ha lämnat det

privata, och hemtjänstpersonalen står i det dagliga arbetet med en fot i vardera lägret. Då arbetet är politiskt styrt och offentligt avlönat blir det föremål för offentlig granskning. Samtidigt är det fortfarande ett arbete i den privata sfären i två avseenden: det skall utföras i det rumsligt privata i människors hem, och är innehållsligt av privat och intim karaktär. Omsorgsrelationen i den privata sfären, karaktäriserad av personlig anknytning och empati, är på samma gång både en privat och en offentlig situation.

Begreppet omsorg

Omsorg är ett kontextberoende begrepp och bör inte ha en fast och fixerad definition. Begreppet omsorg skiftar i betydelse och innehåll beroende på det sammanhang i vilket det används. Om begreppet dekontextualiseras riskerar den traditionella könskodningen av omsorg befästas, konstaterar Szebehely (1996), och pekar på omsorgsforskningens tendens att skildra kvinnors förmåga att utföra omsorg som inneboende och något som är oberoende av yttre villkor. Om definitioner av omsorg bortser från omsorgens villkor, kan det bli ett begrepp som riskerar att befästa ogrundade påståenden snarare än att bidra till ökad kunskap och förståelse av omsorgsarbete och dess villkor.

I en översikt över definitioner av omsorg identifierar Eliasson (1996, s. 242-243) fyra former. De analytiska definitionerna beskriver omsorgen som sammansatt av olika delar, t.ex. känslor, förnuft, handlingar. Genetiska definitioner anger omsorgens ursprung och fortbestånd, genom hänsyn, inlevelse och engagemang. Detta sätt att definiera omsorg är ofta genusanknutet till att handla om ett kvinnligt förhållningssätt ställt i relation till ett manligt, och därmed definierat som annorlunda. Väsensdefinitioner eller realdefinitioner försöker ange omsorgens ”kärna” eller dess egenskaper. Utan exempelvis ansvar och respekt skulle det som benämns omsorg inte vara omsorg utan något annat. Slutligen de övertalande eller persuasiva definitionerna där omsorg ges ett nytt beskrivande innehåll som framställs som det egentliga innehållet. Detta innehåll är ofta värdeladdat och föreskrivande samt läggs fram som ett led i en strävan att förändra exempelvis normer och värderingar om omsorg, som när uttrycket feminin omsorgsmoral anges som det som omsorg handlar om. Alla de försök som görs att definiera, bestämma och sätta ord på vad omsorg är bör ses som en pågående och ingalunda avslutad formulering, enligt Eliasson (ibid.). Det gemensamma för dessa formuleringsförsök är dock att de är normerande och belyser tankar och idéer om vad omsorg bör vara. Begreppet omsorg är alltså, när det används, laddat med föreställningar om vilka normer och värderingar

som bör vara gällande. Exempelvis i socialpolitiska dokument framställs ett omsorgsideal som gällande, vilket inte alltid överensstämmer med det omsorgsideal som kan råda i en specifik omsorgssituation.

I beskrivningar av vad omsorg är eller bör vara framhålls ofta förbindelsen mellan känsla, intellekt och handling som en viktig aspekt för möjligheten att ge omsorg. Denna förbindelse är en viktig dimension i stora delar av mänsklig verksamhet. Här blir de villkor, under vilka, omsorgen förväntas utföras, avgörande för om det handlar om omsorg eller om det handlar om något annat exempelvis omhändertagande, förvaring eller skötsel (Eliasson, 1996).

Eliasson (1996) uppmärksammar en utveckling inom hemtjänsten som hon kallar "förstörelseprocesser" (s. 237). De tidigare former för organisering av omsorgsverksamheter som gav uttryck för ett omsorgstänkande även på politisk nivå, håller på att urholkas. Institutionaliserade normer, regler och principer tenderar att ta över när omsorgsverksamheter organiseras. Det samhälleliga ansvarstagandet förskjuts från att det individuella i omsorgen erkänns som berättigat och legitimt, till att det individuella ses som något som stör.

Tid och omsorg

Tidsanvändning i lönearbete, och vem som har rätt att bestämma hur tid skall användas, har sin grund i det värde som tid tillmäts. I lönearbete är anställdas arbetstid värderad i pengar och efter en användningsprincip som går ut på att utnyttja den tid som anställda ställer till förfogande i utbyte mot lön. Denna omständighet behöver inte uppfattas som motsättningsfylld av dem som är berörda, varken av anställda eller av arbetsgivare. Det ingår i att vara anställd att ställa sin tid till förfogande, men när tidsutnyttjandet i sig hamnar på agendan och definieras som ett problem som skall lösas, kan en situation uppstå där motsättningar mellan olika intressen kommer till uttryck.

I taylorismens fotspår intensifieras ett förhållningssätt till (arbets)tid som innebär en linjär tidsuppfattning där klockan är det som reglerar arbetets början, utförande och slut. I hemtjänstarbetet, liksom i många andra arbeten, är arbetsuppgifterna till stor del av en art där det är svårt att beräkna tidsåtgång. En stor del av arbetsuppgifterna i hemtjänstarbetet, och i andra arbeten, består av sociala relationer. Dessa har karaktären av att flera processer pågår samtidigt och är sammanflätade med varandra och att flera aktiviteter pågår samtidigt. Det är svårt att bestämma när en aktivitet börjar och en annan tar vid. Under tiden en hemtjänstpersonal tappar upp diskvatten hemma hos en vårdtagare sätter hon

samtidigt på kaffe och förbereder frukost. När vårdtagaren äter sin frukost diskar hemtjänstpersonalen samtidigt som de samtalar med varandra. Väntan är också en del av hemtjänstarbetet och även den är svår att beräkna enligt en linjär tidsuppfattning. Tid för väntan på att en vårdtagare själv skall klara av att gå från badrummet till köket kan variera från en dag till en annan och är omöjlig att tidsbestämma på förhand. Davies (1996) benämner denna tidsuppfattning processtid och poängterar att den skall ses som komplementär, och inte som en motsättning, till linjär tidsuppfattning och klocktid. Trots detta är det klockan och en linjär tidsuppfattning som utgör grunden för hemtjänstarbetets organisering. Därmed är inte sagt att hemtjänstarbetet enbart skall organiseras efter processtid. Att enbart konstatera att omsorgsarbete tar den tid det tar kan få konsekvensen att det blir svårt att få en uppfattning om vad som egentligen har åstadkommit under t.ex. en arbetsdag. Det kan också leda till att omsorgsarbetet blir oändligt och upplevs som förtryckande (Davies, 1996). Å andra sidan kan en organisering av hemtjänstarbetet där varje arbetsuppgift regleras i klocktid leda till att vissa aktiviteter inte räknas som arbete, t.ex. väntan, reflektion och småprat.

IKT i vård- och omsorg

Ökad IKT-användning i vård- och omsorgsarbeten är en del av den övergripande förändring som arbetslivet genomgår. När det gäller ny teknik, dess nytta och användbarhet i relation till vård- och omsorg framträder varierade föreställningar om vilka resultat som förväntas uppnås genom en ökad IKT-användning. I nationella rapporter och utredningar lyfts vård- och omsorgssektorn fram som en speciell sektor som ska ”uppgraderas” med IKT (se t.ex. ITHS, 2003; Institutet för framtidsstudier, 2003:27; Carelink, 2001; 2002; Socialdepartementet, 2002:3). Likväl som det finns en variation av verksamheter inom denna sektor som skall ”uppgraderas” så finns det en mångfald varianter på ”uppgraderingen” och dess förväntade resultat. Ökad IKT-användning förväntas skapa högre kvalitet på vården och omsorgen, tidseffektiva arbetsprocesser, effektivare administration och kommunikation samt ”IT-kompetent personal” (en vanligt förekommande benämning på förmågan att hantera datorbaserade redskap i arbetssituationer). Förhoppningar uttrycks dessutom om att IKT skall generera ett högre värde på vård- och omsorgsarbeten och dessutom skapa intressanta arbetsuppgifter för vård- och omsorgspersonal. IKT framställs dessutom som en framkomlig väg att säkra en framtida personalförsörjning.

I en rapport presenterad av Carelink (2002): ”IT i primärkommunal vård och omsorg – nu och i framtiden”, redovisas en nationell kartläggning av svenska kommuners användning, behov och visioner av IKT i vård och omsorg. 242 kommuner har besvarat en enkät och intervjuer har genomförts med utvalda kommunala tjänstemän. Kartläggningen visar att IKT-användning i kommunal vård och omsorg tillskrivs en förmåga att bidra till lösningar av flera komplexa problem. Ny teknik förväntas exempelvis effektivisera arbetsprocesser i vård- och omsorgsarbetet som i sin tur förväntas lindra personalbristens negativa inverkan på arbetsituationen. Även ett tredje problem förväntas komma närmare sin lösning, genom effektivare arbetsprocesser emotses en kvalitetshöjning av vården och omsorgen:

Behoven [av IKT-stöd] är helt kopplade till att främja det uppdrag kommunerna har att ge trygg och säker service, omsorg och vård med hög tillgänglighet och god kvalitet. Med utökat IT-stöd så kan tids- och effektivitetsvinster, som flera pilotprojekt visat, bidra till att minska effekterna av personalbristen och ge mer tid till vårduppgifter och personliga möten. (Understrykning i original) (Carelink, 2002, s. 16)

Det finns en variation beträffande IKT-stödets funktioner och förväntade effekter (Sandelowski, 1997). Högteknologiska redskap i vård och omsorgsarbeten driver i varierande grad antingen mot eller från de direkta vård- och omsorgsuppgifterna i arbetet. Sandelowski (1996) skiljer mellan två typer av IKT-stöd i vård- och omsorgsarbeten: 1. *Autentiska redskap* (authentic tools) som fungerar som stöd i det dagliga vård- och omsorgsarbetet. 2. *Distanserande redskap* (pull-away-technologies) som inte främjar eller till och med förhindrar ett omsorgsarbete. Som exempel på autentiska redskap kan nämnas distanslösningar för så kallad telemedicin inom hemsjukvården och vårdplanering via bildtelefoni. Distanserade redskap kan vara system för både patientrelaterad och personalrelaterad dokumentation. De drar uppmärksamheten från relationella aspekter i omsorgsarbetet (Sandelowski, 1996, s. 13)¹⁴. IKT-stödets form och förväntade funktion är av betydelse för i vilken grad ett redskap kan sägas vara autentiskt eller distanserande.

¹⁴ Översättningen av Sandelowskis kategorier är mina egna. Den följer inte den engelska versionen ordagrant men grundbetydelsen bör ändå framgå.

Hemtjänstarbetet är komplext på flera sätt. Det består av flera delar som var för sig innehåller hög grad av komplexitet¹⁵. En dominerande aspekt av arbetstiden utgörs av direkta omsorgsrelationer med vårdtagare. En annan del av arbetet är den som består av planering av det dagliga arbetet, kommunikation med andra aktörer, administration och dokumentation. IKT-stöd som uppfyller de krav på ökad effektivitet och kvalitet som hemtjänstarbetet står inför och samtidigt kan fungera som ett autentiskt redskap blir näst intill omöjligt.

Bland de krav som ställs från kommuner på IKT-stöd i vård och omsorg kan sammanfattningsvis nämnas IKT-stöd med samordnande funktioner, gentemot dels andra samhällsliga aktörer och dels kollegor, samordnande- och distansfunktioner för lärande och verksamhetsutveckling, brukarrelaterade funktioner och verksamhetsuppföljning inkl rapportering, dokumentation och registrering som underlag för beslut. I kommunernas beskrivning av de behov som finns av IKT-stöd är de med så kallade brukarrelaterade funktioner i minoritet. Omsorgsrelationer i direkt kontakt med brukare, innefattande stöd och hjälp, anses inte vara ett prioriterat område där IKT kan fungera som stöd. Det är genom de möjligheter till samordning; kommunikation; dokumentation och registrering som IKT skapar, som den optimala nyttan kan erhållas (Carelink, 2002).

IKT-stödets kapacitet för att underlätta administration, dokumentation och kommunikation är alltså de funktioner som svenska kommuner lyfter fram som mest relevanta i vård- och omsorgsverksamheter. Dessa kan placeras i kategorin *distanserande redskap* (Sandelowski, 1996). En betydande del av arbetstiden används till att kommunicera, planera, administrera och dokumentera (Socialstyrelsen, 2005b). Det är också till detta som den största delen av IKT-stöden används inom vård och omsorg, enligt Carelink (2002). De distanserande redskapen hanterar den byråkrati som finns i organisationer och således också i de organisationer som bedriver vård- och omsorgsverksamhet. Exempel på sådana typer av IKT-stöd är de som har som funktion att underlätta

¹⁵ Teknik med hög komplexitet behöver inte med automatik innebära arbetssituationer med hög komplexitet. Arbetsuppgifter med relativt låg komplexitet kan utföras med hjälp av teknik med hög komplexitet (t.ex. i monotona arbeten i högteknologisk produktionsindustri). Och tvärtom, arbetsuppgifter med hög komplexitet kan utföras utan teknik med hög komplexitet. Exempel på detta kan vara en arbetssituation innefattande en omsorgsrelation, där etiska, sociala, pedagogiska och psykologiska ställningstaganden skall övervägas och ligga till grund för handling, ofta under tidspress. Här har komplexitet en annorlunda betydelse än i tekniska sammanhang. Begreppet komplexitet får således olika innebörd beroende på sammanhanget.

personalrelaterad dokumentation av olika slag såsom mätning och registrering av vård- och omsorgspersonalens arbetstid, utförda arbetsuppgifter och annan dokumentation av administrativ art. Här kan vi också placera de IKT-stöd som finns till för att hantera effekter av byråkrati. Bland dessa kan nämnas IKT-stöd för att underlätta brukarrelaterad samordning och kommunikation som i organisationer med hög byråkrati blivit svårhanterlig.

Studien i den här avhandlingen är genomförd under en period av förändring på en arbetsplats i kommunal hemtjänst. Förändringsprojektet tillkom på ledningens initiativ. I samband med förändringsprojekt skapas förutsättningar för omprövning och förändring av invanda handlingssätt, normer och värderingar genom att det gamla och kända utmanas av något nytt och okänt och vice versa. Att studera handlingar och försöka upptäcka hur intressen, normer och värderingar kommer till uttryck kräver ett tillvägagångssätt som gör detta möjligt. I nästa kapitel redogör jag för hur jag gått tillväga under forskningsarbetet.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

I det här kapitlet beskrivs hur jag närmat mig forskningsproblemet och hur det gått till när jag sökt svar på mina forskningsfrågor. Kapitlet innehåller en beskrivning av hur studien genomförts, med de val som gjorts i producerandet av det empiriska materialet och i presentationen av de resultat som studien genererat. I försöken att beskriva den kreativa process som en analys är, väljer jag att exemplifiera med tillkomsten av ett analytiskt språng som lett fram till ett betydelsefullt resultat. Kapitlet innehåller även en redogörelse för den etnografiska ansats som genomsyrar studien samt de kunskapsanspråk som kan ställas.

En fallstudie

Studien kan beskrivas som det Stake (2000, s. 437) kallar *instrumentell fallstudie*. Det innebär att ett specifikt fall undersöks för att få insikt om ett fenomen, ett problem eller en händelse som det tjänar som exempel på. Fallet i sig är av sekundärt intresse, dess primära betydelse utgörs av att det möjliggör förståelsen av något annat. Det undersöks ändå på djupet och dess sammanhang granskas noga i detalj, men detta görs i enlighet med det övergripande intresset. Urvalet görs således för att möjliggöra fördjupad förståelse av något mer än det lokala fallet. Det innebär att forskaren arbetar i enlighet med flera intresseinriktningar, lokala såväl som generella. Den förståelse jag har sökt genom att låta hemtjänstgruppen under tiden för handdatorprojektet tjänstgöra som fall, handlar om deras handlingsmöjligheter och villkor i samband med ett förändringsprojekt. Ett övergripande intresse har dessutom varit att kunna säga något om dynamiken och komplexiteten i makt- och motståndprocesser på arbetsplatser.

Vid fallstudier kan det vara svårt att avgränsa var gränsen skall dras, hur långt ut i periferin man skall gå vid producerande av empiri. Vid genomförandet av studien stod jag inför bryderiet hur materialinsamlingen skulle avgränsas. För att

i möjligaste mån få fram relevant material sökte jag mig fram genom att pröva olika källor. Detta provande innebar att det som inledningsvis betraktades som studiens empiriska fall ändrades. I ett inledande skede utgjorde handdatorprojektet och det som hände i dess kölvatten, studiens fall. Efter första kontakten med hemtjänstgruppen omformulerades forskningsproblemet och intresset riktades mot hemtjänstpersonalen och deras vardagliga arbetsliv i samband med handdatorprojektet. En kursändring som visade sig vara viktig för djupet och fylligheten i den beskrivning som kommer att presenteras längre fram.

Då antaganden, intressen och syften med forskningen påverkar såväl tillvägagångssätt som formulerande av forskningsfrågor redogör jag i nästa avsnitt för de val som gjorts vid genomförandet av studien.

Urval av fall

Stake (2000) framhåller att val av fall och val av sätt att presentera det forskaren lärt känna görs utifrån kriterier som finansiering av forskning, tänkta läsare, forskningstradition och forskarens karriärambitioner. Det som påverkat val av fall i den här studien är framförallt mitt intresse för pedagogiska processer på arbetsplatser, men även finansiering av forskning och min egen yrkesbakgrund har haft betydelse. Det finns även inslag av slumpmässighet, vilket framgår av följande beskrivning.

Som nybliven forskarstuderande var intresset riktat mot att studera lärprocesser och samspel mellan människa och teknik. Allteftersom omorienterades det till att handla om hur anställdas handlande kan förstås ur ett makt- och motståndsperspektiv. Det projekt som i ett inledande skede finansierade min forskning var inriktat på IKT och pedagogik. Arbetsplatser med inslag av IKT-stöd blev därmed ett kriterium för val av fall. Ett annat kriterium har sitt ursprung i min egen yrkesbakgrund i arbeten med vård, omsorg och service, och min erfarenhet av och intresse för dessa arbetens specifika innehåll och villkor. Fallet som eftersöktes var således en arbetsplats med inslag av IKT-stöd, inom vård- och omsorgssektorn.

Jag försökte få tillträde till arbetsplatser att studera på olika sätt. Jag kontaktade IKT-företag med konsultuppdrag i företag och organisationer. Jag samtalande med konsulter på ett större rikstäckande IKT-företag med en varierad inriktning på sina kunder och sin verksamhet. Jag intervjuade en verkställande direktör för

ett mindre företag specialiserat på att erbjuda sina kunder specialanpassade IKT-utbildningar. Jag läste dessutom tidnings- och tidskriftsartiklar om IKT-lösningar i arbetslivet, för att bredda min kunskap inom området. Genom kontakterna med företagen och deras konsulter försökte jag hitta ingångar till planerade och pågående projekt på arbetsplatser. Dessa försök misslyckades, och den främsta anledningen var att jag inte kunde erbjuda vare sig företagen eller deras kunder snabba och ur företagets synvinkel fördelaktiga forskningsresultat. Mitt val att göra en etnografisk studie i form av observationer av arbetsprocesser, informella samtal, intervjuer och dokumentgranskning, ifrågasattes. Ofta framfördes enkätundersökning som alternativ med argument att en sådan undersökning antogs ge både snabbare och tillförlitligare resultat. Dessutom uttrycktes farhågor om att genomförande av observationer skulle bli en tidsmässig belastning både för IKT-företagen och deras kunder. Min närvaro förmodades också vara "ett orosmoment i en redan turbulent förändringsprocess" som en personalchef på ett av de företag jag försökte få tillträde till, uttryckte sig.

Jag besökte en mässa där IKT-företag marknadsförde sig gentemot vård- och omsorgsverksamheter. Försäljare stod på rad och demonstrerade varierande produkter - från avancerad operationsteknologi till handdatorer för enklare dokumentation och kommunikation. Försäljarna presenterade med stort engagemang sina avancerade lösningar med ingående beskrivningar av kapacitet och möjliga funktioner. Jag blev uppmärksam på den stora variation av olikartade lösningar som fanns att tillgå och därtill medveten om min begränsade kunskap inom området. På mässans seminarier presenterades även pågående och planerade IKT-projekt gällande olika sektorer inom vård- och omsorgsverksamhet. Ett exempel var larmande elektroniska mattor för att förhindra att svårt dementa personer lämnar sitt hem utan ledsagning. Ett annat exempel var en kortläsare placerad innanför dörren hemma hos vårdtagare, för registrering av utförda hemtjänstinsatser. Det handlade om lösningar som skulle användas i direkta vård- och omsorgssituationer såväl som hjälpmedel för administration och kommunikation mellan vårdtagare och personal, mellan olika personalgrupper eller mellan ledning och personal.

Med på mässan fanns också representanter från Carelink, ett nationellt nätverk med syfte att initiera och stödja utvecklingsinsatser på IKT-området inom vård- och omsorgsverksamheter. Genom samtal med dem fick jag information om satsningar som hade genomförts och som planerades inom hälso- och sjukvård och äldre- och handikappomsorg. Dessa samtal präglades av entusiasm och

förväntan på IKT-lösningar att medverka till förbättring av verksamheter som sades fungera otillfredsställande. Denna mässas präglades av en syn på ny teknologi som inte enbart medverkande till, utan även som drivande för förändring, förbättring och utveckling. Att vård- och omsorgsverksamheter betraktades både av IKT-företag och av företrädare för verksamheterna som en växande marknad för IKT-lösningar av olika slag, blev ett bestående intryck av mässbesöket. Arbeten inom vård- och omsorgssektorn, speciellt inom äldre- och handikappomsorg och som utförs av första linjens personalgrupper, vårdbiträden och undersköterskor, använder i liten utsträckning eller inte alls, IKT som arbetsredskap. Jag beslutade mig för att söka efter arbetsplatser att genomföra min studie på där IKT inte i någon större utsträckning förekommit tidigare.

Kort efter mässbesöket läste jag en tidningsartikel om ett IKT-projekt inom hemtjänsten i en svensk kommun. I artikeln beskrevs hur handdatorer skulle införas i syfte att hjälpa hemtjänstpersonal att dokumentera sitt arbete och att utveckla nya arbetsätt. De förväntades att med hjälp av handdatorerna kunna hämta information om vårdtagare från kommunens centrala system och att samtidigt kunna registrera utförda insatser. Artikeln berättar om en arbetsgrupp som accepterat att vara pilotgrupp för projektet. Denna arbetsgrupp bestående av 12 hemtjänstpersonal blev så småningom den här studiens fall.

Informanter

Hemtjänstgruppen består av tolv kvinnor, i åldrarna 21-62 år, med varierad arbetslivserfarenhet och utbildningsbakgrund. Åtta av dem har utbildning på grundskolenivå, de resterande fyra har omvårdnadsutbildning på gymnasienivå. Några i gruppen har också deltagit i kortare arbetsrelaterade kurser om exempelvis stroke, hjärnskador, diabetes och dokumentation av omvårdnadsinsatser. Två i gruppen arbetar heltid, en arbetar halvtid och sex arbetar deltid med omfattningar som 87,2 % eller 89,6 % av heltidsanställning. De återstående tre är timanställda med längre vikariat.

Samtliga 12 medlemmar i hemtjänstgruppen utgör informanter, dock tackade en av dem nej till att bli intervjuad men accepterade att medverka vid observationerna. En nyanställd intervjuades inte på grund av att studien höll på att avslutas vid tidpunkten för hennes ankomst till gruppen. Vid observationerna följdes samtliga ordinarie anställda i gruppen samt de tre timanställda med längre vikariat. Tillfälligt timanställda vikarier och praktikanter valdes bort på grund av

deras sporadiska närvaro och obefintliga anknytning till handdatorprojektet. Handdatorerna följde den ordinarie personalen inklusive de timanställda med längre vikariat men användes inte av timanställda som gjorde tillfälliga insatser.

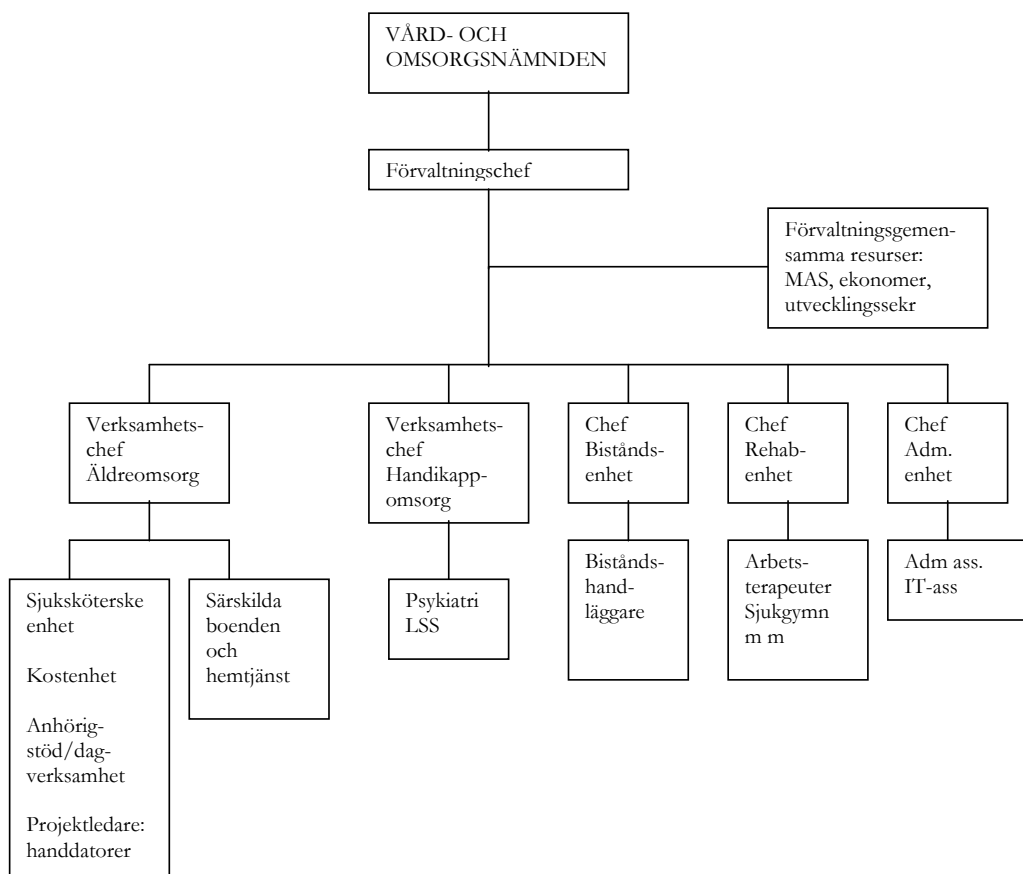
Hemtjänstgruppen samlas i en grupplokaler på morgonen, vid lunch och på eftermiddagen. Lokalen ligger nära centrum och har närhet till affärer, apotek, vårdcentral samt kommunens förvaltningslokaler där ledningsrepresentanterna har sina kontor. De flesta vårdtagares bostäder ligger inom gångavstånd men för en del turer krävs bil. Gruppen om 12 undersköterskor/vårdbiträden arbetar ofta i par men det förekommer även att man är ensam hos vårdtagare. Gruppen går varje morgon igenom det uppgifts- och tidsschema som styr arbetet och på eftermiddagen används träffarna till förberedelse för nästa arbetsdag. Det är en planering som kan kullkastas morgonen därpå om någon av hemtjänstpersonalen inte kan arbeta på grund av sjukdom.

Urvalet av ledningsrepresentanter gjordes utifrån att de skulle ha anknytning till hemtjänstverksamheten i kommunen, till den studerade hemtjänstgruppen och till handdatorprojektet. En given informant utgör gruppens närmaste chef, d v s den enhetschef som har ekonomi- och personalansvar för den här gruppen samt ytterligare två grupper. Denna enhetschef var viktig för förståelsen av hemtjänstverksamhetens formella organisering och hon fungerade också som en viktig gatekeeper för att få tillträde till hemtjänstgruppen. Jag hade en föreställning om att hon även skulle vara viktig för min acceptans hos hemtjänstpersonalen, men det verkade vara tvärtom, åtminstone i ett inledande skede av studien. Framfört med humor och ironi lät hemtjänstpersonalen förstå att jag inte var välkommen om jag gick ”ledningens ärenden”. Enhetschefer för andra hemtjänstgrupper var inte aktuella som informanter då de varken hade anknytning till handdatorprojektet eller till den specifika hemtjänstgruppen. Verksamhetschefen för kommunens vård- och omsorgsförvaltning var viktig både som enhetschefens närmaste överordnad och som ansvarig för hemtjänsten som verksamhet. Denna person var även medverkande till handdatorprojektets tillkomst. Övriga informanter utgörs av två utvecklingssekreterare i kommunen och av handdatorprojektets projektledare. Projektledaren hade självklar anknytning till handdatorprojektet och sågs som en nyckelperson för att förstå handdatorprojektets historia och förlopp. Två utvecklingssekreterare var involverade i handdatorprojektet. Den ena av dem var den som var drivande i att söka medel för att genomföra handdatorprojektet. Den andra utvecklingssekreteraren ersatte den första som lämnade sin tjänst under

handdatorprojektets genomförande och är betydelsefull för förståelsen av handdatorprojektets förändrade inriktning under studiens gång. Även en konsult från det mjukvaruföretag som vid tiden för studiens genomförande hade ansvar för mjukvaran i handdatorerna, valdes ut som informant. Han genomförde den handdatorutbildning som hemtjänstgruppen deltog i. Vård- och omsorgsnämndens ordförande intervjuades som en representant för kommunens politiska ledning. Även en lokal representant från fackförbundet Kommunal utgör informant, framförallt som företrädare för hemtjänstpersonalens fackliga kollektiv.

Organisationen i studien

Studien genomfördes i en av Sveriges 290 kommuner. I den fortsatta framställningen kallar jag den *Kommunen*. Det är en medelstor kommun med ett invånarantal strax under 40 000. På *Kommunens* hemsida kan man läsa att de flesta arbetstillfällena finns inom vård och omsorg, utbildning samt handel. Det vanligaste yrket i kommunen är vård- och omsorgspersonal och närmare 90 % av dessa är kvinnor. Kommuninvånarnas medianinkomst för år 2006 uppges till ungefär 20 000 kr över riksgenomsnittet. *Kommunens* organisationsschema på hemsidan ser ut som många andra kommuners och består av rutor där olika ansvarsområden beskrivs i hierarkisk ordning. En ruta med kommunfullmäktige överst, som är högsta beslutande organ, tätt följd av nästa ruta där kommunstyrelsen, verkställande och beredande organ för kommunfullmäktige är placerad. Därunder följer rutor med de olika nämnderna: individ- och familjeomsorg, lärande, vård- och omsorg, samhällsbyggnad samt infrasupport. Hemtjänsten lyder under vård- och omsorgsnämnden med vård- och omsorgsförvaltningen som utförande organ. Man kan läsa på *Kommunens* hemsida att dess uppdrag består i att tillhandahålla omsorg om äldre människor och människor med handikapp (förutom ekonomiskt bistånd), hälso- och sjukvårdande insatser (inte läkarinsatser) i brukarens bostad samt insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Det innebär ansvar för äldreomsorg, handikappomsorg samt omsorg om psykiskt funktionshindrade. Ungefär 700 personer arbetar inom denna förvaltning. Verksamheten styrs av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade samt lag om färdtjänst och riksfärdtjänst.



Förenklat organisationsschema över vård- och omsorgsförvaltningen i *Kommunen* 2003-01-14

Hemtjänstverksamheten i *Kommunen* är organiserad efter en beställarutförarmodell. Personer som behöver hjälp och stöd kan ansöka om hemtjänst. Dessa ansökningar bedöms av en biståndshandläggare vid *Kommunens* biståndsenhet. Biståndsenheten ger därefter uppdrag åt geografiskt lämplig enhet och dess chef att ombesörja att insatserna blir utförda enligt biståndsbeslut. Enhetscheferna som har ekonomiskt ansvar samt personalansvar för ett antal arbetsgrupper, ger i sin tur uppdrag åt "sina" hemtjänstgrupper att utföra insatserna. Enhetschefernas närmast överordnad är verksamhetschefen för vård- och omsorgsförvaltningen.

Denna korta beskrivning av organiseringen av hemtjänstverksamheten i *Kommunen* och av studiens informanter kommer att fördjupas allteftersom i resultatkapitlen 5, 6, 7, 8.

Producerande av empiri

Jag började med att söka mig fram för att försöka förstå både handdatorprojektets och hemtjänstgruppens historia. Förutom observationer, samtal och intervjuer med hemtjänstpersonalen gjordes utflykter till andra källor. Dessa källor består i personer med direkt relation till fallet (direkt inblandade i handdatorprojektet eller relationer till hemtjänstgruppen). Även personer i position att påverka hemtjänstgruppens situation, utgör källor. Det handlar om tjänstemän/kvinnor i ledande positioner i kommunen såsom verksamhetschef, enhetschef, utvecklingssekreterare, projektledare för handdatorprojektet samt politiker, fackliga representanter utgör källor. Läsande av dagstidningar och facktidskrifter om teknik i allmänhet och IKT i synnerhet, samtal med nationella aktörer med inriktning mot IKT-lösningar för vård och omsorg samt även ”datafolk” utan anknytning till detta specifika projekt, har varit viktiga för förståelsen av hur IKT ses som drivkraft för förändring. Som källor fungerar även dokument av olika slag: projektansökan, projektrapporter, kravspecifikation för mjukvara, undervisningsmaterial för handdatorutbildning, arbetsbeskrivningar och anvisningar för hemtjänstarbetets utförande. Även rapporter, utvärderingar och beslutsunderlag från socialstyrelsen har varit betydelsefulla för att kunna relatera fallet till en nationell välfärdspolitisk diskussion.

Fallet är således en arbetsgrupp under en period av förändring. Jag har rört mig mellan fallet och källorna. Det innebär att jag varit nära fallet och försökt förstå för att sedan, men ibland samtidigt, hämtat material ur andra källor, och med detta i bagaget sett fallet på ett annorlunda sätt. Avgränsningen av fallet kan betraktas som en process som pågår från första tanken på en studie till sista nedslaget på tangentbordet (Stake, 2000). Jag startade med förväntningar och kunskap om att vissa relationer, situationer och problembilder skulle vara viktiga. En del av dem visade sig emellertid inte vara så viktiga som jag föreställt mig, medan däremot sådana som jag inte tänkt på från början visade sig vara betydelsefulla. Det har inneburit att förhållanden som från början betraktades som externa kom att ha stark anknytning till det empiriska fallet och gled på så sätt in i själva fallet. Det gäller framförallt de tendenser i den nationella välfärdspolitiken där hemtjänstverksamhet och hemtjänstpersonal granskas ur såväl ett brukarperspektiv som ett ekonomiskt perspektiv. Detta har utgjort betydelsefulla aspekter för förståelsen av handdatorprojektets tillkomst.

Under pågående studie uppkom ett tillfälle till kontakt med ett liknande handdatorprojekt. Jag bestämde mig för att inte utveckla denna kontakt två skäl. För det första är inte avsikten med studien att göra jämförelser mellan olika fall. Och om jag ändå hade valt att studera två fall skulle tonvikten legat på att analysera och presentera dem som två separata fall snarare än att jämföra dem. För det andra var det geografiska läget långt från min hemort och det skulle ha inneburit resor som skulle ta tid och kraft som väl behövdes i den redan pågående studien, såväl som i mitt övriga liv. Jag bedömde även att de resultat som skulle kunna presenterats genom att studera ytterligare ett fall inte skulle ha medverkat till ett värdefullare kunskapsbidrag än vad jag kan lägga fram genom att studera ett fall.

Att agera som observatör

Studien har en etnografisk ansats. I den här studien innebär det att jag har genomfört både deltagande observation och intervjuer. Att agera som deltagande observatör måste dock inte innebära att man verkligen deltar i det informanternas företar sig:

[So] 'participant' does not mean doing what those being observed do, but interacting with them while they do it. The researcher may do the same things, but that is not a requirement. (Delamont, 2004, s. 206).

Detta förfarande kan liknas vid att vara som en skugga (Czarniawska, 2004) och kräver både närvaro och distans. Närvaro innebär att i både tid och rum vara en intensiv observatör och distans att ha en medvetenhet om att ens närvaro påverkar människors agerande och det händelseförlopp som studeras. Skuggandet innebär också att låta sig involveras men att undvika att bli "kidnappad". Denna balansgång mellan att hålla distans och att vara så närvarande att man har möjlighet att uppfatta nyanser och subtila uttryck för det man studerar kan liknas vid att vara antingen en marginaliserad inföding eller en professionell främling (Tedlock, 2000). Mitt agerande som observatör kan betraktas som en förening av dessa båda beskrivningar. En främling såtillvida att jag innan studien startade inte hade varken kunskap om eller erfarenhet av hemtjänstarbete och hemtjänstverksamhet och naturligtvis inte heller om den specifika hemtjänstgruppen. De professionella ambitionerna innebär att jag var på plats för att med vissa i förväg formulerade utgångspunkter systematiskt studera ett empiriskt fall. Jag var dock samtidigt en inföding genom min förförståelse om omsorg och service samt troligen även genom att vara kvinna. Marginaliseringen upprätthölls genom att jag försökte inta en professionell

hållning men även genom att informanterna inte såg mig som en inföding. Jag delade varken deras kollektiva historia eller deras upplevelser av nuet, inte heller betraktades jag som en som hade en plats i deras framtid.

Vi genomförandet av observationerna såg jag saker bli gjorda, utan att göra dem själv och jag betraktade skeenden utan att medverka. Det förekom emellertid att tillfälliga hjälpinsatser utfördes av mig då situationen så krävde. Det skedde vid några tillfällen i samband med besök hemma hos vårdtagare då något oförutsett inträffade och jag fick stå till tjänst med handräckning. Jag utförde däremot inte vårdtagarrelaterade arbetsuppgifter i hemtjänstarbetet, inte heller var jag behjälplig i planering eller organisering av arbetet. Jag följde hemtjänstpersonalen i samtliga moment i arbetet såsom vård- och omsorgsinsatser, planering, dokumentation, möten o s v. Dessutom deltog jag i informella situationer såsom raster, bilturer, promenader, diskussioner, skämt och småprat. I dessa situationer var jag deltagande i ordets rätta bemärkelse. Jag pratade, skrattade, skämtade och beklagade mig tillsammans med hemtjänstpersonalen. Det var framförallt i dessa situationer som jag hade möjlighet att bygga upp ett förtroende. Samtidigt är det i sådana informella situationer som den svåra balansgången att vara en professionell främling ställs på sin spets. Det är lätt att bli en inföding då det uppstår personliga relationer där man får ta del av (och även delar med sig av) livets sorger och glädjeämnen. Tidvis var det emotionellt krävande att sträva efter att hålla distans. Det var även påfrestande att ta del av den frustration som hemtjänstpersonalen uttryckte inför en del vårdtagares livssituation, sin egen arbetssituation samt handdatorprojektets problematik.

Ibland ignorerades min närvaro av den personal jag följde på så sätt att jag inte blev tilltalad eller uppmärksammas. I vilken grad min närvaro påverkade den studerade situationen kan jag inte bedöma, men det är rimligt att anta att någon form av påverkan förekom. Det jag emellertid kan uttala mig om är hur denna förmodade påverkan visar sig. Och som sagt, ibland syntes inga tecken på att min närvaro påverkade händelseförloppen. Vid vissa tillfällen, särskilt vid observationer av arbetssituationer i direkt relation till vårdtagare, märkte jag tydligt att min närvaro påverkade. I dessa fall vände sig hemtjänstpersonalen till mig i högre grad än till vårdtagaren och talade över huvudet på denne. Hemtjänstpersonalen gjorde under pågående situation beskrivningar av vad som just hände i tillrättaläggande ordalag, som för att göra en klagörande beskrivning av ett scenario så som man vill att det skall uppfattas. När det gäller min inverkan på hemtjänstpersonalens övergripande handlande så kan det inte

uteslutas att mina frågor och min närvaro spelat roll. Detta märktes i olika situationer, men framförallt vid formella möten. När något skulle beskrivas eller förklaras gjordes det i så noggranna ordalag att vem som helst skulle kunna förstå. Ibland adresserades uttalanden direkt till mig, medan det ibland skedde på ett mer subtilt sätt. Vid ett formellt möte användes min närvaro för att föra fram ett budskap. Det gick till så att en ur hemtjänstpersonalen framförde ett förslag till enhetschefen och jag tillfrågades med hjälp av en ledande fråga vad jag ansåg om förslaget: ”Det låter väl bra, Marie?”. I denna och liknande situationer försökte jag att förhålla mig så neutral som möjligt. Vid den här specifika situationen mumlade jag fram att jag inte kunde bedöma förslaget då jag inte var tillräckligt insatt. Ovanstående beskrivningar utgör exempel på i vilken utsträckning jag var en deltagande observatör.

Samtliga informanter, hemtjänstpersonal såväl som övriga informerades muntligt av mig om studiens syfte och publicering. Jag försäkrade anonymitet genom att lova att ange fingerade namn på informanterna, inte ange *Kommunens* namn eller annat som kunde röja deras identitet. En person avstod från att bli intervjuad men samtyckte till att delta i observationerna. Jag fick fortlöpande under hela studiens gång frågor från framförallt hemtjänstpersonalen om vad jag skrivit i mitt anteckningsblock och vilka slutsatser jag skulle kunna dra av mina röriga anteckningar. Jag berättade vad jag skrivit och vad jag tänkte om det och hemtjänstpersonalen visade stort intresse. Ibland förkastade de mina analyspår och vid några tillfällen kunde sådana samtal leda till fördjupade tankegångar. Det blev en slags oplanerad prövning av mina preliminära resultat.

Vid besök hos vårdtagare väntade jag alltid utanför dörren tills hemtjänstpersonalen hade frågat om det var lämpligt att jag kom in och presenterade mig. När jag presenterat mig och min studie tillfrågades vårdtagaren om jag skulle lämna dennes bostad eller om jag kunde stanna kvar. I de fall där vårdtagaren av någon anledning inte förväntades kunna fatta ett sådant beslut tillfrågades anhörig (om det fanns någon) eller så avstod jag från att följa med in och det hände vid ett tillfälle.

Tematiska observationer

Att genomföra observationer är svårt, kanske särskilt svårt vid etnografiska studier med ett utpräglat prövande förhållningssätt. För mig innebar det att jag i början av studien hade en empirisk fråga som riktninggivare. Den mer teoretiskt grundade forskningsfrågan växte fram under framförallt den andra observationsperioden. I den inledande fasen av observationerna försökte jag

således vara öppen för ”allt”. Jag hade emellertid tematiska områden och vissa förmodade händelser som jag antog vara av betydelse och som jag riktade in mina observationer på. Men det som faktiskt skedde kunde ibland vara något helt annat än vad jag förväntat mig, och då lät jag min förförståelse tillsammans med min intuition avgöra om jag skulle stå fast vid mitt förutbestämda tema eller om jag skulle fånga ett tillfälle i flykten. Graden av flexibilitet vid en etnografisk metodansats måste vara hög. Det skapar möjligheter att upptäcka sådant som äger rum mitt i det virrvarr av aktiviteter och händelser som pågår hela tiden. För att kunna utnyttja dessa möjligheter ställs stora krav på kunskap och förmåga hos den som observerar. Jag kan så här i efterhand konstatera att mina kunskaper i observationsteknik inledningsvis var teoretiska till stor del. Jag var väl påläst men då denna studie var första gången jag skulle pröva dessa kunskaper så fungerade den inledande fasen av observationerna som ett gigantiskt lärtillfälle i observationsteknik. Det var då jag blev varse hur mycket det är som faktiskt pågår på en arbetsplats och vad det kan innebära att ha en prövande ansats.

Vid observationerna var flera teman aktuella samtidigt, men hemtjänstpersonalens agerande i relation till handdatorerna och i arbetssituationen i övrigt, var det övergripande. Observationer genomfördes under hösten 2003 och intervjuer med samtliga deltagare i studiens första omgång genomfördes under våren 2004. Övergripande teman för observationerna i denna första omgång var arbetsrutiner och vårdtagarrelationer för att inledningsvis få en bild av arbetets innehåll och utförande (hösten 2003). Uppmärksamheten riktades mot vad som utmärker arbete inom kommunal hemtjänst med avseende på arbetets organisering och innehåll genom att studera arbetsprocesser, rutiner, möten, raster, samtal mellan anställda osv. I andra omgången av fältarbetet inriktades observationerna på resonemang om och användning av handdatorerna (hösten 2004 - våren 2005)

Fältanteckningar

Under observationerna antecknade jag i anteckningsböcker, så mycket jag hann med och kom ihåg. Ibland var detta inte möjligt under pågående situation. Då antecknade jag i efterhand, så snart som möjligt i direkt anslutning till den specifika situationen. Vid några tillfällen har jag endast gjort sammanfattande anteckningar då jag bedömde att det som pågick inte var relevant. Den förekom även rutinsituationer där jag redan hade tillräckligt material. Jag skrev rent anteckningarna så snart jag hade möjlighet och infogade då även kommentarer, preliminära tolkningar, undringar och förtydliganden.

Det förekom dock tillfällen då jag inte kunde formulera vad som pågick förrän senare, när något annat hände som den första situationen kunde anknytas till. Det framstod tydligt för mig efter ett sådant tillfälle, att skapandet av ett empiriskt material handlar om att med hjälp av fältanteckningar följa händelser och upptäcka att en berättelse framträder när händelser knyts till varandra. För att kunna förstå det som händer är det därmed nödvändigt att undersöka hur dessa händelser är relaterade till annat som händer och som har hänt (Czarniawska, 1999). Händelser knyts till varandra genom berättande och kan användas i analys för att förstå dess anknytning till varandra. Detta behöver inte innebära ett ontologiskt ställningstagande huruvida livet är eller inte är en framförd berättelse men att tänka sig att berättande kan användas för att förstå ger möjligheter till insikter. Etnografi är således både process och produkt. Etnografi som text är fortsättningen på fältarbetet snarare än enbart en redogörelse för de erfarenheter som gjorts under fältarbetet (Czarniawska, 2004).

Inledningsvis hade jag en ambition att göra inspelningar av möten. Jag bedömde arbetsplatsträffar vara en typ av möten som var viktiga och jag ville få med så mycket som möjligt av vad som sades och gjordes. Jag avsåg att både spela in och att anteckna under dessa möten för att få ett så uttömmande empiriskt material som möjligt. Detta visade sig emellertid vara omöjligt med hänvisning till vårdragarsekretess. Vid min förfrågan till enhetschefen om att få spela in arbetsplatsträffar tillfrågades *Kommunens* jurist. Med hänvisning till sekretess nekades jag således att spela in dessa möten, då vårdragare nämndes vid namn och deras behov diskuterades. Hemtjänstpersonalen agerade i den här situationen för att jag skulle få tillåtelse att göra mina inspelningar. De föreslog att siffror skulle användas istället för vårdragares namn, men detta förslag tillbakavisades av enhetschefen. Jag antecknade istället med penna och papper på arbetsplatsträffarna. I vilket avseende det kan ha påverkat studiens resultat är svårt att avgöra, men likväl bedömer jag materialet från dessa träffar vara tillräckligt uttömmande.

Intervjuerna

Samtliga intervjuer var baserade på teman med därtill relaterade frågor som formulerats i förväg.¹⁶ Frågornas funktion var snarare att vara ett stöd för mig, än att fungera som ett strukturerat frågeformulär. Under intervjuerna gjordes

¹⁶ Se bilagor

ofta stora avsteg från frågorna och jag lät informanterna prata tämligen fritt även om sådant som inte kunde relateras till mina teman och frågor.

Intervjuer har genomförts med elva av de tolv i hemtjänstgruppen. Dessa intervjuer fördelades över hela perioden för studiens genomförande. Min ambition var att genomföra två intervjuer med var och en i hemtjänstgruppen, en före och en efter en längre tids observation. Intentionen med detta förfarande var att i den senare intervjun kunna göra reflektioner tillsammans med var och en i hemtjänstgruppen om specifika händelser i det vardagliga arbetet. Det blev dock inte så, endast en intervju genomfördes med varje hemtjänstpersonal. Möjligheten att få göra intervjuer med dem begränsades av att enhetschefen inte medgav intervjuer på arbetstid. Hemtjänstpersonalen förvissade mig om att det fanns utrymme inom arbetstid att genomföra intervjuer, om de förlades i anslutning till lunch och vid arbetsdagens slut. Jag beslutade i samråd med hemtjänstpersonalen att intervjuerna skulle genomföras men i mindre omfattning än planerat. Detta gjorde att endast en intervju genomfördes med varje person i hemtjänstgruppen. Jag lade i och med detta mer tid och större vikt vid observationer och informella samtal, då dessa kunde genomföras utan påtaglig tidsåtgång av hemtjänstpersonalens arbetstid. Jag gav emellertid inte upp ambitionen att tillsammans med hemtjänstpersonalen reflektera över det egna agerandet i olika situationer. Jag försökte således skapa möjlighet till reflekterande samtal under observationerna. Detta gjordes dock inte systematiskt, utan när det passade in i sammanhanget. Under intervjuerna strävade jag efter att åstadkomma reflekterande samtal. Jag bad hemtjänstpersonalen beskriva sitt arbete och därtill värdera både det egna agerandet och de villkor som erbjuds och de krav som ställs. I dessa resonemang funderade hemtjänstpersonalen över sin arbetssituation på ett sätt som de förmodligen inte skulle ha gjort annars. Möjligheten att tillsammans med någon utomstående systematiskt reflektera över specifika situationer eller över arbetssituationen som helhet fanns inte. Hemtjänstpersonalen hade inte tillgång till någon form av formell handledning under den period jag var i kontakt med dem.

Intervjuerna innebar i förväg planerade och tidbokade enskilda (förutom en gruppintervju) samtal. De genomfördes med tematiska inslag, såsom arbetets utförande, innehåll, mening, problematik samt hemtjänstpersonalens kunskaper och förmågor. Jag bad hemtjänstpersonalen resonera om sina handlingsmöjligheter och begränsningar i arbetssituationen, yrkesrollen,

professionalitet samt arbetets framtidsutsikter och därtill självfallet även användandet av handdatorn och medverkan i handdatorprojektet. Vissa intervjuer innehöll rikligt med beskrivningar och resonemang, medan det i andra uppstod luckor där vissa teman inte blev bearbetade som jag hade förväntat mig. Ett sådant tema var handlingsmöjligheter och begränsningar. Detta tema var tänkt att ge en vink om hur hemtjänstpersonalen ser på sina möjligheter till egenkontroll både över och i arbetssituationen samt hur de resonerar om sina tillvägagångssätt för att skapa handlingsmöjligheter. Detta visade sig i de flesta intervjuer vara svårt att få fram. Resonemangen i dessa intervjuer handlade framförallt om det egna agerandet i direkta omsorgssituationer i kontakt med vårdtagare. Övriga aspekter av hemtjänstarbetet framstod som svåra att tala om i relation till handlingsmöjligheter. Det vårdtagarrelaterade agerandet är inte oviktigt, men det var dock inte vad jag förväntade mig att få till svar. Jag gör två reflektioner i samband med det ovan beskrivna. Den ena är att jag blir stärkt i min övertygelse att intervjuer i kombination med observationer inklusive informella samtal är nödvändigt för att fånga något så svårgripbart som exempelvis handlingsmöjligheter. Jag insåg att glappet mellan vad som sägs och vad som görs är en del av hemtjänstpersonalens tolkning av sina handlingsmöjligheter. Den andra reflektionen är att jag ställde orimliga krav på hemtjänstpersonalen att ha ett slags helikopterperspektiv på sig själva och sitt arbete. Jag måste också erkänna att intervjuandets svåra konst är något jag inte behärskar till fullo.

En gruppintervju genomfördes i syfte att återföra tidiga resultat från studien till hemtjänstpersonalen. Det jag avsåg att behandla under intervjun var dels att få en sorts resumé över vad som hänt under de senaste två åren samt att ge en presentation av mina preliminära tolkningar. Jag ville även försöka utveckla ett analyspar som handlade om hemtjänstpersonalens drivkrafter för att genomföra handdatorprojektet, såväl som andra förändringar avseende deras arbetssituation. En av de tolkningar jag presenterade ville de emellertid inte kännas vid. Den handlade om ansvarstagande och förmåga till anpassning och dess avgörande betydelse vid utförande av hemtjänstarbete. Hemtjänstpersonalen var överens om att ansvarstagande har stor betydelse. Men att arbetet innebär att anpassa sig på olika sätt, till andra människor, till arbetsvillkor och till krav från olika håll, tog de bestämt avstånd ifrån. Handdatorprojektet lyftes av hemtjänstpersonalen som exempel och de uttryckte att de inte anpassade sig utan att de tog ansvar för att de skulle genomföra något de lovat. Möjligen kan det vara så att jag inte, under de två timmar som vårt gemensamma samtal varade, lyckades förmedla

min tolkning på ett begripligt sätt. Eller så kan det vara så att denna tolkning var för ”hårdsmält”. Det kan vara svårt att acceptera att man som individ inte bara förmodas att inordna sig arbetssituationens krav och villkor, utan också gör det. Jag anade att vissa i gruppen kände sig kränkta av min beskrivning genom att de relaterade ordet anpassning till att vara ”för snäll och dum”. Emellertid kom tre ur gruppen fram till mig efter vårt gemensamma samtal och beskrev att de var medvetna om att de anpassade sig och att de ansåg sig acceptera för mycket utan att säga ifrån. Dessa kommentarer efter det gemensamma samtalet gjorde att jag bestämde mig för att, trots de uttryckta protesterna, ändå fortsätta på det analysspår som handlade om ansvar och anpassning som centrala aspekter av hemtjänstarbetet.

Intervjuer har även genomförts med verksamhetschef, enhetschef, utvecklingssekreterare, projektledare, konsult från ett mjukvaruföretag samt en politiker och en facklig representant. Intervjuerna med *Kommunens* ledningsrepresentanter, såsom verksamhetschef, utvecklingssekreterare samt enhetschef, syftade främst till att erhålla ett ledningsperspektiv på hemtjänstarbetets organisering, hemtjänstpersonalens kompetens samt intentionerna med handdatorprojektet. Projektledaren intervjuades två gånger, i studiens inledande skede och efter ett års kontakt med hemtjänstgruppen och handdatorprojektet. Dessa intervjuer inriktades på att få en fördjupad bild av handdatorprojektets historia, intentioner och förlopp. Konsulten från mjukvaruföretaget intervjuades med huvudsyftet att få en IKT-konsumts perspektiv på användande av handdatorer i hemtjänsten. Politikerrepresentanten och den fackliga representanten telefonintervjuades och förväntan inför dessa intervjuer var att diskutera handdatorer i hemtjänsten ur politisk och facklig aspekt. Denna förväntan uppfylldes dock inte i intervjun med den politiska representanten. Han hade ingen kännedom om handdatorprojektet i *Kommunen*. Den fackliga representanten däremot kände till handdatorprojektet och gav uttryck för kritik mot detsamma, men påpekade samtidigt att denna kritik inte var fackligt förankrad.

Studiens övergripande design

Första kontakten med gruppen var i maj 2003, och observationerna inleddes september 2003 för att pågå under hösten med 2-3 besök per vecka, i huvudsak under halvdagar. De första två veckornas observationer bestod dock i heldagsnärvaro då det handlade om att lära känna personer och att skapa förtroende samt att få en övergripande bild av vad arbetet innebar. I takt med att

vissa teman framträdde kunde jag koncentrera observationerna och då under halvdagar. Det förekom ändå att jag under sådana halvdagar av intensivt antecknande, stannade kvar resten av dagen och bara var närvarande.

Att observationerna inte påbörjades redan under våren 2003 berodde på en arbetsmarknadskonflikt där Kommunal tog ut stora delar av sina ca 400 000 medlemmar i strejk¹⁷. Under denna period ansåg hemtjänstgruppen att arbetsbelastningen var för stor för att man skulle ha tid att använda sig av handdatorerna. Under våren 2004 genomfördes endast intervjuer och inte några observationer. Min närvaro var inte önskvärd av hemtjänstpersonalen under denna period, med motiveringen att handdatorerna inte användes på grund av tekniska problem. Dock utgör även de informella samtal som förekom mellan mig och personalen före och efter intervjutillfällena, empiriskt material. Under hösten 2004 gjordes ytterligare observationer och intervjuer med start i oktober. Handdatorerna användes då i en andra omgång efter byte av mjukvaruleverantör men de tekniska problemen kvarstod. Sammanlagt har kontakten med hemtjänstgruppen pågått under perioden mars 2003 – november 2005.

Tabellen på nästa sida visar hur studiens övergripande design har utformats över tid.

¹⁷ Ett av de viktigaste avtalskraven denna avtalsrörelse var att höja de lägsta lönerna, för undersköterskor inom kommunal omsorg innebar det en lägsta lön på 14 000 kronor i månaden för de med yrkesförberedande gymnasieutbildning och med ett års sammanhängande anställning i yrket fr o m 1 april 2004 . För de över 19 år och utan yrkesförberedande utbildning en lägsta lön på 13 000 kronor i månaden. Dessa löner gällde för heltidstjänster. Löneutrymmet blev 3,95% för 2003 och 2,45% för 2004 och prioriterade grupper blev exempelvis undersköterska, vårdbiträde, hemvårdare, vårdare, skötare, personlig assistent, barnskötare och dagbarnvårdare. (www.kommunal.se)

Tid Källor	Vår 2003	Höst 2003	Vår 2004	Höst 2004	Vår 2005	Höst 2005
Hemtjänstgruppen	Samtal	Observationer Intervjuer	Intervjuer, Telefonkontakt	Observationer Intervjuer	Observationer Intervju	Gruppintervju Enstaka observationer
Projektledare	Intervju	Observation vid möten	Telefonkontakt Intervju	Observationer vid utbildning		
Enhetschef	Observationer vid möten			Observationer vid möten		
Verksamhetschef	Intervju					
Utv. sekr. I	Intervju					
Utv. sekr. II					Intervju	
Politiker					Telefonintervju	
Facklig repr.					Telefonintervju	
IT-konsult				Intervju + Observationer vid utbildning		
Dokument	Insamling	Insamling		Insamling		

Tabell I: Övergripande design

Analysens genomförande

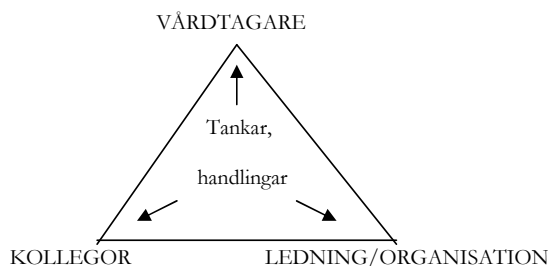
Min avsikt är att förstå det som pågår i hemtjänstarbetet som en del i ett sammanhang. Det innebär att det observerbara såsom hemtjänstpersonalens handlingar, betraktas som villkorade av ej direkt observerbara förhållanden men som antas vara möjliga att urskilja genom abstraherande analys. Abstraktion är resultatet av ett analytiskt tankearbete som gör det möjligt att säga något om verkligheten utöver våra direkta erfarenheter av det som händer. Det som kan komma fram genom en sådan analys är möjligheter till fördjupad förståelse av det som händer. En abstraherande analys innebär att utveckla kunskap om något utöver det direkt observerbara och förutsätter förförståelse om strukturerande förhållanden som kan relateras till det som studeras. Jag har i analysen arbetat stegvis där observerbart handlande ställts i relation till ej direkt observerbara förhållanden, för att sedan återigen fundera över det observerbara i ett nytt ljus.

Analysen är genomförd i tre steg. Det första steget är den relativt ytliga analys som gjordes i samband med producerandet av det empiriska materialet, framförallt vid utskrifter av fältanteckningar och transkribering av intervjuer. Det

andra steget ägde rum när jag lämnat fältet och arbetade med det slutgiltiga empiriska materialet. Materialet analyserades ur en empiriskt observerbar *villkorsdimension*, där olika aspekter var nödvändiga att urskilja. Dessa var hemtjänstarbetets styrning, organisering och arbetsinnehåll. Personalens och ledningens berättelser om handdatorprojektets början, syfte samt beskrivningar av förlopp hörde också hit. Att identifiera under vilka institutionella, historiska och lokala villkor det studerade fenomenet försiggick utgjorde en central aspekt av detta steg i analysen. Det empiriska materialet analyserades även utifrån en *handlingsdimension*, på vilket sätt olika aktörer handlar, vilka strategier som används osv. Här koncentrerade jag mig på att söka efter handlingsmönster i arbetssituationer och i relation till användande respektive icke användande av handdatorerna. Detta gjordes med hjälp av vardagsbegrepp hämtade direkt ur det empiriska materialet. Det tredje steget i analysen, innebar att jag använde det som framkommit i steg två (villkor och handlingsmönster) när jag än en gång bearbetade det empiriska materialet. Detta tredje steg ledde till att analysen tog ett språng och en gestalt (Fleck, 1935/1997; Kuhn, 1962/1997) kunde anas. Följande avsnitt är en beskrivning av hur det gick till.

Jag ska således försöka beskriva hur upptäckten av ett betydande fynd i det empiriska materialet så småningom kunde formuleras som ett analytiskt begrepp, att användas i den fortsatta analysen. Detta begrepp benämns *lojalitetsrationalitet* och är alltså empiriskt grundat såväl som analytiskt konstruerat. Jag uppmärksammade tidigt i analysprocessen att det i mitt material fanns något som var betydelsefullt, men som jag då inte kunde definiera. Redan i samband med genomförandet av de första observationerna väcktes mina funderingar om att det fanns ett gemensamt mönster i hemtjänstpersonalens agerande, men jag kunde inte sätta fingret på vad det var. Begreppet omsorgsrationalitet hade en betydande roll i min förförståelse. Som begrepp och som tankefigur har det ett starkt genomslag i forskning om omsorg generellt och om hemtjänstarbete specifikt. Men det jag erfor i hemtjänstpersonalens handlande karaktäriserades av något mer, eller snarare av något annorlunda. Detta till en början odefinierade handlingsmönster bar jag med mig i alla situationer: informella samtal, observationer och intervjuer. Jag började således aktivt leta efter en suddig gestalt, såväl i producerandet av det empiriska materialet som i den senare och mer systematiska analysen. Efter noggrann genomläsning av materialet sorterades det efter vad hemtjänstpersonalen kan och vad de säger att de måste kunna för att utföra arbetet, vad de gör och vad de säger att de gör, tillsammans med resonemang och agerande som kan hänföras till hur de förväntas vara och

hur de framställer sig själva. Det resulterade i en sortering av materialet under tre rubriker: kunskap, handling samt identitet. Detta sorterade material bearbetades genom att jag tillbringade tre intensiva eftermiddagar i ett mötesrum med en whiteboardtavla och pennor. Jag ritade upp en matris där hemtjänstpersonalens kunskaper, handlingar samt identitet utgjorde teman och skrev in nyckelord såsom fixa och dona, lirka, kunna ta ansvar, kunna anpassa sig, vara flexibel, vara pålitlig, vara kvinnlig/som en mamma osv. under rubrikerna. Jag beslutade mig för att pröva att betrakta dessa handlingsmönster som rationella och försökte hitta gemensamma nämnare. Jag försökte med lönearbetsrationalitet, kollegial rationalitet, organisatorisk rationalitet, omsorgsrationalitet. Materialet lät sig inte sorteras in under *en* av dessa rubriker och det blev tydligt att det håll hemtjänstpersonalens tankar och handlingar riktades åt, varierade. Jag prövade ett annat sätt att sortera och använde mig av de tre olika handlingsorienteringar som nu visade sig i materialet: handlingar riktade mot vårdtagare, mot kollegor samt mot ledning/organisation/verksamhet. En triangel fick tjäna som figur:



Härmed framträdde hemtjänstpersonalens tanke- och handlingsmönster på ett annat sätt än tidigare. Jag återkom till de nyckelord som användes i min första matris och funderade över vad som kunde vara gemensamma nämnare. Tre nya tematiska rubriker formulerades: ansvar, anpassning och pålitlighet. Hemtjänstpersonalens handlande karaktäriserades av ansvar, anpassning och pålitlighet och detta hade ett starkt genomslag. Det framstod som ett rationellt handlande eftersom det verkade vara utgångspunkt för hur hemtjänstpersonalen tänkte och handlade. Efter en del funderande kom jag fram till att lojalitet var en relevant samlande benämning och lojalitetsrationalitet blev således den benämning jag bestämde mig för att använda för att förstå det tanke- och handlingsmönster som framträdde i det empiriska materialet.

Lojalitetsrationaliteten är således empiriskt grundad, men har även en abstrakt dimension som gör att den kan användas för att förstå varför

hemtjänstpersonalen gör som de gör och varför händelseförloppet ter sig som det gör. Abstrakta begrepp är inte på något vis överkliga, utan är verktyg för att inringa väsentliga aspekter av händelseförlopp:

Det abstrakta är att förstå som ett ”utdrag” ur verkligheten, ett utdrag bestående av ”det väsentliga”, ”det essentiella” eller ”kärnan” i ett fenomen, vilken är en lika verklig företeelse som vilken som helst annan. (Danermark m.fl., 1997, s. 87)

I detta tredje steg arbetade jag mig fram genom att föra abstraherande resonemang. Hemtjänstpersonalens handlande betraktades som rationellt i ljuset av villkorande förhållanden, såsom lönearbetets strukturerande ordningar. Det innebar att jag analytiskt har låtit observerbart handlande möta ej direkt observerbara strukturella förhållanden. Detta för att kunna vaska fram det *växelspel* mellan händelser som inträffar (genom mänskligt handlande) och begränsande såväl som möjlighetsskapande strukturella förhållanden (Archer, 1995). Jag lät lojalitetsrationaliteten pendla fram och tillbaka mellan det empiriskt observerbara och strukturella förhållanden.

Kunde jag gjort annorlunda?

När jag analyserade fältanteckningarna blev det uppenbart att mitt empiriska material kunde ha blivit annorlunda om jag systematiskt låtit informanterna reflektera över det jag under observationerna uppfattade att de sade och gjorde. Informanterna gavs förvisso möjlighet att reflektera över sina uttalanden och sitt handlande fortlöpande under observationerna men inte på något planerat och systematiskt sätt. Om jag hade haft möjlighet att genomföra reflekterande gruppintervjuer skulle det förmodligen ha tillfört det empiriska materialet ytterligare dimensioner. Det hade varit eftersträvansvärt att efter de två utbildningsdagarna som hemtjänstpersonalen genomgick för att lära sig använda handdatorerna, fånga upp ytterligare reaktioner och att dyka djupare i vissa uttalanden eller ageranden från de anställda. Detta var dock omöjligt i den här studien då intervjuer inte tilläts under de anställdas arbetstid. Intervjuerna genomfördes på raster och när det uppstod luckor i de anställdas schema av en eller annan anledning. Någon gång fick en intervju avbrytas för att respondenten skulle avsluta sin arbetsdag och gå hem. Ett alternativ hade varit att tillfråga de anställda om de ville ställa upp på sin fritid. Jag fann det mycket problematiskt att ställa en sådan fråga och beslutade mig för att låta bli. Skälet till mitt beslut var att hemtjänstpersonalen var i en situation då de förväntades använda ett hjälpmedel som skulle registrera deras aktivitet under arbetstid och jag var där

för att studera hur detta fortlöpte. Deras ansvarige chef medgav inte att intervjuer fick genomföras med hemtjänstpersonalen under arbetstid, att då begära att de skulle göra detta på sin fritid var för mig främmande.

Efter ovanstående beskrivningar av hur jag gått tillväga vid genomförandet av studien uppstår frågan om vad som är ”vetbart” genom detta tillvägagångssätt. Nästa avsnitt är en redogörelse för den etnografiska ansats som studien vilar på tillsammans med resonemang om vilka kunskapsanspråk som kan ställas med en sådan ansats.

Etnografi

Min studie har en kritisk ansats. Jag har studerat hemtjänstpersonalens kunnande och handlande i det vardagliga arbetet med utgångspunkt i kunskap om detta sammanhangs strukturella förhållanden. Frågor har ställts om hur det kommer sig att det som händer faktiskt händer samt på vilket sätt och för vem det kan ha betydelse. De teorier och begrepp som utgör min förförståelse, såväl som de som används som analytiska verktyg, är således väsentliga för om jag lyckas svara på de kritiska frågorna eller inte. Minst lika viktig är studiens metodologiska ansats. Med en etnografisk ansats möjliggörs nära och relativt långvarig relation med människor i de sammanhang där de befinner sig, och man kan genom detta få en bättre förståelse för deras idéer, försanthållanden, drivkrafter och handlande än någon annan forskningsansats (Hammersley, 1992). Att studera relationen mellan övergripande strukturella faktorer och den ”lilla” sociala kontexten är möjligt genom den variation av datainsamlingstekniker och den flexibilitet etnografen inrymmer. Att tolka och beskriva sociala situationer och dessutom ställa frågor om hur eller varför, placerar det emancipatoriska kunskapsintresset i centrum:

... respects the multiplicity of meanings generated in local cultural processes and will highlight the notion of local value and viewpoint for developing forms of knowledge, without neglecting power structures and structural relations which may at the same time transcend these. (Beach, 1997, s. 16)

Genom att använda etnografiska metoder, och att i tolkning och analys utgå från en kritisk och ifrågasättande utgångspunkt, skapas möjligheter att belysa hur övergripande maktstrukturer framträder i en lokal kontext. Genom att göra ett långvarigt, nära och intensivt besök i hemtjänstarbetet har det varit möjligt att

inte enbart upptäcka uttryck för övergripande maktstrukturer, utan även att utforska komplexiteten i mänskligt handlande.

Kincheloe och McLaren (1998) ger exempel på hur forskning med kritisk utgångspunkt kan genomföras och resultera i förändring i en specifik lokal kontext (t.ex. en arbetsplats), samtidigt som generella, övergripande slutsatser dras och förmedlas till en större kontext. Forskning baserad på en kritisk ansats kan i högsta grad vara praktisk och lokal samtidigt som den kan bidra till kvalitativ förändring på flera olika nivåer. Utfall av kritisk arbetslivsforskning bör emellertid ha som ambition att belysa anställdas praktiska kunskap såväl som de förhållanden där denna kunskap produceras. Ett sådant förhållningssätt till forskning generellt och kritisk etnografi specifikt representerar en värdegrund som jag delar, men jag är däremot tveksam till om den här studien kommer att resultera i någon genomgripande förändring på den specifika arbetsplatsen. Min förhoppning är dock att de resultat som presenteras bidrar till en övergripande förändrad syn på framförallt hemtjänstpersonal, deras kunskaper och förmågor samt de arbetsprestationer de utför och under vilka villkor detta sker.

Etnografi med kritisk ansats bör anta ett förhållningssätt till relationen mellan material och teori där utgångspunkterna görs tydliga (Anderson, 1989; Angus, 1986; Beach, 1997). Den här studiens empiriska material har skapats genom deltagande observation och innehåller urval och tolkning som innebär ställningstaganden grundade i teoretiska utgångspunkter. Angus (1986) argumenterar för att betrakta växelverkan mellan material och teori som ett dialektiskt förhållande. För att möjliggöra en kritisk utgångspunkt krävs övergripande teorier om samhälle och dess sociala strukturer. Utan denna dialektiska relation kan inte kritisk etnografisk forskning ifrågasätta rådande ordningar och maktförhållanden. Beach (1997) uttrycker det som en skillnad mellan att samla och att producera data. Data existerar inte oberoende av forskningsprocessen utan är del i den kreativa process som innefattar definierandet och utforskandet av empiriska fall. Data är teoriladdade och delvis redan förstådda fakta. Beskrivningar, teorier, dataproduktion och analys är en integrerad process i etnografi. De påverkar varandra och har gemensamma beröringspunkter. Det ligger i den kritiska ansatsens etiska dimension att för det första anta utgångspunkter och för det andra att öppet redovisa dem. Förhoppningsvis är mina utgångspunkter så tydliga att de genomsyrar hela avhandlingen, inte minst genom problemformulering och syfte. De redovisas även med utförligare teoretisk förankring i kapitel 2: Utgångspunkter och teoretisk inramning.

(Re)presentation

Att göra fallet rättvisa är svårt. Det innebär en mängd val av vad som skall presenteras (Van Maanen, 1988). Jag kan inte berätta allt samtidigt som jag faktiskt vill säga något. För mig innebär det att göra en presentation av det jag lärt känna som är trovärdig och som infriar ambitionen att utöva kritisk forskning. Det som påverkar valet av vad som skall berättas är mångfasetterat och det som slutligen får representera fallet är resultatet av teoretiska och analytiska val:

These are subjective choices not unlike those all researchers make in choosing what to study. Some are made while the case study is being designed, but some continue to be made through the final hours. (Stake, 2000, s. 442)

Att i etnografisk forskning med kritisk ansats hänvisa till sanna beskrivningar av verkligheten är problematiskt. Trovärdiga beskrivningar kan vara en bättre benämning då det signalerar en syn som avvisar tanken på att forskning kan uppnå sanningar (i betydelsen absoluta sådana). Trovärdiga också i bemärkelsen att de är rimliga (men därmed inte invändningsfria) för dem som tar del av dem. Valet att använda informanternas röster är en del av min strävan att skriva fram en trovärdig text. Att låta dem berätta om sina erfarenheter betyder för mig att låta dem komma till tals i texten. Det är dock viktigt att framhålla att detta görs för att illustrera en analytisk och till och med politisk tankegång. Men det kan ändå betraktas som en form av autentisk validitet i bemärkelsen trovärdig, verklighetsnära och omfångsrik (Lincoln & Guba, 2000, s. 180-181).

Avhandlingstexten följer ett konventionellt mönster för presentation av forskningsresultat. Några ord bör dock sägas om hur jag, i analys och presentation av det empiriska materialet valt ut citat från informanter och utdrag ur fältanteckningar. Två aspekter har varit vägledande och har genererat två sätt att använda informanternas röster. För det första är ambitionen att presentera en så empirinära text som möjligt för att erbjuda läsaren en inblick i händelseförlopp och/eller en känsla för en stämning. För det andra att visa upp citat och utdrag med högt analysvärde som representerar de slutsatser som framförs. Detta innebär att citat och utdrag som presenteras för att illustrera ett händelseförlopp eller en stämning kan vara relativt långa och berättande. I de avsnitt där informanternas röster används som stödande i analysen är de kortare och följs i regel av kommentarer om dess innehåll i högre grad än i samband med de längre illustrerande citaten och utdragen. Vissa citat används flera gånger

i texten på olika ställen och med olika infallsvinklar. En del utsagor är så rika på material att de kan stödja flera analytiska tankegångar.

Är det möjligt att få reda på hur det egentligen är?

Jag tar hjälp av Bruno Latour (1998) och ställer ytterligare en fråga: är den här avhandlingen och alla andra vetenskapliga texter - konstruktioner, upptäckter, uppfinningar eller konventioner? Alla fyra, svarar Latour. Den här texten är således konstruerad av mig genom det arbete jag lagt ner på att få fram material, att tolka och kategorisera det och genom att tänka, analysera och skriva. Jag är väl medveten om min inblandning i det som presenteras. Jag vet också att utan den tolkning och kategorisering samt de teorier och begrepp jag haft till min hjälp för att beskriva det jag sett, hade allt bara varit ”formlöst klotter” (Latour, 1998, s. 255).

Svaret på frågan om det är möjligt att få reda på hur det *egentligen* är blir alltså nej, men...

Det är inte verklighetstroget, det liknar inte någonting. Det gör bättre än att likna. Det intar platsen för den ursprungliga situationen, som vi kan gå tillbaka till, tack vare protokollboken, etiketterna ... och, slutligen det fina spindelnätet som vävts av [forskaren]. ... Det ersätter utan att fylla något annats plats. Det sammanfattar utan att helt och hållet kunna bytas ut mot det som det har samlat ihop. (Latour, 1998, s. 265)

Det som framkommer i denna avhandling *är* alltså inte världen men ett bidrag till en förståelse av den.

... det är inte allting, men det är inte ingenting heller. (Latour, 1998, s. 267).

ARBETSPRESTATIONER UR ETT LEDNINGSPERSPEKTIV

Följande kapitel handlar om hur hemtjänstarbetet och hemtjänstpersonalens arbetsprestationer betraktas, ur ett ledningsperspektiv. Kapitlet tar sin början i en generell välfärdspolitisk problembild där olika intressen och föreställningar identifieras som har betydelse för införande av handdatorer för mätning och registrering av arbetsprestationer i hemtjänstarbetet. Därpå följer en beskrivning av det lokala handdatorprojektets bakgrund, intentioner och förlopp. Slutligen diskuteras kategorisering som meningsskapande, och som uttryck för makt i hemtjänstarbetet och i samband med handdatorprojektet.

En välfärdspolitisk angelägenhet

Idén om effektivt utnyttjade arbetsprestationer är knappast något nytt, inte heller är det något specifikt för den hemtjänstgrupp som uppmärksammas i denna avhandling. Strävan att systematiskt effektivisera arbetsprocesser har en historia som minst sträcker sig tillbaka till tiden för Taylors presentation av scientific management. Däremot är utvecklingen av informations- och kommunikationsteknologi en omständighet som bidrar till nya sätt att både granska och optimera användande av arbetstid. På välfärdspolitisk nivå framhålls vikten av granskning och dokumentation av arbetstidsanvändning för offentligt anställda inom arbeten med vård och omsorg som underlag för effektivisering (t.ex. Socialstyrelsen, 2004b; 2005b) Vård- och omsorgspersonalens arbetstid skall användas så effektivt som möjligt, med såväl brukarrelaterade som ekonomiska värden som utgångspunkt. Nedan följer en beskrivning av en lägesrapport från Socialstyrelsen som exempel på hur granskning och dokumentation av arbetstidsanvändning inom vård och omsorgsarbeten kan gå till.

År 2005 publicerade Socialstyrelsen en lägesrapport med titeln *Tid för vård och omsorg – Hur använder personalen inom vården och omsorgen om äldre och funktionshindrade*

personer sin tid? (Socialstyrelsen, 2005b). Bakgrunden är rapporten: *Investera nu!* (Socialstyrelsen, 2004b) som handlar om kompetensförsörjning inom vård och omsorg av äldre och funktionshindrade personer. I *Investera nu!* uttrycks bland annat att en framtida efterfrågan på kompetens inom vård och omsorg är beroende av personalens sysselsättningsgrad och tidsanvändningen i arbetet.

Syftet med lägesrapporten *Tid för vård och omsorg* är att ”öka kunskapen om vilken vård och omsorg äldre och funktionshindrade personer får samt hur personalen använder sin arbetstid.” (Socialstyrelsen, 2005b, s. 10) Socialstyrelsen redovisar resultat av en omfattande studie och resonerar dels om vilken vård och omsorg äldre och funktionshindrade får, dels om personalens användning av arbetstiden. Följande avsnitt inriktas på Socialstyrelsens resonemang om hur personalen nyttjar arbetstiden. Bland annat framkommer komplexiteten i att kategorisera arbetsprestationer samt dessa kategoriseringars potential som politiskt redskap. Här anas en problembild som starkt påminner om den jag stötte på i samband med införande av handdatorer i ”min” hemtjänstgrupp.

Som empirisk grund för lägesrapporten ligger en studie genomförd av ett konsultföretag i 49 kommuner, på uppdrag av Socialstyrelsen. Det empiriska materialet har bearbetats av Socialstyrelsen. De personalkategorier som ingick var undersköterskor och vårdbiträden kategoriserade som omvårdnadspersonal (7 692 st), sjuksköterskor (390 st), enhetschefer (154 st), biståndsbedömare (32 st), sjukgymnaster (12 st) samt arbetsterapeuter (33 st). De verksamheter som studien särskilt uppmärksammar är hemtjänst, särskilt boende, dagverksamhet, LSS-boende och daglig verksamhet. All berörd personal fick under två veckors tid, med hjälp av handdatorer, registrera hur arbetstiden användes. Tidsanvändningen delades in i kategorierna *brukartid*, *icke brukartid* och *övrig tid*. Brukartid kallas den tid som ägnas åt arbete med brukare, icke brukartid kan bestå av administration och dokumentation. Övrig tid innebär social samvaro med personal, rökpaus, rast etc. I den del av resultatet som handlar om personalens tidsanvändning lyfts hemtjänsten fram som en verksamhet där såväl produktivitets- som effektivitetsförändringar är önskvärda. Andelen brukartid konstateras vara högst för kategorin omvårdnadspersonal i förhållande till övriga personalgrupper. Emellertid jämförs hemtjänsten med särskilt boende och andelen tid som ägnas åt brukarna konstateras vara betydligt lägre där än inom särskilt boende. Rapportförfattarna slår fast att andelen brukartid inom hemtjänsten därmed bör kunna höjas. Den lägre andelen brukartid i hemtjänsten anses som otillfredsställande och sägs ha sin grund i brister i styrning,

organisering och uppföljning av verksamheten. ”De stora skillnaderna i tidsanvändning innebär att det finns möjligheter att få ut mer brukartid av befintlig personal.” (Socialstyrelsen, 2005b, s. 10) Vidare framkommer att omvårdnadsuppgifter och sociala serviceuppgifter prioriteras framför social samvaro, tillsyn, rehabilitering och hemskötsel inom samtliga verksamheter. God personkontinuitet, att brukarna träffar så få personer som möjligt, ses också som möjlig att utveckla.

I den studie som ligger till grund för Socialstyrelsens lägesrapport har man valt att kategorisera de olika personalgrupperna som beskrivits ovan. Denna kategorisering är ibland inkonsekvent. Som exempel kan nämnas att i den sammanfattande diskussionen av resultatet, när det gäller skillnader i fördelning av tid, så sker en kategorisering som skiljer sig från den tidigare. Sjuksköterskor, enhetschefer, biståndsbedömare, sjukgymnaster samt arbetsterapeuter samlas under en ny kategori: högskoleutbildad personal. Kategorin omvårdnadspersonal behåller sin benämning konsekvent genom hela rapporten. Benämningen omvårdnadspersonal syftar på yrkestillhörighet, medan benämningen högskoleutbildad personal avser utbildningsnivå. Det uppstår därmed två skilda sätt att kategorisera de personalgrupper som inte tillhör omvårdnadspersonal. Under rubriken *Omvårdnadspersonal och högskoleutbildad personal* i lägesrapportens diskussionsdel konstateras att kategorin högskoleutbildad personal ägnade stor del av arbetstiden åt administrativa uppgifter samtidigt som omvårdnadspersonalen sägs använda stor del av sin tid till arbetsuppgifter direkt relaterade till brukare. Den höga andelen administrativ tid för högskoleutbildad personal diskuteras och utbildning och därpå följande kompetens framhålls i detta sammanhang som värdefull och som bör komma brukarna tillgodo:

Det är påtagligt hur stor andel av den högskoleutbildade personalens tid som gick till administrativa uppgifter. Detta kan vara väl motiverat. Men frågan är om det är ändamålsenligt att arbetsterapeuter, sjukgymnaster och sjuksköterskor i så liten utsträckning arbetar direkt med brukarna? Det förefaller angeläget att personal med god utbildning i första hand bör användas för uppgifter för vilka de har en specifik kompetens. (s. 86)

I lägesrapporten redovisas arbetstidsanvändning för respektive personalgrupp och även denna redovisning uppvisar inkonsekvens. Endast för gruppen omvårdnadspersonal anges en uppskattad siffra för övrig tid, 17 procent, av den totala arbetstiden. Hur andelen övrig tid är fördelad på övriga personalgrupper går inte att utläsa. I och med att kategorin övrig tid endast redovisas för omvårdnadspersonal och inte för övriga personalgrupper hamnar denna

personalgrupp i strålkastarljuset. Denna inkonsekvens medverkar till att just fördelningen av omvårdnadspersonalens arbetstid framstår som särskilt angelägen att granska.

När det gäller registreringen av brukartid och icke brukartid, finns även där inkonsekvens som kan ha betydelse för konstaterandet att det är stora skillnader i arbetstidsanvändning. Det är inte en entydig kategorisering av insatser och aktiviteter i arbetet för de olika personalgrupperna. Som exempel kan nämnas att för omvårdnadspersonal placeras aktiviteterna personalmöte och planering endast under kategorin icke brukartid, medan för sjuksköterskor ligger dessa aktiviteter både under brukartid och under icke brukartid. Möjligheten finns därmed att placera en sjuksköterskas planeringstid som antingen tillhörande kategorin brukartid eller icke brukartid men när det gäller omvårdnadspersonal kan planeringstid endast placeras i kategorin icke brukartid. Anledningen till denna skillnad i kategorisering diskuteras inte i lägesrapporten trots att den rimligen kan anses påverka resultatet.

I Socialstyrelsens lägesrapport resoneras om tid från två utgångspunkter och båda har det gemensamt att personalens prestationer framställs som problematiska. Det handlar både om personalens prestationer under arbetstid och om personalens prestationer i förhållande till brukarnas rättigheter. En strävan i lägesrapporten är att förklara skillnaden mellan bedömd tid och utförd tid. Ett av de resonemang som förs i rapporten om denna skillnad är att de bedömningar som görs enligt biståndsbeslut inte är aktuella eller realistiska och att omvårdnadspersonalen måste göra omprioriteringar i den direkta relationen med brukare. Ytterligare en förklaring som presenteras handlar om att det råder skilda uppfattningar mellan biståndsbedömare och omvårdnadspersonal om vad som bör göras. Omvårdnadspersonalens omprioriteringar, där personlig omvårdnad och inköp sägs prioriteras framför social samvaro, tillsyn och hemskötsel, ses som betydande för en kvalitetsförsämring för brukarna. Här läggs ansvaret för att omprioriteringar görs på omvårdnadspersonalen. Inget resonemang förs i detta sammanhang om huruvida styrning och organisering kan ha betydelse. Det som framhålls i lägesrapporten är att en skillnad mellan brukarnas bedömda behov enligt biståndsbeslut och brukarnas omedelbara behov i en konkret omsorgssituation kan ses som en möjlig förklaring till personalens omprioriteringar. I lägesrapporten påpekas även att omvårdnadspersonalens tid till egen utveckling är försvinnande liten och bör

utökas samt att delaktighet i uppföljning och utveckling av verksamheten är viktig, framförallt ur ett kompetensperspektiv.

Den explicita utgångspunkten i lägesrapporten är ett brukarperspektiv, vilket i stort sett innebär att brukarnas lagstadgade rättigheter skall tillvaratas. Brukarna skall få de insatser de är beviljade i tid och innehåll. Den kvalitativa aspekten säger man sig inte kunna uttala sig om i lägesrapporten, närmare bestämt hur de utförda insatserna svarar mot brukarnas behov. Det beror på att materialet inte syftar till att hantera frågeställningar om kvaliteten på vården och omsorgen. En annan utgångspunkt, implicit men icke desto mindre betydelsefull, är den ekonomiska, där effektivitet och produktivitet ses som förbättringsbara problemområden. Produktivitet definieras i lägesrapporten som:

Förhållandet mellan en verksamhets prestationer och dess kostnader, dvs. hur mycket som presteras per insatt krona, är uttryck för verksamhetens produktivitet. (s. 19)

Under rubriken "Olika tankemönster" beskrivs svensk omsorgsforskning och dess kritik mot en förändring av vård och omsorg från ett "omsorgsparadigm till ett produktionsparadigm" (s. 25). Här framhålls relevansen i denna kritik samtidigt som hela rapporten bygger på att ett produktionsparadigm accepteras och att de förändringar som föreslås ryms inom detta tankemönster. Tid ur en ekonomisk aspekt är den enhet som är utgångspunkt för bedömning av kvalitet i lägesrapporten. En brukare skall få den tid och den tidsreglerade insats hon/han betalar för. Huruvida detta svarar mot brukarnas behov av hjälp och stöd ges inga svar på i texten. Brukare har visserligen medverkat genom att besvara en enkät om hur vården och omsorgen upplevs, men det konstateras att den har ett högt bortfall och svårbedömda svar, delvis på grund av att en stor del av brukarna har kognitiva funktionsnedsättningar, som gör att det ej går att dra slutsatser av dessa resultat. En del av lägesrapporten innefattar också en personalenkät om uppfattningar av arbetsvillkor och om relationen till brukare. Här poängteras att omvårdnadspersonalen har stort handlingsutrymme i det löpande arbetet och även här ställs frågan om det kan vara så att omvårdnadspersonalens förmodade omprioriteringar av insatser kan förklara den stora skillnaden mellan bedömd tid och utförd tid.

Sammanfattningsvis syftar lägesrapporten till att få en uppfattning om hur omvårdnadspersonalens arbetstid är fördelad på olika arbetsprestationer. Detta förutsätts vara möjligt genom kategorisering av arbetsprestationer för mätning av

dem i tid och innehåll. I lägesrapporten synliggörs en skillnad mellan socialpolitikens och hemtjänstpersonalens definitioner av vad omsorg och hemtjänst är och bör vara. Det konstateras i lägesrapporten att hemtjänstpersonal presterar situationsanpassad omsorg och att detta sätt att utföra hemtjänstarbete är att betrakta som ett problem snarare än en resurs. Denna skillnad mellan socialstyrelsens och hemtjänstpersonalens föreställningar om hur hemtjänstarbete bör utföras resulterar i att hemtjänstpersonal framställs som en personalkategori vars arbetssätt och kompetens är särskilt angelägna att förändra. Socialstyrelsen är en statlig myndighet som lyder under socialdepartementet och har till uppgift att vara normsättande, kontrollerande och informerande när det gäller medborgares hälsa och välfärd. Det är rimligt att anta att socialstyrelsens skriftliga och muntliga framställningar av olika slag har stor genomslagskraft. Då sätt att använda språk i tal och skrift medverkar till att skapa, förändra eller befästa föreställningar, bidrar ovan beskrivna lägesrapport till att *institutional facts* (Mehan, 1996, s. 262) om hemtjänstarbete och hemtjänstpersonal, tar form.

Det handdatorprojekt som genomfördes hos ”min” hemtjänstgrupp kan betraktas som en lokal yttring av de intressen och föreställningar som identifierats i ovanstående lägesrapport. I nästa avsnitt presenteras handdatorprojektet med tonvikt på de intentioner och föreställningar som *Kommunens* ledningsrepresentanter ger uttryck för.

Ett lokalt exempel

I en tidningsartikel i en dagstidning förklarar projektledaren för handdatorprojektet i *Kommunen* att användningen av handdatorerna gör det möjligt för hemtjänstpersonalen att visa vad de gör under arbetsdagen. Nödvändigheten av att tydliggöra hur hemtjänstpersonalens arbetstid utnyttjas har sin grund i kommunledningens och de lokala politikernas ifrågasättande av vad personalen gör under sin arbetstid. Med handdatorers hjälp förväntas man få en uppfattning om både planerade och oplanerade hemtjänstinsatsers omfattning och innehåll. Hemtjänstpersonalen skall, med hjälp av handdatorn, registrera vad som görs hemma hos den aktuella vårdtagaren och hur lång tid detta tar. Ett tidur startar när registreringen inleds och på så sätt skall den tid det tar att utföra exempelvis städning, frukost och sårvård hos vårdtagaren, mätas och registreras. Även omfattning av och innehåll i hemtjänstpersonalens övriga arbetstid bestående av planering, schemaläggning, möten, kontakter med andra yrkesgrupper och

vårdtagares anhöriga kommer att bli föremål för registrering. Handdatorerna beskrivs som något nytt och som något som skall underlätta och effektivisera hemtjänstarbetet. De ur hemtjänstpersonalen som intervjuas i artikeln säger att de känner sig utvalda att få pröva något nytt samtidigt som de uttrycker en skepsis inför att registrera sina arbetsinsatser.

Vid min första kontakt med projektledaren berättade hon att syftet med handdatorprojektet var att kvalitetssäkra vården och att uppnå effektivitetsvinster. Hemtjänstpersonalen skall med hjälp av handdatorerna kunna planera sin tid effektivare, men det handlade inte om att lägga schema veckovis utan att planera en dag i taget. De lokala politikerna omnämndes som de som ifrågasätter om hemtjänstpersonalens arbetstid utnyttjas optimalt. Projektledaren nämnde även ytterligare ett syfte med handdatorprojektet och som sades vara förankrat både hos hemtjänstpersonalen och hos ledningen, nämligen att höja yrkets status. Med ny teknologi skall framförallt unga personer lockas att arbeta inom hemtjänsten. Det framstår som att det finns flera olika förväntningar på vad handdatorprojektet skall leda till.

Handdatorprojekt med förhinder

Klockan åtta en solig morgon i början av september 2003 promenerar jag från tågstationen till den samlingslokal där hemtjänstgruppen börjar och avslutar varje arbetsdag. Det är andra gången jag besöker dem. Första gången var i maj 2003 då jag presenterade mig. Vid det första mötet med hemtjänstgruppen berättade jag om mitt forskningsintresse: att förstå vad som händer i hemtjänstarbetet när handdatorer införs som arbetsredskap och att intentionen var att följa dem i alla delar av det dagliga arbetet. Hemtjänstgruppen uttryckte vid detta första möte skepsis inför att delta i min studie. De hade gjort ett första försök att använda handdatorerna men avbrutit på grund av tekniska problem och menade att det inte var någon idé att jag kom dit förrän de fungerade. Jag poängterade att det var deras dagliga arbete jag var intresserad av oavsett om handdatorerna fungerade eller inte. Resultatet av det första mötet blev att jag skulle komma tillbaka efter sommaren för att då få följa dem i det dagliga arbetet. Följande utdrag ur fältanteckningar handlar om när jag besöker gruppen för att inleda mina observationer:

Samlingslokalen är belägen i ett gammalt trähus som ligger fem minuters gångväg från stadens centrum. Huset består av två våningar: två mindre rum och ett stort kök på övervåningen; ett förrådsrum och toalett på nedre våningen. Rummet på nedre våningen och ett av rummen på övre våningen disponeras av de sjuksköterskor som

tillhör hemtjänstdistriktet. Hemtjänstgruppen har sitt kontor i det andra rummet på övervåningen och använder det stora köket som lunch- och fikarum, mötesrum och arbetsrum. Det lilla, trånga kontoret är samlingsplats för de planeringsmöten som förekommer varje morgon men används också som avkopplingsrum under raster. Här finns en soffa och ett ställ med biblioteksböcker för utlåning till pensionärer ”men det är aldrig någon som vill låna så vi läser dem istället” berättar en hemtjänstpersonal för mig. På skrivbordet står den stationära dator som hemtjänstgruppen har tillgång till. Här finns också telefon, telefonsvarare, två anslagstavlor, en radio och några köksstolar samt en bokhylla med pärmar innehållande schemaplanering.

När jag går upp för trappan undrar jag om de kommer ihåg att jag skall komma idag. Det har gått tre månader sedan vi bestämde tid för det här besöket och jag är osäker på om min närvaro är önskvärd. Genom kontakt med projektledaren och telefonkontakt med en person ur hemtjänstgruppen är det uppenbart att det finns ett missnöje hos personalen inför användande av handdatorerna. Det handlar dels om att flera i hemtjänstgruppen är både kritiska och frågande till vad handdatorerna skall användas till och dels om att det faktiska användandet av handdatorerna är begränsat och ibland omöjligt på grund av tekniska problem. Jag har inte hört av mig för att bekräfta tiden för min ankomst eftersom jag bedömde risken vara stor att då få till svar att jag inte behöver komma på grund av att handdatorerna inte fungerar. När jag kommit upp för trappan sticker jag in huvudet i det lilla kontoret där det sitter sex personer ur hemtjänstgruppen. Några av dem äter smörgås och dricker kaffe, en av dem sitter vid datorn. På väggen sitter en förstorad kopia av tidningsartikeln ”Handdatorer i hemtjänsten”, med bild på en av personalen som håller i en handdator. Alla tystnar när jag kommer in.

- Hej, jag heter Marie Hjalmarsson, forskare från högskolan. Kommer ni ihåg mig?

Alla i rummet tittar på mig och en av dem säger:

- Har dom inte ringt dig från kommunen?

- Nej, svarar jag, ingen har ringt.

- De har ju kursat! fortsätter hon.

Jag ser nog förvånad ut för hon skrattar och fortsätter:

- Ja, inte kommunen alltså utan mjukvaruleverantören.

De berättar för mig att företaget som levererat programvaran till handdatorerna har gått i konkurs och att handdatorerna inte kan användas.

Nu känns situationen obekvämt. Det verkar som om de helst inte vill ha mig där när det nu ändå inte blev något av datoranvändandet. På min fråga om vad som hänt svarar några i munnen på varandra att de inte vet så mycket mer än att de ska ligga nere med användandet av handdatorerna och att projektledaren för handdatorprojektet meddelade detta till hemtjänstgruppen per telefon för en vecka sedan. Det verkar som att hemtjänstgruppen är av åsikten att de fått dålig information om vad som hänt. ”Vi vet inte mer” säger en av dem. Jag står kvar i dörröppningen till kontoret och avvaktar vad som skall hända. Det framstår inte som problematiskt att inte kunna använda handdatorerna för att: ”De fungerar ju ändå inte”.

En ur hemtjänstgruppen vänder sig till en arbetskamrat och säger ”Ta det du!” och menar att hon skall prata med mig. Arbetskamraten svarar och vänder sig mot mig med munnen full av smörgås och talar om att hon bara skall äta färdigt sin frukost först. Jag backar ut i köket och säger att jag väntar så gärna. Det är uppenbart att jag är till besvär och jag är orolig för fortsättningen av min bekantskap med gruppen. Gruppen fortsätter att prata om annat som om jag inte var där.

Efter en liten stund kommer hon som skall ta hand om mig fram och presenterar sig. ”Det är jag som är Ellinor”. Vi har talats vid på telefon vid ett par tillfällen. Jag börjar förklara att jag fortfarande är intresserad av att följa dem i deras arbete trots att handdatorerna inte används för tillfället. Jag pratar på en stund om att mina forskningsfrågor handlar om hemtjänstarbetet snarare än om handdatorerna. De andra i gruppen börjar komma ut i köket där vi står och pratar. En av dem går fram till oss och de båda kvinnorna börjar diskutera med varandra om det är möjligt att jag kan följa deras arbete den här dagen. Den ena av dem ställer en fråga till alla i arbetsgruppen om någon kan ta mig med idag. En av dem säger bestämt ifrån: ”Jag känner mig inte upplagd för det idag”. De andra är tysta. Ellinor och hennes arbetskamrat beslutar att ta mig med på förmiddagen. Jag drar en lättadens suck, det verkar som om min närvaro är accepterad.

Vi tre går ner för trappan och ut till parkeringen som är alldeles utanför dörren. Där står tre röda Toyota Yaris som är hemtjänstens (kommunens) leasingbilar. Innan vi gick ner fördes ett resonemang om vilka som skulle ha bilarna. De som jobbar ihop två och två brukar i regel dela på en bil och skjutsa varandra. Den som har bil har också tillgång till en av de tre mobiltelefoner som finns i gruppen. Detta för att vid en nödsituation eller liknande kan den bilburna ta sig fram snabbare, berättar de för mig. Det blir ingen bil över till oss så Ellinor säger att vi kan ta hennes bil och att hon hade räknat med det idag. ”Men den luktar hund!” säger hon. Det gör inget försäkrar jag och skrattar. Accepterandet av hundlukt verkade vara en isbrytare. Ellinor var tidigare avvaktande inför mig men nu verkar det som att jag är accepterad. Hennes arbetskamrat däremot tog mig under sina vingars beskydd från första början. Hon berättar allt hon anser att jag behöver veta. Vi åker iväg för att besöka dagens första vårdtagare. Vi har inga handdatorer med oss och ingen mobiltelefon heller eftersom de gick åt till de ur hemtjänstgruppen som disponerar leasingbilarna. (Fältanteckningar, 030901)

Ett bestående intryck efter denna första dag är att handdatorerna varken användes eller fungerade och att det inte verkade ställa till problem vid utförandet av det dagliga arbetet. Några frågor som framstår som centrala och betydelsefulla att söka svar på efter denna första dag är: Vad är problemet som handdatorerna förväntas vara en lösning på? Vilken sorts lösning innebär handdatorerna? Vad är det som skall påverkas, förändras eller kanske till och med konsolideras i och med införande av handdatorer?

Ett första försök med papper och penna

Utvecklingssekreterare 1 i vård och omsorgsförvaltningen¹⁸ berättar om ett försök med registrering av arbetstidens innehåll med hjälp av papper och penna som genomfördes under våren 2001. Hemtjänstpersonalen förväntades fylla i tidsåtgång för de olika arbetsuppgifter som utfördes under varje arbetsdag på ett stort rutmönstrat ark i A3-format. Utvecklingssekreterare 1 visar ett sådant pappersark, med rubriken *Kartläggning*, för mig och förklarar hur det skall användas:

U1: En tidrapport helt enkelt. Den direkta vårdtagartiden då det är städ och så vidare och det här är ju mer den direkta vårdtagartiden sen finns det ju indirekt, det är ju arbetsplanering, APT eller nej, APT är det inte. Arbetsplanering eller telefonsamtal.

M: APT är?

U1: Arbetsplatsträff. Så det har inte riktigt med vårdtagarna att göra. Men arbetsplanering, kontakt med sjuksköterskor eller läkare, det är ju den indirekta [tiden]. Sen finns det då APT, fackligt arbete, personlig tid, introduktion av personal exempelvis. Det är ju den kringtiden som man säger. Vi gjorde ett försök med det för att försöka se och spalta upp vad man gör. Det finns en massa rubriker på vad man gör. Det finns ju mer som man kan lägga in och förbättra det här. Det här var ju ett test så att säga. Och dela in dem i tre olika kategorier, direkt vårdtagartid, indirekt, kanske lite HSL också för vårdbiträden och undersköterskor och kringtid. Vi upplevde att det här var ett svårt sätt, eller undersköterskorna upplevde att det var jobbigt att gå runt och bära på den här [tidrapporten]. Dom skulle fylla i den själva.

M: Var det per dag?

U1: Ja, per dag, en hel sån här A3 per dag att bära med sig. Varje ruta symboliserar en kvart och det var ju lite pilligt med det här. Man upplevde det lite, hmmm, en del gjorde bättre och vad ska jag säga? En del kryssade hej vilt vad jag förstår, även om ingen sagt det uttryckligen. Jag kan förstå för den är inte lätt att göra, men det var ett försök vi gjorde. Det var i samband med andra kommuner. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

¹⁸ Utvecklingssekreterare är en tjänstemannafunktion som organisatoriskt lyder direkt under förvaltningschefen för vård och omsorg i kommunen. Funktionen ingår i en stab benämnd "Förvaltningsgemensamma resurser" tillsammans med medicinskt ansvariga sjuksköterskor, ekonomer, nämndsekreterare och systemsamordnare. Arbetet som utvecklingssekreterare består delvis i att handlägga ärenden på uppdrag av vård- och omsorgsnämnden, bereda dem och sedan föredra för nämnden samt att genomföra exempelvis behovsinventeringar och utredningar för att skapa planeringsunderlag för verksamheten. Det är ett politiskt styrt arbete med stora frihetsgrader och möjligheter att genomföra förändrings- och utvecklingsinsatser på eget initiativ. Under studiens gång slutade utvecklingssekreterare 1 sin tjänst och ersattes av utvecklingssekreterare 2.

Utvecklingssekreterare 1 beskriver kategoriernas innehåll i svävande ordalag. Det är svårt att hänga med i hans resonemang och det verkar som om han inte är riktigt säker på vad som ska registreras med hjälp kartläggningen. Han anger ”se och spalta upp vad man gör” som skäl till varför det här tidiga försöket med kartläggning av hemtjänstpersonalens arbetstid genomfördes. Försöket med papper och penna på ett stort ark misslyckades och utvecklingssekreteraren konstaterar att bristfälligt ifyllande av uppgifter förekom samtidigt som han poängterar att ”den är inte lätt att göra” och syftar på kartläggningen.

När utvecklingssekreteraren beskriver bakgrunden till handdatorprojektet tar han utgångspunkt i en förändring i hemtjänstens rutiner för bedömning av bistånd till vårdtagare. Han berättar att enligt tidigare rutiner var det en och samma person som genomförde bedömningar av bistånd till vårdtagare som uppdrog åt hemtjänstpersonalen att utföra de beviljade insatserna enligt biståndsbedömningen. Detta kunde medföra problem, säger utvecklingssekreteraren, då samma person som är personal- och budgetansvarig för en enhet också skulle bevilja insatser för vårdtagare. På grund av en pressad ekonomisk situation och den därpå följande pressade personalsituationen, tenderade bedömningar av bistånd grundas på personalsituationen snarare än på vårdtagarens behov av bistånd:

... i vissa fall blev det så att man tittade mer på vad man hade för personalresurser än på vad egentligen pensionären hade för behov. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Han beskriver det förändrade sättet att gå till väga vid biståndsbedömning som helt annorlunda än det tidigare. Det innebär att en biståndshandläggare numera utför biståndsbedömningar och att en enhetschef ger uppdraget till hemtjänstpersonalen att utföra de beviljade insatserna. Den insats som beviljas baseras på en uppskattning av vårdtagarens behov som görs av kommunens biståndshandläggare, enligt socialtjänstlagen, tillsammans med vårdtagaren och eventuella anhöriga. Utvecklingssekreteraren uttrycker det som en förutsättning att det finns ett bra samarbete mellan de olika funktionerna, biståndsenhet och den utförande enheten i hemtjänsten, men antyder samtidigt att samarbetet ibland fungerar dåligt. Det nyare sättet att gå till väga från biståndsbedömning till utförande handlar alltså om att olika personer med olika funktioner handlägger det som tidigare var en och samma persons ansvar. Den överblick, de kontrollmöjligheter och befogenheter som låg hos en person är nu uppdelad på olika funktioner, biståndshandläggare och enhetschef, med olika ansvarsområden

och befogenheter. Denna horisontella arbetsdelning kräver omfördelning av kunskap och kontrollmöjligheter.

Utvecklingssekreteraren beskriver denna nyare rutin som kluven med hänvisning till att rutinerna för biståndsbedömning har delats upp på två funktioner istället för en. Denna tudelning sägs göra en differens synlig. Det han benämner differensen förklaras som skillnaden mellan den arbetstid som utförs av hemtjänstpersonalen (utförd tid) och biståndsbedömd (beviljad tid). Denna differens sägs ha blivit uppenbar genom de nyare rutinerna för biståndsbedömning. Han ger en beskrivning av två kategorier: 1. Utförd tid: Personalens bruttoarbetstid enligt anställningsavtal. 2. Beviljad tid: Vårdtagarnas beviljade insatser. Den av hemtjänstpersonalen utförda tiden, alltså den totala arbetstiden och kostnaden för denna, är den kategori som sägs vara särskilt intressant att granska. I utvecklingssekreterarens resonemang om differensen nämns de lokala politikerna som de som ifrågasätter hur hemtjänstpersonalens arbetstid utnyttjas. Han säger att politikerna antar att det på ett äldreboende finns personal som är på sin arbetsplats under hela dagen och gör det den hinner med under en arbetsdag medan arbetet i hemtjänsten är reglerat efter biståndsbedömningarna, som alltså inte omfattar hela personalstyrkans samlade arbetstid.

En särskild tjänstemannafunktion (biståndsbedömare/handläggare) beviljar bistånd och har därmed viss kontroll över beviljad tid. Kategorin är grundad på schablonmässiga beräkningar av hur lång tid utförandet av olika hemtjänstinsatser förväntas ta, angivna i minuter. Dessa ger i förlängningen intäkter genom de avgifter som vårdtagare betalar till kommunen. Den är relativt enkel att ha kontroll över eftersom den är baserad på siffror och information om dess storlek och flöde finns tillgänglig genom regelbunden statistik. En annan tjänstemannafunktion (enhetschef) har ansvar för att de beviljade insatserna blir utförda och har även ansvar för den personal som skall utföra insatserna. Kategorin utförd tid har personalens arbetstid som utgångspunkt. Kontrollen över det som benämns utförd tid är betydligt svårare att åstadkomma då det handlar om anställningar vars omfattning är reglerad genom lagar och arbetstidsavtal. Dessutom innehåller hemtjänstarbetet som så många andra arbeten, komplexa processer där flera olika moment utförs samtidigt och som därmed blir näst intill omöjliga att tidsbestämma var för sig.

En projektansökan skrivs

Utvecklingssekreteraren berättar vidare att han har tagit initiativ till att ansöka om ekonomiska medel från en stiftelse för införande av handdatorer i hemtjänsten. Idén att försöka mäta och registrera hemtjänstpersonalens arbetsinsatser är inte hans egen, men det är han som innehar en position där möjlighet finns att ta initiativ till ett konkret projekt. Införandet av handdatorer är tänkt att bedrivas i projektform och förväntas åstadkomma förändringar i sätten att arbeta i hemtjänsten. Genom användning av handdatorer för registrering av utförda arbetsuppgifter förväntas möjligheter skapas att dokumentera och sedermera reglera hemtjänstpersonalens arbetsprestationer. 2002 skriver han en ansökan till Trygghetsfonden¹⁹ om medel för att genomföra projektet *Handenbeter i hemtjänsten*. Medel beviljas med 350 000 kronor. I projektansökan beskrivs syftet med projektet vara:

Detta projekt syftar till att utveckla användandet av IT inom vård- och omsorg. Undersköterskorna ska med hjälp av IT kunna utveckla nya sätt att arbeta och registrera sina arbetsinsatser. (Projektansökan, 2002)

I denna ansökan finns ett antal olika begreppsliga och värdemässiga utgångspunkter. I syftet framgår tydligt att det är undersköterskor som förväntas förändra sitt sätt att arbeta. Beteckningen undersköterska används trots att hemtjänstpersonal utgörs av både undersköterskor och vårdbiträden. Att vara utbildad till undersköterska innebär att man har genomgått gymnasial omvårdnadsutbildning. Detta är dock inget krav i denna kommun men det är, enligt verksamhetschefen för vård- och omsorg, önskvärt och kommunen har en förhållandevis hög andel utbildade undersköterskor som arbetar inom hemtjänsten. Satsningar har genomförts i form av uppdragsutbildning för att utbilda befintlig personal till undersköterskor. När utvecklingssekreteraren som formulerat ansökan, talar om anställda inom hemtjänsten används omväxlande

¹⁹ Stiftelsen Trygghetsfonden för kommuner och landsting bildades 1984. Ändamålet är att genom information, rådgivning och utvecklingsprojekt främja anställningstryggheten i kommuner och landsting. 2002 beviljade stiftelsen 5 950 000 kr till tio olika projekt. De ingår i ett utvecklingsprogram som syftar till implementering av IT i vård och omsorg. Utvecklingsprogrammet beskrivs på detta sätt i Trygghetsfondens nyhetsbrev 2002:

”Användandet av IT inom vård och omsorg kan på många sätt effektivisera och förbättra verksamheterna i kommun och landsting. Informationstekniken kan till exempel leda till bättre kompetensanvändning genom att personalen blir mindre beroende av tid och plats och patienterna kan få snabbare och bättre vård samt färre resor. Under senare år har hundratals försöksprojekt med IT inom vård och omsorg pågått. Försök som visat på den stora potential som finns i användandet av ny teknik. Ändock är det endast ett fåtal fall av försöken som övergått i permanenta lösningar.” (www.Trygghetsfonden.se)

beteckningen undersköterska och hemtjänstpersonal. När han talar om projektet, dess syfte och förväntade resultat, använder han benämningen undersköterskor. I de sammanhang där han talar om hemtjänstarbetets utförande, handdatorernas användande och dess konsekvenser används hemtjänstpersonal eller endast personal. Handdatorprojektet framställs som en satsning på just undersköterskor.

Hur man skall gå till väga med hjälp av IKT formuleras på detta sätt i projektansökan:

I handenheterna finns information om vårdinsatser som är beviljade av biståndsenheten samt de verksamhetsplaner som finns upprättade för varje individuell biståndstagare. Undersköterskorna skall med hjälp av handenheterna kunna söka denna information snabbt och samtidigt kunna registrera utförda insatser, en återrapportering/dokumentation till systemet. I förlängningen kommer detta att kunna användas för utvärdering av såväl den individuella biståndstagaren, undersköterskan och ledning. (Projektansökan, 2002).

I ansökan sammankopplas löften om ett intressantare och utvecklande arbete med värdering av nuvarande arbetsinsatsers kvalitet och effektivitet. Arbete i det här sammanhanget framställs inte i första hand som de arbetsuppgifter som är i direkt relation till vårdtagarna. Att med hjälp av handdatorer utveckla nya sätt att arbeta berör främst de arbetsuppgifter som är av planerande och dokumenterande art. Ett försanthållande som genomsyrar projektansökan är att undersköterskors arbete i hemtjänst är ett arbete som både kan och bör utvecklas och detta blir möjligt med hjälp av IKT. Ansökan uttrycker även en föreställning om det som ett verktyg för utveckling, där IKT i sig framställs som odiskutabelt positivt. I beskrivningen av syftet med projektet nämns inte utveckling av vård- och omsorg som verksamhet som det primära. IKT-användning och dess utveckling beskrivs i ansökan som utgångspunkten för projektet. Utvecklingen avser undersköterskorna och de förväntas genom tillgång till IKT lära sig att utföra sitt arbete annorlunda. Användande av handdatorer uttrycks även som en möjlighet att utveckla den personliga kompetensen.

Dessa nya och annorlunda sätt att arbeta är emellertid inte valfria, de preciseras och bestäms i projektansökan. Samtidigt som undersköterskorna erbjuds utveckling genom IKT så preciseras denna utveckling till att gälla, som tidigare nämnts, de delar av arbetet som handlar om planering och dokumentation. Det

handlar inte om att undersköterskor med fria händer ges möjligheter att utveckla sina arbetsuppgifter. Det som benämns utveckling preciseras, i ansökan, till att handla om kategorisering och dokumentation av utfört arbete i syfte att skapa möjlighet till värdering. Genom undersköterskornas egen registrering av vad som görs under arbetsdagen, förväntas möjligheter skapas till kontroll av arbetets utförande, av dess resultat samt av den/de som utför arbetet.

Vid intervjuer med ledning och tjänstemän i den kommunala vård- och omsorgsförvaltningen är tid ett centralt tema. Personalens arbetstid skall utnyttjas optimalt. Syftet med att införa handdatorer i hemtjänsten sägs, från vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsledning, vara att dels kunna följa upp insatser, reglerade i tid och innehåll, gentemot vårdtagare, dels att kunna fånga in vad personalen gör när de inte är hos vårdtagarna. Verksamhetschefen uttrycker det som nödvändigt att kunna visa statistik på ”vart tiden tar vägen”. Hon hänvisar till vård- och omsorgsnämnden och dess efterfrågan på återkoppling på tidsanvändningen i hemvården. Tidsanvändningen beskrivs som ett problem som man ska få ordning på. Nämnden sägs vara positiv till att det äntligen görs någonting. Det som görs är således att införa handdatorer som möjliggör en detaljerad registrering av hemtjänstpersonalens arbetsprestationer. Verksamhetschefen för vård- och omsorg i kommunen beskriver problem med trovärdighet inför politikerna:

Vi har problem med att följa upp insatser i hemtjänsten och vi blir inte trovärdiga, inte för politiker, ingenting, va. Vi kunde alltså inte visa svart på vitt var timmarna tar vägen. Man jämförde beviljade timmar men man kunde inte se utförda timmar då och inte heller vad personalen gjorde när de inte var hos vårdtagarna. Då hade man det här gamla klassiska kringtid då va. (Verksamhetschef, vård- och omsorgsförvaltningen, 030428)

Rättfärdigandet av vad handdatorerna skall användas till verkar vara viktigt. Det kan låta så här:

Ja, så att det är ju liksom, det handlar ju inte, det är ju en del som vi trodde skulle uppleva att det blev mycket kontroll. Och det är ju en viss kontroll, det är ju, det går ju inte att sticka under stolen att det finns kopplingar till gamla tidsmätningar och studier och taylorism. Så att säga, man försöker att ...eehh, det går, nånstans ändå, vad jag förstått få med personalen relativt bra på att, det handlar inte rent konkret om kontroll utan det handlar om att belysa arbetet. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

I citatet ovan försöker utvecklingssekreteraren avleda en presumtiv kritik mot syftet med att använda handdatorer. Han använder sig av dementier (Billig, 1996,

s. 268-270), ett vanligt retoriskt knep. Det innebär avledande eller förnekande kommentarer för att undvika kritik, i det här sammanhanget för att förekomma kritik av handdatorprojektet som ”gamla tidsmätningar, taylorism och kontroll”. Denna retoriska strategi är vanlig när man vill ändra en mottagares åsikt. Det innebär inte ett enkelt motsägende där motargument framförs, utan snarare ett försök att uppnå en samsyn. Dementier är redskap för detta, särskilt när (goda) sociala relationer antingen håller på att splittras eller bedöms vara i riskzonen för att splittras.

Handdatorer och programvara

Inom ramen för projektet har två olika typer av handdatorer, s k PDA (Pocket Digital Application) använts. I första omgången användes en ganska stor och klumpig enhet, ca 12x8x3 cm, som av hemtjänstpersonalen kritiserades just för sin klumpighet. Den fick inte plats i fickan men väl i handväskan. Den var av märket Siemens SX45 och inköptes i september 2002. Det är en handdator med pekskärm och en pinne används för att klicka sig fram till den funktion som önskas. Pinnen sitter fast i en liten ögla på sidan av datorn, på den läderklädsel som datorn är försedd med. Skärmen är förhållandevis stor beroende på att hela datorn är stor men ändå uttrycks svårigheter med att se på skärmen. Flera bland personalen har läsglasögon och dessa måste tas på innan handdatorn kan användas. Tretton handdatorer köptes in varav två var av en nyare och mindre klumpig modell. Vid intervju med en av projektledarna berättar hon att den ena av de nyare var tänkt till henne själv och att hon inte vet varför den andra nyare köptes in.

Med den bärbara handdatorn kan hemtjänstpersonalen ta del av planerade arbetsuppgifter, registrera information om utförda arbetsuppgifter såsom tidsåtgång och förändringar, söka information om personal och vårdtagare, skicka och ta del av e-post och tidsbestämda påminnelser. Gränssnittet är Internetbaserat och står i ständig kontakt med systemet via GPRS (General Packet Radio Service) som är en tjänst inom digital mobiltelefoni. Det innebär möjlighet för användaren att till låg kostnad vara kontinuerligt ansluten till det fasta telenätet. Handdatorerna kan även användas som mobiltelefoner men detta har inte gjorts, vilket har förvånat både projektledare och utvecklingssekreterare. En förklaring som ges av hemtjänstpersonalen är att denna första omgång handdatorer är utrustade med s k handsfree, en hörsnäckla som har förbindelse med handdatorn via en sladd. När det ringer skall man hinna sätta i sladden och placera hörsnäckan i örat och sedan svara. Handdatorn är ofta placerad i

handväskan och hemtjänstpersonalen har svårt att hinna med alla moment innan telefonsamtalet kopplas bort. Bland personalen finns en skepticism till handdatorernas syfte och till dess otillfredsställande funktion vilket resulterar i att de här handdatorernas kapacitet som mobiltelefon inte utnyttjas, även om det finns ett behov av fler mobiltelefoner i gruppen. Arbetsgruppen har tre mobiltelefoner på ca 12 anställda. De två handdatorerna av nyare modell går att hålla i handen vid telefonsamtal, hörsnäckor behövs inte men inte heller dessa används som mobiltelefon.

Den första omgångens mjukvara bygger på ett standardsystem och avtal tecknades juni-juli 2002 med mjukvaruföretag 1. I denna systemlösning finns information om vårdinsatser som är beviljade av biståndsenheten samt de verksamhetsplaner som finns upprättade för varje biståndstagare/vårdtagare. Via Internet kan uppgifterna, t.ex. de insatser som är beviljade med dess olika tidsåtgång, hämtas i *Kommunens* biståndssystem. På samma sätt kan de insatser som utförs, både beviljade och obeviljade och oplanerade, registreras av de anställda. I systemet finns utrymme för förändringar, med hjälp av mjukvarukonsulten kan ändringar göras av t.ex. beteckningar på kategorier. Det är ett komplicerat system med många detaljer som ingen verkar ha grepp om. När jag i början av min kontakt med handdatorprojektet intervjuade kommunens dåvarande utvecklingssekreterare så var det problematiskt för honom att förklara vad mjukvaran innehöll och hur den skulle fungera:

Det blir lite fel om man delar in det i direkt vårdtagartid, indirekt eller kringtid eller sådär ... så därför ser vi inte hur vi delar in det, jag vet inte exakt hur den fungerar den där [programvaran]. Dela in i dom olika blocken, det är ju upp till oss sen vad jag förstår. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Programvaran hade en grundutformning som till viss del var flexibel. Det var möjligt att lägga till, ta bort eller ändra namn på kategorin fria åtgärder. Denna flexibilitet i programvaran uttrycks som en möjlighet av projektledare och utvecklingssekreterare, men som en belastning av hemtjänstpersonalen. De uttrycker missnöje med att vara tvungna att vara delaktiga i utformandet av en programvara, att göra programutvecklarnas jobb och inte få betalt för det. I det här sammanhanget framhåller hemtjänstpersonalen att det som är deras huvudsakliga arbetsuppgift är att ta hand om dem som inte kan ta hand om sig själva. Två större identifierade problem som uppstått med första omgången av programvaran är plötslig utloggning ur systemet och att registrerade uppgifter ej sparats.

I augusti 2004 inköptes ny hårdvara, QTEK 1110. Dessa handdatorer är av mindre format och har därmed ett mindre gränssnitt. De har också fler och mer utvecklade funktioner än första omgångens handenheter. De innehåller förutom e-mail, kontakter, kalender och telefon även kamera, video, ljudinspelning, Excel/Word samt möjlighet att söka kartor och utnyttja navigeringsfunktion. Telefonfunktionen är i denna enhet utformad så att det går att prata i den utan hörsnäcka, det finns också möjlighet att använda den som högtalartelefon.

Programvaran är den som användes sedan tidigare men nu i samarbete med mjukvaruföretag 2, sedan mjukvaruföretag 1 försattes i konkurs sommaren 2003. De tekniska problem som uppmärksammades i första omgången kvarstår fortfarande. Täckningen är fortfarande otillräcklig och information som registrerats under dagen försvinner. Det händer också att utloggning sker utan förvarning och därmed försvinner registrerad information. En nyanställd utvecklingssekreterare övertar projektansvaret då utvecklingssekreterare 1 har slutat sin anställning. Den nya utvecklingssekreteraren är missnöjd med hur programvaran fungerar, men framförallt över hur projektet har drivits från kommunens sida. Han anger svårigheten att kommunicera med mjukvaruföretaget som en tänkbar förklaring till att projektet inte drivits på ett optimalt sätt. Utvecklingssekreteraren sammanställer en kravspecifikation för att förtydliga de behov som han anser att programvaran skall tillfredsställa och ger mjukvaruföretaget ett ultimatum:

Om det inte fungerar som det ska nu så lägger vi ner detta och då skärpte de till sig betydligt men sen så tog vi ändå beslutet att lägga ner just med handdatorer.
(Utvecklingssekreterare 2, 050318)

I början av 2005 togs alltså ett beslut att lägga ner allt samarbete med mjukvaruföretag 2 och att avbryta användande av handdatorer. Inom ramen för projektet diskuteras en tredje lösning som innebär att registrering av utförd tid skall göras med hjälp av mobiltelefoner. Ett system kopplat till lantmäterienheten och som även används av räddningstjänst och taxi, upphandlades våren 2005. Det kan innebära att man, när man kommer till jobbet på morgonen och utför t.ex. en administrativ arbetsuppgift, knappar in ett speciellt kortnummer. Uppgifterna lagras i en server någonstans i Sverige. Ett annat kortnummer (10-15 kortkommandon finns) anger att man är på väg till vårdtagaren och vid ankomst knappas ytterligare ett kortnummer in för att ange att man utför exempelvis bistånd inne. Alla aktiviteter registreras, som förut, i realtid. En skillnad mot tidigare system är att detaljnivån på aktiviteterna är betydligt lägre.

Man skall enbart registrera bistånd inne vilket innebär beviljad tid för varje vårdtagare och inte i detalj vad som är utfört (dusch, medicintilldelning, frukost osv). Vad det gäller kringtid kan den i det här systemet kategoriseras som antingen administration eller övrigt. Utvecklingssekreterare 2 svarar så här på min fråga om vad som är syftet med detta tredje försök:

Vi vill ha ut utförd tid i jämförelse med beviljad tid, skillnaden mellan beviljad och utförd tid, det blir ju någon form av kringtid. Och den kringtiden vill vi ha uppdelad på administration och övrigt kan man säga. Vad som är arbete och vad som inte är tid alls eller som är sån där ineffektiv tid som alla anställda, alla personer har. Så vi vill se hur det ser ut, hur dagen ser ut. (Utvecklingssekreterare 2, 050318)

När handdatorerna hade ersatts av mobiltelefoner uttryckte en hemtjänstpersonal att förhoppningen att få en mobiltelefon att använda i arbetet hade varit hennes drivkraft för att delta i handdatorprojektet:

Vi har ju tjatat länge om att få mobiler att ringa med men det gick ju inte. Vi skulle klara oss med tre stycken på tolv [personer]. Det är bara därför jag har hållit på med det här, det är för att jag vill ha en mobil och slippa ringa på min egen telefon. (Hemtjänstpersonal, 051123)

Nedan följer en sammanställning av handdatorprojektets förlopp under tre år:

Våren 2002	dokumentation av arbetstid på rutat A5-papper
Juni 2002	avtal tecknas med mjukvaruföretag 1
Sensommar 2002	hemtjänstgruppen tillfrågas och tackar ja till deltagande i handdatorprojektet
September 2002	första omgångens handdatorer köps in (13 st)
Oktober 2002	uppskjuten start pga tekniska problem
Januari 2003	utbildning för gruppen på stationär dator och handdator
April 2003	försök med registrering startar men avbryts pga arb markn konflikt
Juni-aug 2003	handdatorerna används ej pga semester och vikarier
Aug-sept 2003	mjukvaruföretag 1 går i konkurs, programvaran får ej användas
Aug 2003-juni 2004	ingen aktivitet i handdatorprojektet
Augusti 2004	avtal tecknas med mjukvaruföretag 2 och inköp av 12 nya handdatorer
Oktober 2004	nystart
December 2004	ny kravspecifikation till mjukvaruföretag 2 pga tekniska problem

Februari 2005

samarbete med mjukvaruföretag 2 avslutat

April 2005

nytt system med mobiltelefoner kopplat till mjukvaruföretag 3 och inköp av 12 mobiltelefoner

I *Kommunen* har handdatorprojektet pågått under tre års tid. Tre olika tekniska lösningar har prövats. Tekniska problem tillsammans med svårigheter att specificera vad som förväntas uppnås med hjälp av handdatorer har medfört att man först under våren 2005, och då med hjälp av mobiltelefoner, erhållit statistik över hur personalens arbetstid är uppdelad på olika aktiviteter. Hemtjänstpersonalen har uppvisat stort tålamod i samband med handdatorprojektet men säger samtidigt att de känner oro över att problemen med tekniken och med projektets genomförande skall skada deras anseende. En ur hemtjänstgruppen uttrycker det så här:

Det är ju så pinsamt hela projektet, man vill ju inte berätta det här för någon.
(Hemtjänstpersonal, 041005)

Det sätt att dela in hemtjänstpersonalens arbetsprestationer i olika kategorier som förekommer i samband med handdatorprojektet såväl som i hemtjänstarbetet generellt spelar en betydande roll för organiseringen av verksamheten och för möjligheten att granska densamma. Även i Socialstyrelsens lägesrapport är sortering av arbetsprestationer i kategorier central och betydelsefull genom att den används i politiska diskussioner och utgör underlag för politiska beslut. När arbetsprestationer på detta sätt sorteras in i olika kategorier skapas möjlighet att värdera och jämföra dem med varandra. Vissa kan betraktas som önskvärda medan andra som problematiska eller till och med som obefogade. I hemtjänstarbetet bidrar kategoriseringar till att definiera hur ett acceptabelt utfört hemtjänstarbete skall se ut. Det är emellertid ur ett ledningsperspektiv som arbetsprestationerna granskas och värderas. I följande avsnitt presenteras en redogörelse för kategoriseringar som meningsskapande och som potentiella redskap för maktutövning med handdatorprojektet som exempel.

Kategorisering och makt

Att kategorisera är en aktivitet som fyller en viktig funktion i våra liv. Det är ett sätt att skapa ordning. Vi ägnar en hel del tid åt att kategorisera och klassificera vår omvärld. Vi sorterar knivar, gafflar och skedar i besticklådan, vi skiljer vit tvätt från kulörtvätt och vi rensar vår e-post från skräppmail och så vidare. Detta

sker ofta oreflekterat. Vi skapar ordning utan att reflektera över att vi gör det och än mindre funderar vi över hur det går till. Vår vardag, oavsett om den tillbringas i hemmet, i skolan eller på arbetsplatsen är full av system för kategorisering. Detta ordnande i kategorier sker emellertid inte slumpmässigt. Det bygger på att vi har skaffat oss kunskap om det som kategoriseras (Bowker & Star, 2000). Vi sorterar (i bästa fall!) vår e-post efter att vi tagit reda på vem som är avsändare, vad den innehåller och vilket användningsområde den kan tänkas ha. Vissa mail sparas i mappar med olika rubriker. En del mail slängs, efter att vi beslutat att de skall glömmas bort, i en symbolisk papperskorg.

Bowker & Star (2000) använder kategorisering av människor i olika könstillhörighet, för att exemplifiera sambandet mellan sociala ordningar och kategorisering. Att ignorera tillhörigheten till kategorin kvinna eller man vid besök på en offentlig toalett får omedelbar effekt. Förmodligen påtalar någon att vi gått fel och vi känner en viss förlägenhet inför detta faktum. Detta vardagliga exempel påvisar kraften i kategoriseringar. De påverkar vårt beteende i den mening att vi försöker att inte störa ordningen alltför mycket. Kategorier fungerar som resurser när det gäller hur vi uppfattar vår omvärld, hur vi resonerar, planerar och kommer ihåg. De är även ett medel som står till buds för att kollektivt kunna dela tankar och perspektiv, se sammanhang och skapa mening relaterat till händelser och problem (Mäkitalo, 2002). Kategorier har därmed den digniteten att de inte endast fungerar som redskap i nuet utan även deltar i formandet av framtiden.

Kategorisering omfattar materiella ting såväl som människor och mänsklig aktivitet. Kategorisering är ett sätt att skapa mening och kunskap om något. Mäkitalo (2002) visar i sin avhandling hur formell och byråkratisk kategorisering av arbetssökande på arbetsförmedlingen, skapar mening och organiserar kunskap om människor i syfte att bedöma deras möjligheter att få ett arbete. System av kategorisering inom institutioner och organisationer fungerar som sätt att kunna besluta vad som är relevant eller irrelevant att handlägga i en specifik praktik:

... dilemmas, and potential arguments, are inherent in social life. There will always be problems and controversies arising from the claims of rival principles. ... social dilemmas are not unfortunate accidents, but are an inevitable consequence of there being principles and values. (Billig, 1996, s. 242)

System för att kategorisera och klassificera människor och mänsklig aktivitet är grundläggande och kraftfulla redskap i institutionella sammanhang (Billig, 1996;

Bowker & Star, 2000; Mehan, 1996). Kategorisering upprätthålls och bäddas in i administrativa rutiner, blanketter, register och datorbaserade verktyg. Kategorier är vanligtvis osynliga då de är så väl involverade i våra liv att vi inte ifrågasätter och reflekterar över dem. När det gäller byråkratisk kategorisering som försiggår i institutioner i form av system, ofta datorbaserade, så är denna mer synlig. Synligheten ökar också om kategoriseringssystemet vacklar och/eller är föremål för stridigheter mellan olika intressen (Bowker & Star, 2000). Dessa ofta komplexa system för kategorisering är socio-politiska i betydelsen att de är öppna för resonering och argumentering om vad som skall placeras inom dess ramar (Mäkitalo, 2002). Bakom varje kategori ligger val som antingen innesluter eller utesluter. Detta gör kategorisering till något som får olika effekter för det som innesluts och för det som utesluts:

Each standard and each category valorises some point of view and silences another. This is not inherently a bad thing – indeed it is inescapable. But it *is* an ethical choice, and as such it is dangerous – not bad, but dangerous. ... For any individual, group or situation, classifications and standards give advantage or they give suffering. (kursiv i original) (Bowker & Star, 2000, s. 7)

Kategorisering som används i syfte att skapa och organisera kunskap om människor har en maktdimension så tillvida att en väsentlig aspekt av sociala maktordningars reproduktion baseras på kategorisering av människor och av mänsklig aktivitet. Den person, grupp, institution etc. som representerar och distribuerar system för kategorisering har genom denna position möjlighet till tolkningsföreträde.

Kategorisering av arbetsprestationer i samband med handdatorprojektet

I det här avsnittet ges exempel på hur inkonsekvens och komplexitet ter sig i samband med handdatorprojektet och kategorisering av arbetsprestationer. De försök att mäta och registrera arbetsinnehåll och arbetstid som pågår i hemtjänstarbetet²⁰, både nationellt och lokalt, sker genom att dela upp

²⁰ Under perioden 2003-2005 pågick liknande projekt i hemtjänsten på andra ställen i Sverige. Uppgift saknas för exakt antal, men troligen rör det sig om 8-10 projekt med syfte att mäta och registrera arbetstid och arbetsinnehåll. Det pågick även IT-projekt inom hemtjänsten med inriktning på vårdtagarrelaterad informationshantering och schemaplanering i första hand. Enligt Carelink (2002) och UsersAward (2004) finns stora brister när det gäller uppföljning av IT-projekt i vård och omsorg, många projekt rinner ut i sanden. Detta kan vara en av anledningarna till varför uppgifter saknas om vilka projekt som faktiskt var igång vid den aktuella tidsperioden.

arbetsprestationer i kategorier. I samband med handdatorprojektet innebär det att hemtjänstpersonalens arbetsprestationer förväntas omvandlas till mätbara enheter. Detta är problematiskt på minst två sätt. För det första är kategoriseringen inte enhetlig och konsekvent, samtidigt som den förväntas fylla flera funktioner. På en och samma gång förväntas den fungera som:

- ett redskap för att hantera komplexiteten i hemtjänstarbetets flöde av aktiviteter
- en aspekt av politiskt formulerade mål
- informationskälla som möjliggör jämförelser, som in sin tur skall ge
- ett mått på effektiviteten hos institutionen/organisationen
- ett redskap för styrning och kontroll av såväl verksamheten som hemtjänstpersonalen

För det andra skapas genom kategoriseringen, med dess inkonsekvens, en reducerad bild av hemtjänstarbetet. Stora delar av det som utförs där, tillsammans med de väsentliga kunskaper och förmågor som används, blir inte synliggjort. Det är snarare så att delar av hemtjänstarbetet som hemtjänstpersonalen bedömer som betydelsefulla och som tar mycket arbetstid i anspråk, hamnar i skymundan. Sådana aspekter av hemtjänstarbetet kommer att presenteras i kapitel 6: Arbetsprestationer ur hemtjänstpersonalens perspektiv.

I handdatorprojektet spelar kategorisering av tid och arbetsprestationer en dubbelroll. Utan uppdelning av hemtjänstpersonalens arbetstid i olika kategorier hade inte lika högljudda krav ställts på granskning av kategoriernas innehåll. I det här fallet är det kategorin kringtid som definieras som problematisk. Handdatorerna, med dess förutsättningar för detaljerad kategorisering, förväntas uppfylla kraven på tydlig genomlysning av personalens arbetstid och de hade förmodligen inte kommit i fråga utan just denna kategorisering av arbetstid och arbetsprestationer. Kategorisering medverkar således både till definiering av det problem som ska lösas och till problemets lösning.

Vid intervjuer med ledningspersoner, övriga tjänstemän, politiker och facklig representant i samband med handdatorprojektets genomförande, är effektivisering av hemtjänsten ett återkommande resonemang. Man uttrycker att ”det är problem med effektiviteten”. Dessa resonemang är till stor del relaterade till personalens arbetstid. Här har kategorin kringtid en betydande roll och den

beskrivs som ineffektiv. Det är genom att mäta och innehållsbestämma kringtiden som den förväntas omvandlas till effektiv tid. Effektiv tid framställs som tid som, efter att den har delats upp i olika kategorier, kan vara en resurs som kan omfördelas för optimalt utnyttjande.

Benämningen kringtid används emellertid inte alltid. Ibland används istället spilltid, t.ex. vid intervju med vård- och omsorgsnämndens ordförande. Han hänvisar till en ständigt pågående diskussion om hur spilltiden i hemtjänsten skall minskas. Han säger sig inte veta något om handdatorer för att registrera arbetsprestationer i hemtjänsten och ursäktar sig med att ”jag är så gammal och då kan man inget om datorer”. Tidmätning av hemtjänstpersonalens arbetsprestationer är däremot, enligt ordföranden, något som pågår och som rapporteras till nämnden och ligger grund för beslut om förändringar i hemtjänstens verksamhet. Han berättar att tidrapporter ligger till grund för omflyttning av personal för att uppnå effektivare arbetstidsanvändning:

Vi får ju de här tidrapporterna hela tiden och vi har försökt att flytta om så att det blir effektivare. (Vård- och omsorgsnämndens ordförande, 050405)

Den kategorisering som ligger till grund för diskussionerna om hemtjänstpersonalens arbetsprestationer och nödvändigheten av att mäta och registrera dessa, innebär att utförd tid delas in kategorierna direkt vårdtagartid och indirekt vårdtagartid samt kringtid. Kringtid är en central och betydelsefull kategori då det är den som förväntas minska. Nedan följer en presentation av kategorierna så som jag fick dem beskrivna för mig i ett inledande skede av studien.

Direkt vårdtagartid - de arbetsuppgifter bestående av hemtjänstinsatser som antingen är beviljade eller inte beviljade men som utförs i direkt relation till vårdtagaren. Beviljad tid – de arbetsuppgifter bestående av hemtjänstinsatser, i förväg planerade och reglerade i tid, som skall utföras av hemtjänstpersonalen, exempelvis medicindelning, städning och sårömläggning. Icke beviljad tid – de arbetsuppgifter bestående av oplanerade och ej beviljade hemtjänstinsatser som utförs i direkt relation till vårdtagare, exempelvis akut sårvård, extra städning eller oplanerade matinköp.

Indirekt vårdtagartid - de arbetsuppgifter som inte är hemtjänstinsatser i direkt relation till vårdtagare och som därmed inte heller är beviljade insatser. De består i indirekta, vårdtagarrelaterade arbetsuppgifter som exempelvis kontakter med

vårdtagares anhöriga, med sjuksköterska, apoteksärenden, planering och dokumentation.

Kringtid - de arbetsuppgifter som kan relateras till att vara anställd och som inte heller är vårdtagarrelaterade, varken direkt eller indirekt. Det kan handla om arbetsplatsträff, personalutbildning, fackligt arbete, utvecklingsarbete, kvalitetsuppföljning, introduktion och handledning av personal och elever samt lunchrast och andra pauser.

När utvecklingssekreterare 1 i en intervju beskriver systemet för kategorisering av arbetsprestationer är han däremot inte helt tydlig med vad som skall placeras inom kategorierna. Färdtid anges, d.v.s. den tid det tar att förflytta sig till och från vårdtagarnas hem, som en del av kringtiden. Vid ett annat tillfälle beskrivs kringtiden som bestående endast av arbetsuppgifter utan relation till vårdtagare och färdtid som något som faller under kategorin indirekt vårdtagartid. Det här är ett exempel på den komplexitet som genomsyrar de resonemang som förs om hemtjänstpersonalens arbetstid. Här tar den sig uttryck i en inkonsekvent beskrivning av hur hemtjänstarbetets arbetsuppgifter kategoriseras.

Samtidigt med handdatorprojektet pågår en annan förändring av hemtjänstpersonalens arbetsrutiner som inte gör lika mycket väsen av sig men som tar mycket arbetstid i anspråk: de blå pärnarna. I dem finns omsorgsplan för varje vårdtagare som i korthet innehåller de vårdtagarrelaterade mål som skall uppfyllas. Pärnarna är ett resultat av de krav på dokumentation som åligger vård- och omsorgsverksamheter och hemtjänstpersonalen har genomgått en uppdragsutbildning för att lära sig att dokumentera på ett korrekt sätt. En pärm skall placeras hos varje vårdtagare och det är hemtjänstpersonalen som sammanställer pärnarna. De sätter in flikar och sorterar in de dokument som skall finnas under respektive flik. Hemtjänstpersonalen ger inga märkbara uttryck för att pärnarna inte är relevanta att använda. Däremot uttrycks det som dubbelt att dokumentera i pärnarna och att samtidigt registrera i handdatorerna. Mycket av den information som finns i handdatorerna finns också i pärnarna, säger hemtjänstpersonalen. Enhetschefen beskriver för mig vad de blå pärnarna skall användas till och jag undrar om handdatorerna har något samband med dokumentationen:

M: Har det någon gång varit tal på att handdatorerna skall ha någon roll i dokumentationen? Eller är det ett projekt som ligger vid sidan om?

E: eeeh, vad menar du?

M: En gång när några ur personalen satt och grejade med de blå pärmarna frågade jag vad det var i dem och fick till svar att i dem kan man se vilka insatser en vårdtagare har. Det finns väl i handdatorerna? frågade jag. Ja, ibland känns det lite dubbelt var det någon som sa, att vi både ska ha pärmar och handdatorer. Kunde vi inte dokumenterat i handdatorerna istället?

E: Nä, nä, utan det är ju just det här att den skall ju ligga hemma hos vårdtagarna så vårdtagaren skall ju ha den hemma hos sig. Det är ju meningen och sen har vi ju ett rapportblad som sitter i den blå pärmen och det är ju där personalen skriver om det händer någonting av vikt, något speciellt. När det rapportbladet är fullt så är det meningen att man ska, att jag ska få de här rapportbladen och så ska jag skriva det i mina löpande anteckningar för jag är ju dokumentationsskyldig. Då för jag ner det. Sen tuggar vi rapportbladen och sätter i två nya. Hur det kommer att fungera det vet jag inte, normalt sett om jag hade haft akter så skulle jag kunnat stoppa ner de här rapportbladen i en akt men jag har ju inga akter i och med att jag inte gör biståndshandläggningen utan akterna finns ju hos biståndshandläggaren. Jag har ju bara verkställighetsplanerna i burken [datorn]. (Enhetschef, 041123)

Det finns alltså ingen planerad samverkan mellan de båda nyheterna, blå pärmar och handdatorer. Det finns däremot till viss del samma information om vårdtagare i pärmarna och i handdatorerna vilket ibland förbryllar hemtjänstpersonalen.

Motsägelsefullhet och komplexitet är något som genomsyrar handdatorprojektet. Det visar sig t.ex. när utvecklingssekreterare 1 försöker beskriva relevansen i de kategoriseringsförsök som görs och i förlängningen relevansen i att använda handdatorer för detta ändamål. Även om kringtiden framförs som en del av arbetstiden som skall kategoriseras och undersökas, så påpekar utvecklingssekreteraren att det är ”en rätt så rimlig siffra, faktiskt.” Det finns alltså, enligt honom en rimlighet i att kringtiden är 38% av den totala arbetstiden. Han uttrycker att han inte tycker om benämningen kringtid och hänvisar till att den signalerar att man inte gör något vettigt:

Ja, kringtid. Jag tycker inte om begreppet. Kringtid innebär, det låter som att det är då man inte gör något vettigt. Fast kringtid innebär, det är arbetsplatsträff, det är egen utbildning, det är fackligt arbete, det är personlig tid, att gå ut och röka, det är icke arbetstid, det är lunch, det är färdtid, introduktion av personal och student, kvalitetsuppföljning, utvecklingsarbete. Så det är ju rätt så mycket ändå. Vi kom ju fram till att det ligger mellan, 38% tror jag var kringtiden. Det låter mycket fast det är ju inget, vi höjer inte extra på ögonbrynen för det är en rätt så rimlig siffra, faktiskt. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Han påpekar vid ett flertal tillfällen under intervjun att hemtjänstpersonalen förmodligen gör mer än vad de ska och att de därför egentligen inte behöver kontrolleras. Men samtidigt uttrycker han att det finns något han kallar en allmän uppfattning om vad hemtjänstpersonal kan göra under sin arbetstid:

Det finns en föreställning [bland hemtjänstpersonal] att i hemtjänsten så kan man smita undan och göra småärenden på vägen. Det är en allmän uppfattning när det gäller hemtjänstpersonal och en del har utnyttjat det och sprungit iväg och gjort ärende på väg till någonstans. ... så att hemtjänstpersonalen har ju alltid varit mer utsatt på det sättet. Dom har ju naturligtvis hört den här diskussionen [dämpat skratt], på ettdera sättet fått det till sig. ... så att belysa, kunna visa att vi gör detta och detta, det handlar inte om att vi åker och handlar på vägen eller att vi gör våra egna ärenden samtidigt som vi ska någon annanstans. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Den relativa frihet hemtjänstpersonalen har med hänvisning till hemtjänstarbetets mobila karaktär beskrivs av utvecklingssekreterare 1 som en bidragande orsak till mätning och registrering av arbetsprestationerna:

Samtidigt så finns det ju mer friheter för personalen i hemtjänsten att planera sina dagar än man har på ett boende när man är mitt uppe i det hela tiden. Man kanske inte får så mycket frihet att gå iväg. Hemtjänstpersonalen har ju ändå lite frihet mellan lokalen och pensionären [dämpat skratt] och det är ju nånting som man är intresserad av. Det är väl den delen, att få ordning på den beviljade och utförda tiden. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Det finns alltså motsägelsefulla budskap i talet om mätning och registrering av personalens arbetsprestationer i hemtjänstarbetet. Jag återkommer till resonemang om detta i kapitel 7.

Det framstår även som svårt att förklara hur detta komplexa system av kategorisering borde fungera. Utvecklingssekreterare 2, efterträdare till utvecklingssekreterare 1, och hans försök att beskriva vad som förväntas av handdatorprojektet är ett exempel på denna svårighet. I en intervju med honom framstår tydligt komplexiteten och osäkerheten i vad som förväntas av handdatorprojektet. Följande dialog tar sin början när jag och utvecklingssekreterare 2 håller på att avsluta intervjun:

M: Är det något annat som du tycker att jag behöver veta?

U2: Ja, inte mer än att den här gången skall vi få resultat.

M: Och resultatet skall bli?

U2: Att alla är jätteglada! Nä, men att vi ska få konkret resultat, vi skall få det dokumenterat helt enkelt. Vi skall uppnå vårt syfte, märker vi att det börjar gå åt ett

håll så ska vi styra det stenhårt. Det var det vi försökte göra med XYZ [förra mjukvaruleverantören].

M: Ett konkret resultat. Är det att få ut någon form av statistik, alltså listor?

U2: Ja, i ett första steg är det ju det. Att få det konkret... beviljad – utförd tid och sen i ett andra steg att göra en ordentlig utvärdering av vad som ... hur personalen tycker att det är att arbeta med det och vad de ser för fördelar.

M: Har du sett något exempel på hur den här statistiken kommer att se ut? Kommer den t.ex. att mätas i procent eller i timmar?

U2: Ja, jag kan skicka dig det.

M: Finns det alltså exempel på...det har jag varit lite nyfiken på. Hur ser den här statistiken ut?

U2: Ja, den är ju inte riktigt färdig men jag har ju exempel på hur vi vill att det ska se ut.

M: Det hade varit jätteintressant. Det är väl det som är poängen med hela projektet?

U2: Javisst, vi ska se här om vi hittar nånting här [han söker bland dokumenten i sin dator]. Nu sak vi se, handdatorer i hemtjänsten, oj, oj, om. Då ska vi se, här kan vi få fram mycket skoj. Diagram, här har vi gjort nånting...men det här gjorde jag ju inför XYZ [förra mjukvaruleverantören] då. Så här vill vi att det ska se ut, nu tittar vi på diagrammet.

M: Vad fint!

U2: Men nu är de här inte riktigt så som vi vill ha dem. Nu blir det ju inte så detaljerat det här. Det här är utförd tid för vårdtagare efter typ av omvårdnad.

M: Det här är alltså för en vårdtagare?

U2: Ja, det blir det ja. En eller flera eller grupp eller allihopa.

M: För en grupp, en arbetsgrupp?

U2: Ja, det finns också, det kan man också ta då.

M: Ja, okej, så skulle det alltså kunna se ut för en vårdtagare.

U2: Ja, och det kan också se ut så för en grupp om tio eller femton vårdtagare, det kan också vara för hela kommunens vårdtagare.

M: Då har vi ett vårdtagarperspektiv?

U2: Mmm.

M: Kan vi se ett arbetsgruppsperspektiv?

U2: Ja, vi kan ha utförd tid per vårdgivare, vi kan ha det per arbetsgrupp och vi kan ha det för hela kommunens vårdgivare efter tidtagning.

M: Okej, för tidigare så var det inte de enskilda vårdgivarna som var intressanta utan arbetsgruppen.

U2: Det är ju inte intressant egentligen, det ju inte det men vi kan få fram det. Det kan man ju ifrågasätta litegrann faktiskt.

M: Det har ifrågasatts, det har diskuterats bland personalen. ”Kan man se vad jag gör? Om jag har skött mitt arbete?” Jag har i samtal med representanter för förra

mjukvaruleverantören fått information om att det finns möjlighet att se enskilda vårdgivares tid men det har man inte beställt. Det låg alltså inte i uppdraget. Det var beställt att få se gruppvis. Det var de väldigt noga med att poängtera för det har funnits en diskussion om detta.

U2: Det finns inget intresse av det men det är fullt möjligt. Det är ju samma svar egentligen. Men det här [han pekar på datorskärmen] är utförd tid för vårdtagare. Nu är det som sagt, det är inte det här. Det blir ju inte så uppdelat på morgonhjälp, frukost, personlig hygien utan det här blir då endast utförd tid.

M: Okej.

U2: Ja, ja.

M: Hur relevant är det att veta hur mycket tid som går åt till frukost och så vidare?

U2: Fullkomligt ointressant, faktiskt är det det.

M: Har du något exempel på hur du skulle vilja att det ser ut ur ett vårdgivarperspektiv?

U2: Vi ska se... Jag har något här som jag kan visa dig. Utförd tid jämfört med beviljad tid. Här är det beviljad tid och här har vi då utfört mer än beviljat [han pekar på ett diagram på datorskärmen].

M: [Jag tittar på skärmen och försöker förstå diagrammet] Utförd tid i förhållande till personaltid står det?

U2: Ja, det är inte inkopplat nu i personaltid i det här systemet än men det ska vi också ha. Här kan man då se i grupp 1 har de arbetat 185 timmar utförd tid, eller förlåt, de har i personaltid 185 timmar sammanlagt, då har de utfört 140 timmar.

M: Hos vårdtagare enligt beviljad insats?

U2: Ja, just det: Ja, inte eller... Ja, det blir väl enligt beviljad, fast man vet inte om det är beviljat eller om det är... Ja, utförd tid, det är hos vårdtagare som är beviljad. Javisst. Kringtid det är administration och annat sådant där och sen så är det övrig tid. Eehh...

M: Den skulle då enligt det här exemplet vara tio timmar på en vecka.

U2: Det är ju fullkomligt taget ur luften.

M: Okej. Det var så här jag trodde att man ville ha det.

U2: Det här vill vi ju åt också.

M: Är det möjligt att få fram det här?

U2: Inte nu, inte i dagsläget. De håller på och utvecklar det så att det ska gå. Det får vi se hur det blir med det men om vi ligger på dem så kan vi få det. Sen då om vi tar de här 35 timmarna av kringtiden där så kan man få det uppdelat då så som det var tidigare då i alla fall. Om man har 10 timmar, det finns ju inte med... [han böjer sig fram och tittar närmare på skärmen] exempelvis talat med sköterska, gjort extra APT [arbetsplatssträff], information och där har vi då övrigt som är kringtid. Ja, men nu vet jag inte riktigt hur mycket det blir med kringtid. Det kanske bara blir administration, jag vet inte, eller då blir det bara kringtid tror jag.

M: Det blir bara det? Då får ni ändå inte koll på vad man gör på kringtiden?

U2: Nej, men vi säger att det är administration, det är ju APT och sådana saker.

M: Jag tänker då den här misstron som ni säger finns från politiker och allmänhet om vad man gör i hemtjänsten och den stora kringtiden. Här får man då ett mått på kringtiden men man får inte veta vad kringtiden består av.

Har jag fattat mätningen rätt?

U2: Ja, en sak till. Man får också restiden, det får man med. Den kommer automatiskt. När jag går till Vera Bengtsson [exempel på vårdtagare], då tickar det på. Jag kan visa dig systemet sen om du vill. Det kanske inte är så intressant?

M: Jo, det är intressant men vad är det ni kan mäta?

U2: Det är ju...vi bestämmer ju det själva. Vi ska se...[söker på datorskärmen igen] Här kommer den nya projektplanen, sådärja. Nu ska vi se, vad ska mätas?

M: Den här skulle jag gärna vilja ta del av om det är okej?

U2: Javisst, det får du så gärna så. Jag ska bara spara ner den så kan jag skicka den till dig. Då ska vi se här vad de har kommit överens om. Resor, utbildning, planering, mäta insatser enligt SOL [Socialtjänstlagen]. Oj, oj, oj vi får hoppas att de har tänkt till här [talar tyst och verkar bekymrad]. Här är alltså resor, det sker automatiskt, sen är det utbildning, det är om man är med på utbildning, då knappar man in det. Det är ju inte så ofta, frågan är vad man ska ha med det för? Planering är ju ofta, vad är det för skillnad på planering och möten, undrar jag.

M: APT går nog under möten men planering är nog typ morgonmöten som jag kan se det. Ofta har de långa diskussioner om hur de skall lösa olika problem. Det är ju en form av planering som inte är inbokad i tid som möten och så, utan det är någon sorts löpande planering. Det är ju jättesvårt att mäta, då tar man ju inte fram sin mobiltelefon och knappar in: Prat med arbetskamrat om vårdtagare X i femton minuter.

U2: [Är tyst och funderar en stund] Nä, det är lite svårt det där.

M: Det är ju så det fungerar när de jobbar, det sker hemskt mycket planering som är oplanerad.

U2: Ja, just det.

M: Insatser enligt SOL och insatser enligt HSL [Hälso- och sjukvårdslagen], skiljer ni på dem? Nä, det är ju för personliga assistenter där.

U2: Ja, vi ska se. Nä, det är allting som skall mätas. Jag skall i ärlighetens namn säga att jag inte har tittat så noga. Avvikelse personal...då är det bara en punktinsats. Men jag och projektledaren pratade om detta att vi ska börja...så jag undrar om vi ska...Vi ska inte ha med för mycket här.

Men du! Vi ska se om detta verkligen är rätt. (Utdrag ur intervju med utvecklingssekreterare 2, 050318)

Utvecklingssekreterare 2 är mycket angelägen att vara tillmötesgående men uppvisar ändå stora svårigheter med att förklara vad som förväntas av handdatorprojektet. Han har dessutom beslutat att upphöra med registrering i handdatorer till förmån för ett mindre detaljerat system i mobiltelefoner. Han anger stora kommunikationsproblem mellan kommunens personal och

mjukvaruföretaget samt teknikovana hos hemtjänstpersonalen som möjliga anledningar till de oklarheter och svårigheter som följt handdatorprojektet.

Ytterligare ett exempel på komplexiteten och inkonsekvensen visar sig i samband med hemtjänstpersonalens användning av handdatorerna. Det uppstår svårigheter när olika arbetsuppgifter skall registreras var för sig i realtid, då flera arbetsuppgifter många gånger utförs samtidigt och oplanerade åtgärder förekommer. De tekniska problemen är också av betydande dignitet vilket ofta omöjliggör registrering. Följande utdrag ur fältanteckningar vid besök hos vårdtagare får exemplifiera en del av de svårigheter som hemtjänstpersonalen stötte på vid sina försök att registrera sina arbetsprestationer i förutbestämda kategorier. Utdraget nedan handlar om när en åtgärd tar längre tid än förväntat och efterkonstruktioner registreras i handdatorn. Man lägger till tid till vårdtagarens beviljade hemtjänstinsats och är då styrd av förutbestämda kategorier:

Pia tar upp handdatorn, tar fram pinnen och klickar sig fram till den vårdtagare som skall ha hjälp. Hon kollar på sin gula post-it-lapp vad som skall göras och letar upp den åtgärden i handdatorn. Hon klickar med pinnen på *starta åtgärd* och går in i vårdtagarens lägenhet. Hemtjänstpersonalen står oftast i trappuppgången när handdatorerna skall användas. Pia säger att hon inte vill svara på frågor från vårdtagarna om vad det är hon håller på med. Idag handlar det om utlämning av medicin och att sätta på stödstrumpor. I handdatorn kallas det *utlämning av läkemedel 15 min*. Just det här besöket tar 30 min i stället för 15 min p g a problem med att hitta stödstrumporna hemma hos vårdtagaren. När Pia väl hittar dem försöker hon övertala vårdtagaren att ta dem på sig men lyckas inte. Pia säger till mig efter besöket att det egentligen är så att vårdtagaren inte vill ha stödstrumpor på sig. Det slutar med att Pia ger med sig och det blir inga stödstrumpor. Besöket tar alltså längre tid än väntat. Pia registrerar efter visst funderande *tillsyn dag 10 min* och säger samtidigt till mig: ”Det blir ändå fel för det tog ju 30 min och 10 + 15 blir ju 25”. Pia klickar sedan på *stoppa åtgärd* och det kommer upp en liten ruta där det står *åtgärden utförd*. (Fältanteckningar, 041109)

Följande utdrag ur fältanteckningar handlar om en situation då något akut och oplanerat händer och även i den här situationen blir det nödvändigt att göra efterkonstruktioner i registreringen. Hur tekniska problem omkullkastar registrering framkommer också i den här situationen:

Jag följer med Pia till en vårdtagare. Det första vi ser när vi går in till vårdtagaren är ett stort sår på vårdtagarens ben som har blött igenom. Pia tittar på det och funderar. Det sitter fast en kompress i såret och hon frågar vårdtagaren vem som lagt om det och hur såret har kommit till. Vårdtagaren svarar att han inte riktigt vet. Pia bestämmer sig för att ringa ansvarig sjuksköterska. Hon ringer sköterskan och får anvisningen att hon

skall gå till förrådet ett kvarter bort för att hämta materiel för sårvård. Vi går till förrådet och när vi ska gå loggar Pia ut från vårdtagaren i sin handdator, klickar på *fria åtgärder* och markerar *sårvård dubbelt*. Pia kommenterar hur tokigt det är att det bara finns *dubbel sårvård* [dubbel innebär i det här sammanhanget att det är två personer som utför åtgärden]. När vi kommer tillbaka börjar Pia med sårvården och upptäcker att kompressen fastnat i såret. Ellinor anländer till lägenheten för att tillsammans med Pia utföra planerat och beviljad städning hos den här vårdtagaren. Ellinor tittar på såret och föreslår att de skall sätta vårdtagaren i duschen för att blöta upp såret. Städningen får vänta. De hjälper vårdtagaren in i duschen och under ca 20 minuter försöker de få bort kompressen men lyckas inte. Pia ringer ansvarig sjuksköterska igen och ber henne komma. Hon kommer efter en stund och lägger på bedövningssalva och drar sedan snabbt av kompressen. Pia lägger om såret och sköterskan berömmar dem för att de kontaktade henne. Såret var större än hon hade förstätt.

Pia funderar hur hon nu skall göra med handdatorn. Hon säger att hon ska logga ut från *fria åtgärder* för att sedan logga in på vårdtagaren igen för nu skall ju den planerade städningen utföras. När Pia försöker logga ut från *fria åtgärder* så lyckas hon inte stoppa den tidtagning som pågår. Det visar sig att de åtgärder som var gjorda igår inte har blivit avslutade i handdatorn förrän idag. Den lilla rutan med *åtgärd utförd* kom inte upp igår berättar Pia för mig. Men nu kommer det upp flera små OK-rutor. Pia klickar hit och dit, startar och stoppar och till slut går det att logga in på vårdtagare igen och starta *städ*. Ellinor säger till mig att hon egentligen skulle ha gått in på *fria åtgärder* i sin dator men det har hon glömt. Under tiden hon sysslat med sårvården har alltså tidtagning på *städ* tickat på. Hon bestämmer sig för att stoppa *städ* och istället starta *fria åtgärder*. ”Annars kan de ju undra varför jag har varit här och städat så länge” säger hon. Ellinor visar mig att även hennes handdator krånglar. De besök hon gjorde igår och i förmiddags har inte blivit registrerade. I handdatorns display visas en lista med nummer på *ej utförda åtgärder*, d v s de som ej blivit registrerade. ”Nu är det som jag gjort hos vårdtagaren, duschat henne och så, bortkastat för det är inte reggat [registrerat]”, säger Ellinor och ser allvarlig ut. (Fältanteckningar, 041123)

Den byråkratiska kategorisering av arbetsprestationer som intensifieras i samband med handdatorprojektet, medverkar till hur hemtjänstpersonalens arbetsprestationer värderas. Det är ledningsrepresentanterna som är i position att ha tolkningsföreträde, och hemtjänstpersonalen förväntas rapportera det underlag som efterfrågas. Trots omfattande problem med såväl hård- och mjukvara som själva systemet för kategorisering, sätts stor tilltro till ny teknologi för att möjliggöra granskning på ett sätt som inte var genomförbart tidigare. Hemtjänstpersonalens utförande av det vardagliga arbetet påverkas, med eller utan fungerande handdatorer, på så sätt att man är tvungen att förhålla sig till den uppsättning kategorier som föreskrivs. Hemtjänstpersonalen uppvisar handlingsmönster som innebär att man ibland gör och tänker annorlunda än den definition av hemtjänstarbetets innehåll och utförande som anvisas men också att man ibland följer det som anvisas. Nästa kapitel handlar om hemtjänstpersonalens tolkning av vad som är betydelsefulla arbetsprestationer i

hemtjänstarbetet och hur de både följer och avvisar ledningsperspektivets påbud om hur arbetet skall utföras.

KAPITEL 6

ARBETSPRESTATIONER UR HEMTJÄNSTPERSONALENS PERSPEKTIV

I föregående kapitel belystes hemtjänstarbete ur ett ledningsperspektiv. Socialstyrelsen, kommunala tjänstemän, politiker samt ny teknologi deltar i ett definierande av vad hemtjänstarbete är. Jag har beskrivit hur försök att granska, värdera och kontrollera vad som görs kan gå till och hur förväntningar och föreställningar om hemtjänstarbete och hemtjänstpersonal kommer till uttryck.

Det här kapitlet handlar om hemtjänstarbete ur hemtjänstpersonalens perspektiv, vad de gör och vad de kan. Kapitlet inleds med en beskrivning av hemtjänstarbetet som ett rörligt arbete, med avseende på rumslig placering och på genus. Därefter följer hemtjänstpersonalens värdering och rangordning av de egna arbetsprestationerna. Tonvikten ligger på att belysa det hemtjänstpersonalen gör och kan. Arbetsprestationer, kunskaper och förmågor som tas för givna uppmärksammas särskilt i det här kapitlet, därför att hemtjänstpersonalen bedömer dem som grundläggande för att hemtjänstarbetet skall fungera.

Ett mobilt hemtjänstarbete

Work is when you get up in the morning and go to the office, and what you do there is work. (kursiv i original) (Star & Strauss, 1999, s. 12)

Att definiera arbete är inte så enkelt som citatet ovan ger sken av, konstaterar jag i likhet med Star & Strauss (1999). Det finns en betydande grå zon där vissa aktiviteter inte lika självklart räknas som arbete. Att arbete kan ses som det som försiggår på en arbetsplats under ett bestämt tidsintervall kan tyckas vara en naiv och begränsad föreställning om vad arbete är. Betydande delar av många arbeten skulle då hamna i en grå zon. Det må vara en naiv och begränsad föreställning men den förekommer och den får konsekvenser för hur arbeten definieras och organiseras. Föreställningen om att arbete är det som görs på en arbetsplats och

kanske till och med i en speciell byggnad, har betydelse när det gäller hur hemtjänstarbetet definieras och organiseras. Den medverkar t.ex. till att handdatorer införs för granskning av hemtjänstpersonalens arbetsprestationer.

Var arbetet utförs har betydelse för vad som räknas som hemtjänstarbete. En hemtjänstpersonal som för tillfället tillsammans med en arbetskamrat, arbetar med planering och schemaläggning ställer denna arbetsuppgift i relation till arbetsuppgifter hemma hos vårdtagare:

Vi ska ju ut och jobba också, det är ju inte meningen att vi skall sitta här båda två. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Att vara ute och jobba innebär att man antingen är hemma hos vårdtagare eller utför vårdtagarrelaterade arbetsuppgifter i t.ex. en affär, på promenad eller vid förflyttning mellan vårdtagare. Sitter gör man när man planerar, administrerar och i viss mån kommunicerar. Att man är ute och jobbar ställs i relation till att sitta (inne) och arbetsplatsen definieras vara ute i högre grad än inne.

Hemtjänstarbetet är ett mobilt arbete. Det försiggår inte på *en* arbetsplats utan på flera olika platser och i olika sammanhang. De som arbetar inom hemtjänsten har sin arbetsplats i andra människors hem, i bil, på cykel, gående till fots, i någon typ av personalutrymme (samlingslokal, kontor eller lunchrum etc.), i affärer eller på distans genom (mobil)telefon. Arbetsuppgifter bestående av omsorg/omvårdnad och service utförs hemma hos vårdtagare och arbetsuppgifter med planering, schemaläggning, dokumentation och kommunikation försiggår i grupplokalen, viss planering och problemlösning görs i bilar, till fots och ”ute på byn”. Hemtjänstarbetet, liksom ett flertal andra arbeten, har ingen särskild byggnad eller plats där arbetet förväntas utföras.

På grund av hemtjänstarbetets mobila karaktär och varierande lokalisering av arbetsplats blir vissa av hemtjänstpersonalens aktiviteter under arbetstid offentliga. Denna offentlighet i arbetssituationen skiljer sig från den arbetssituation som exempelvis personal på ett äldreboende har. Utvecklingssekreterare 1 i *Kommunen* ger i samband med att han beskriver handdatorprojektets bakgrund, uttryck för en föreställning om att arbete är det som utförs på en arbetsplats, t o m i en särskild byggnad. Hemtjänstarbete sätts, av honom, i relation till arbete på äldreboenden där själva byggnaden utgör en slags garanti för att arbete blir utfört. Han konstaterar att hemtjänstpersonal på grund av hemtjänstarbetets mobila karaktär i högre grad än personal på

äldreboende är föremål för granskning. Han hänvisar även till att hemtjänstpersonal ibland har utnyttjat sin mobila arbetssituation för privata syften:

U1: ... ja politiker har undrat, för det är ju samtidigt så att det är ju ingen som ifrågasätter vad man gör på ett äldreboende för där antar man någonstans att personalen arbetar för dom kan inte göra något annat. Dom kan inte smita undan. Men det finns en uppfattning att i hemtjänsten så kan man smita undan och göra småärenden på vägen. Det är en allmän uppfattning hos hemtjänstpersonal och en del har utnyttjat det och sprungit iväg och gjort ärende på väg till någonstans.

M: Det har säkert personal på äldreboende också gjort.

U1: Det har dom säkert också fast man för inte den diskussionen på det sättet. För där tror jag det sker, även om man inte har lika stora möjligheter, men visst kan det ske. Så att hemtjänstpersonalen har ju alltid varit mer utsatt på det sättet. Så dom har ju naturligtvis hört den här diskussionen [förläget skratt] eller på ettdera sättet fått det till sig. ... Så att belysa, kunna visa att vi gör detta och detta och att det inte handlar om att vi åker och handlar på vägen, att vi gör våra egna ärenden samtidigt som vi ska någon annanstans. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Att ”smita undan och göra småärenden” framställs av utvecklingssekreterare 1 som ett problem som kommer i dagen på grund av att hemtjänstpersonalen, inom ramen för sitt arbete, vistas på offentliga platser. Problemet uppstår också, enligt utvecklingssekreterare 1, på grund av att hemtjänstarbetets mobila karaktär skapar tillfällen till att ”smita undan”.

Det förekom att hemtjänstpersonal gjorde egna ärenden under arbetstid. Det kunde gälla inköp av egen lunchmat när man handlar åt vårdtagare eller som observationsutdraget nedan ger exempel på, en avstickare till apoteket för eget inköp:

När vi är på väg ut från en vårdtagare säger Birgit att hon måste handla TREO på apoteket, Ingrid säger att hon skall passa på att köpa Alvedon till sina barn. Båda går in på apoteket [som ligger alldeles i närheten] och handlar. Det tar ca 10 minuter. Därefter beger vi oss tillbaka till samlingslokalen. (Fältanteckningar, 030901)

Hemtjänstpersonalen Birgit och Ingrid kommenterar inte avstickaren till apoteket inför mig, varken under eller efter apoteksbesöket. Vid ett annat tillfälle diskuteras i hemtjänstgruppen huruvida det är okej att göra egna ärenden på arbetstid eller inte. Hemtjänstpersonalen är medveten om att de är påpassade men påpekar samtidigt att ”karlar i arbetskläder som går på systembolaget på arbetstid är det ingen som säger något om”. Att göra egna ärenden på arbetstid

framställs av hemtjänstpersonalen som något många yrkesgrupper gör och att det är mer accepterat för vissa av dem. Hemtjänstpersonalen ger i detta sammanhang uttryck för en föreställning att kön har betydelse för hur accepterat det är att ”smita undan och göra småårenden”.

Rör(l)ig genuskodning²¹

Hemtjänstpersonalen betecknar ibland hemtjänstarbete i sig, vissa förmågor, personlighetsdrag samt sätt att arbeta som genuskodade. Hemtjänstarbetet i sig framställs som kvinnligt och ställs i relation till manligt:

Man städar och handlar och man fixar och donar. Man får ju ha tusen saker på gång. Jag vet inte om jag tycker att det är deras [männens] grej riktigt. Nä, det har jag väldigt svårt att tänka mig en massa karlar här. Det är ju ändå lite husmorsaktigt eller hur man skall uttrycka det. Det är ju det. Det går ju inte att komma ifrån det. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Vid resonemang om vad som krävs för att vara en bra hemtjänstpersonal betecknas vissa personlighetsdrag som kvinnliga och vissa som manliga och de ställs i relation till varandra. Hemtjänstpersonalen ger uttryck för en föreställning där män i högre grad än kvinnor har förutsättningar för att utföra ett professionellt arbete. Resonemanget grundas på den framträdande definition av professionalitet som innebär att utföra vårdtagarrelaterade arbetsuppgifter enligt de formella reglerna för arbetets utförande:

Det är väl det att vi [kvinnor] är blödigare. Nä, men de [män] är ju lite tuffare, jag tänker gentemot vårdtagarna. Jag kan ju tänka mig att de hade varit lite mer proffsiga, att de bara gjort det som man ska. ... Vi är lite mjukare. (Hemtjänstpersonal, 031217)

I hemtjänstpersonalens resonemang genuskodas även förhållningssätt gentemot vårdtagare, ett kodas som manligt och ett som kvinnligt. Även dessa ställs i relation till varandra. Att ha ett kvinnligt kodat förhållningssätt innebär att agera smidigt och anpassningsinriktat inför vårdtagares omedelbara behov. Att ha ett

²¹ De genusrelaterade resonemang som hemtjänstpersonalen återkommande förde under studiens gång skedde på initiativ av dem själva. Jag ställde inga direkta frågor för att exempelvis utforska hur genuskodning kan gå till i hemtjänstarbetet, men jag följde däremot upp sådana resonemang med följdfrågor. Detta var ett medvetet ställningstagande från min sida. Min utgångspunkt är att genuskodning av sysslor, kunskaper och förmågor, yrkesidentitet försiggår, men enklare uttryckt: jag ville se om och hur informanterna genuskodade utan min inblandning. Det kan naturligtvis problematiseras huruvida det verkligen skedde utan min inblandning och vilken inverkan min egen genustillhörighet har haft på producerandet av empirin, men detta är en mer omfattande diskussion som inte låter sig föras i en fotnot.

manligt förhållningssätt framställs som att framför allt agera i enlighet med organisationens regler. Lyhördhet och sensibiliteten att inse problem innan de uppstår, och lösa dem på eget initiativ framställs också som kvinnligt kodat av hemtjänstpersonalen. Ett sådant förhållningssätt konstateras ha avgörande betydelse för hemtjänstarbetets utförande samtidigt som det finns en medvetenhet om att det inte är helt enligt reglerna:

Man är ju som en mamma kan man ju säga. Man tittar och man ser saker, det här fungerar ju inte och då fixar man det. ... Mycket kanske vi inte skall göra egentligen men då hade det inte fungerat. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Det bör påpekas att hemtjänstpersonalen inte ger några empiriska exempel på manliga kollegor som har uppträtt i enlighet med ett manligt kodat förhållningssätt. Det kvinnligt kodade förhållningssättet framställs däremot som det sätt de själva agerar på och som det som gör att arbetet fungerar.

I citatet nedan beskrivs hur lösning av akuta problem, i det här fallet personalbrist, kan gå till och att klimatet i arbetsgruppen påverkas. Hemtjänstpersonalen ”ordnar och donar” för att hitta en lösning som oftast innebär en omprioritering av arbetsuppgifter. De omorganiserar de dagliga arbetsuppgifterna hos vårdtagare så att hemtjänstinsatser enligt biståndsbedömning blir utförda. Att ”knô in lite till” innebär en anpassning efter de villkor som organisationen erbjuder samtidigt som ansvaret för vårdtagarna är starkt. Denna strävan efter att vara lojal mot vårdtagare och mot organisation kodas som kvinnlig. Detta förhållningssätt kan få negativa konsekvenser för hemtjänstgruppens sammanhållning och välbefinnande:

... och sen är det ju faktiskt så med de flesta kvinnor att vi är väldigt flexibla och formbara och vänder och vrider på problem, ordnar och donar och hitan och ditan, så att vi löser det. Men det är ju på vår egen bekostnad. ... Det tär ju i gruppen när det blir för mycket [personalbrist], man liksom knôr in lite till. 'Jag tar den medicineringen, det tar ju bara en kvart.' Men det gör ju inte det, det tar ju mer [tid och kraft]. (Hemtjänstpersonal, 030119)

Å ena sidan uttrycker och visar hemtjänstpersonalen i flera olika situationer en övertygelse om att mjukhet och smidighet inför vårdtagare är det rätta förhållningssättet. Å andra sidan uttrycks just detta sätt att arbeta vanskligt för både kollegor och vårdtagare och ibland till och med farligt för den egna hälsan. Att vara förälder och arbeta i hemtjänsten innebär att fixa och dona både på jobbet och i det egna hemmet och detta är inte helt riskfritt:

... man skall serva och fixa allting åt alla människor. Det är ju så, du skall ordna allting och det är tusen saker att hålla reda på i huvudet. Ofta då, nu tänker jag inte på mig själv då, men när man kommer hem så är det samma sak hemma. För det är det ju då. Nu är ju jag själv och har ingenting att tänka på så risken att jag blir utbränd är inte så stor men jag tänker mycket på dem som har småbarn. Det är ju sak samma, man skall tänka på allting då också. Det skall köras och hämtas och fixas och donas, det är ju det du gör här hela dagen. Du ger och ger och ger. Här får du ju inte mycket tillbaka. Det får man ju inte. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Hemtjänstpersonalen skiljer på två sätt att utföra hemtjänstarbete. Det ena ges en kvinnlig kodning, medan det andra kodas som manligt. Det finns en ambivalens hos dem som handlar om att det kvinnligt kodade förhållningssättet framställs som det rätta samtidigt som det manligt kodade förhållningssättet också ses som ett relevant förhållningssätt. Hemtjänstpersonalen ger alltså det ständigt närvarande dilemmat mellan att å ena sidan agera situationsanpassat och att å andra sidan följa de formella reglerna, en genuskodning. De ger uttryck för en rörlig genusrelaterad yrkesidentitet. De framställer hemtjänstarbetet med en genuskodning som pendlar mellan två genusrelaterade yrkesidentiteter. Den traditionellt kvinnligt kodade yrkesidentiteten i hemtjänstarbetet får i och med förändrade arbetsvillkor sällskap av en yrkesidentitet som kodas som manlig. Connell (1999) använder begreppet genusyrsel om en liknande process där män på olika sätt ifrågasätter och t o m tillintetgör sin maskulina identitet:

Att omintetgöra maskuliniteten är att be om att förlora strukturen i ens personlighet. Detta kan vara en tämligen skrämmande upplevelse – ett slags genusyrsel. (Connell, 1999, s. 158)

Hemtjänstpersonalens pendlande mellan två olika genuskodade förhållningssätt i arbetet kan betraktas som uttryck för att hemtjänstarbetets genuskodning är föränderlig. Detta framställande av delvis motsägelsefulla genusidentiteter skulle kunna liknas vid ett tillstånd av genusyrsel som kan vara ”en tämligen skrämmande upplevelse” (Connell, *ibid.*). Jag tolkar inte hemtjänstpersonalens upplevelser som att de skulle vara skrämmande då de verkar trygga trots viss genusyrsel. Däremot verkar det som om de skapar tillvägagångssätt för att balansera mellan de olika genusidentiteterna.

Den betydelsefulla vårdtagarrelationen

När hemtjänstpersonalen talar om sitt arbete är det som görs i nära kontakt med vårdtagare det som i första hand framhålls. Arbetet i nära relation till vårdtagare

anses av hemtjänstpersonalen, föga förvånande, som mest betydelsefullt i hemtjänstarbetet. Övriga arbetsprestationer beskrivs av hemtjänstpersonalen som något annat man gör och ofta också som något som egentligen inte hör till hemtjänstarbetet. Hemtjänstpersonalen säger att de arbetar med att hjälpa och ta hand om människor i deras egna hem med det de inte klarar av själva. ”Vi är deras förlängda arm” är exempel på hur relationen till vårdtagare beskrivs. Man placerar sig själv så nära vårdtagarna man kan komma: som en del av den andres kropp. Ju närmare vårdtagarna arbetsprestationen är, desto mer betydelsefull och önskvärd anses den vara enligt hemtjänstpersonalen. Ju längre från vårdtagarna arbetsprestationen är desto mindre önskvärd anses arbetsuppgiften vara.

Följande utdrag ur fältanteckningar illustrerar hur hemtjänstarbete i nära kontakt med vårdtagare kan gestalta sig. Hemtjänstpersonalen Pia skall hjälpa en kvinnlig vårdtagare att duscha och jag bjuds in i badrummet av vårdtagaren:

”Det kommer att bli varmt” säger Pia till mig. Hon tar på sig handskar, tissor, och förkläde av plast. Kvinnan klär av sig och sätter sig på toaletten. Pia börjar plocka fram schampo och duschkräm ur ett badrumsskåp. Kvinnan vill ha ett speciellt schampo mot klåda i hårbotten. ”Det är i en liten röd flaska” säger hon. Pia letar länge men hittar ingen. Hon ger sig inte och letar ännu en gång och hittar då schampoflaskan. Kvinnan sätter sig på en stol i duschen. De är ganska tysta och båda verkar koncentrerade på det som skall göras. De verkar bekväma i situationen, Pia har varit hos kvinnan många gånger förut och har kunskap om kvinnans vanor. Pia börjar skruva på kranarna för att få rätt temperatur på vattnet. ”Så, nu tror jag att det är lagom” säger Pia och börjar duscha kvinnan på ryggen. Lugnt och noggrant duschar hon hela kvinnan och säger sedan ”Vi börjar med håret” och duschar kvinnans hår. Pia ber kvinnan hålla i duschen medan hon tar schampo i handen och börjar massera in det i kvinnans hår. ”Jag får ta lite mer schampo där bak” säger Pia och tar en klick schampo i handen och masserar in även det i håret. Schampot skall sitta i en stund vilket Pia och kvinnan tillsammans kommer fram till genom att Pia läser högt på schampoflaskan. Kvinnan ler mot mig. Pia tar en tvätzlapp som hänger vid duschen, blöter den och håller på duschcreme. Pia börjar tvätta kvinnan på ryggen samtidigt som hon säger ”Jag börjar med ryggen”. Hon fortsätter sedan tvättningen lugnt och metodiskt, uppifrån och ner. Pia lyfter kvinnans armar och bröst för att komma åt ordentligt. Pia talar om vad hon skall göra inför varje moment av duschningen. Kvinnan säger ”Det blir så bra när det är du”. Sist tvättar Pia kvinnans underliv. Sedan följer sköljning av kroppen och håret. Kvinnan ber om lite varmare vatten. Pia ändrar, känner med handen och frågar kvinnan om det är bra och kvinnan nickar. Pia hjälper henne upp i stående ställning för att kunna duscha underlivet och säger ”Akta så du inte halkar”. Pia stänger av duschen, tar en handduk och börjar torka kvinnans hår. Torkar sedan resten av kroppen lika metodiskt som tvättningen. Pia sveper badlakanet om kvinnans axlar och kör fram rollatorn till henne.

Vi går ut ur badrummet alla tre och in i sovrummet. Pia ropar till kvinnans make som sitter vid köksbordet: ”Nu var det klart!” Kvinnan sätter sig på sängen och tar fram

trosor och blöja. Pia hjälper kvinnan på med trosorna medan kvinnan tar av tejen på blöjan. De hjälps åt att ta på trosor och blöja. När strumporna skall sättas på frågar Pia: "Är du torr om fötterna?" Ja, svarar kvinnan. Pia hjälper henne på med strumpor, bh och byxor. Frågar kvinnan om en tröja som ligger framme "Vill du ha den?" Kvinnan funderar en stund och svarar sedan ja. Pia hjälper henne på med tröjan och säger "så" och ger henne rollatorn. Pia går sedan ut i badrummet och torkar av golvet. Kvinnan, jag och maken sätter oss vid köksbordet. Kvinnan har plockat fram en tygpåse med papiljotter. Pia kommer ut i köket och börjar kamma kvinnans hår. De talar inte om vad som ska göras, det är en tyst överenskommelse om hårvården. Innan Pia sätter igång säger kvinnan "jag räcker dig" och menar att hon räcker fram papiljotter till Pia. Under Pias arbete med hårvården räcker kvinnan fram papiljotter och piggar. Ibland blir det fel [pigga när det skall vara papiljott] och kvinnan ursäktar sig, Pia säger "det är okej" eller "det gör inget". När det är nästan klart säger kvinnan att Pia inte behöver sätta papiljotter längst bak. Pia håller med om att det inte behövs och de småpratar om permanent och hårfrisörskor. När de pratat en stund reser Pia sig upp och vi säger hej då och går iväg till nästa vårdtagare. (Fältanteckningar, 030903)

Exemplet ovan belyser den del av hemtjänstarbetet som försiggår i nära kontakt med vårdtagare. Vårdtagarrelationen framställs som den mest betydelsefulla och meningsfulla delen av hemtjänstarbetet och samstämmigheten bland hemtjänstpersonalen verkar vara i det närmaste total. Vissa variationer framträder emellertid. Den meningsfullhet som upplevs i den nära kontakten med vårdtagare beskrivs ibland med en altruistisk betoning. Det innebär att den nära kontakten med vårdtagare är betydelsefull och meningsfull för det är där det är möjligt "att hjälpa andra människor till ett värdigt liv sina sista år". Men ofta framhålls också den egna tillfredsställelsen i att hjälpa andra som en källa till meningsfullhet i sig:

Det ger väldigt mycket att jobba med äldre. Faktiskt gör det det. Man vill att de ska ha det bra sina sista år kan jag känna. Och det här med all livserfarenhet som de har, det ger mycket att jobba med äldre. Man får mycket tillbaka och jag tycker de flesta vårdtagarna vi har är väldigt goa vårdtagare. Man känner att man blir uppskattad. Det är ett fåtal som man kan känna liksom inte uppskattar ens hjälp utan [tar för givet] att det bara skall vara så. Men av de flesta får man ju jättemycket tillbaka. Man känner sig behövd, man blir nästan som en i familjen hos dem man går mycket hos. Det är så. (Hemtjänstpersonal, 040927)

I citatet ovan uttrycks den spänning mellan altruism och egenintresse som kan uppstå i arbeten där man har till uppgift att ge stöd och hjälp åt behovande.

Hemtjänstpersonalen använder också den nära kontakten med vårdtagarna som utgångspunkt för hur de hanterar både framtida och genomförda förändringar i hemtjänstarbetet, exempelvis omorganisering och/eller nedskärningar. Även när det gäller handdatorprojektet används arbetet med vårdtagarna som ett argument

mot införande av handdatorer: ”Vi skall inte arbeta med datorer, vi skall arbeta med vårdtagarna” och liknande uttalande förekom ofta under tiden för handdatorprojektets genomförande.

Arbetsprestationernas hierarki

När hemtjänstpersonalen talar om sitt arbete framställs vissa moment i arbetet som värdefullare än andra, medan vissa är mindre önskvärda. De vårdtagarrelaterade arbetsprestationerna väger som sagt tyngst. Kontakter med anhöriga, biståndshandläggare och andra vårdtagaranknutna aktörer är också viktiga arbetsuppgifter för hemtjänstpersonalen. Även arbetsuppgifter med administration och dokumentation anses betydelsefulla om de är i vårdtagarnas intresse. Men det finns även de i hemtjänstgruppen som uttrycker ett intresse och en vilja att ”sitta med papper” för den egna utvecklingens skull. Det är också samma personer som tar på sig extra ansvar för ”den eviga planeringen” som hemtjänstpersonalen ibland kallar det vardagliga hanterandet av omändringar i schema och rutiner, vikarieanskaffning o s v. Dessa personer är även drivande när det gäller handdatorprojektet. Att ”sitta med papper” innebär för dem att få mer ansvar och detta anges som en drivkraft för den egna utvecklingen. Denna vilja till ökat ansvar är emellertid inte obegränsad, den ställs i relation till tid och energi:

Jag själv gillar ju att sitta med papper, att ha lite mer ansvar. ... jag har väl alltid gillat att ha lite ansvar men det skall finnas tid till det, det är viktigt för mig. Väldigt viktigt för jag kan inte vara på två ställen samtidigt. ... man känner när man är ute hos vårdtagarna, de sista krafterna går ju dit då. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Arbetsprestationer som innebär att använda handdatorer för mätning och registrering värderas lågt av hemtjänstpersonalen och då på grund av att relevansen för vårdtagarna betraktas som minimal.

Städning är en arbetsuppgift som tilldelas lågt värde trots att den får antas komma vårdtagare tillgodo. Den framställs som något annat än en huvudsyssla:

Det är inte så roligt, vi hade för något år sedan när folk ringde hit och frågade om det är vi som är städbolaget. Jo, vi utför såna sysslor också till dem som har det behovet. Men vår huvudsyssla är omvårdnad och att ta hand om. Det är det viktigaste, personen. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Städning framställs av som hindrande för den egna professionella utvecklingen och för hemtjänstarbetets förändring till ett intressantare arbete. När hemtjänstpersonalen resonerar om hur arbetet skulle kunna utvecklas kan det låta så här:

Kan man lägga våra kunskaper på ett annat sätt, kan det vara någon annan som går in och tar våra städ och tvätt. Kan man göra på något annat sätt, kan någon i gänget här som inte har ont av att städa, det har väl inte jag heller, men jag kanske vill ta vara på mina kunskaper inom sjukvård t.ex. Man kan få lite mer delegeringar från sjuksköterskorna här då, kunna åka runt kanske, få tid över till sänt. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Städning är även en arbetsuppgift som, enligt formella regler, i första hand skall omprioriteras vid exempelvis personalbrist. Städning har emellertid minskat i omfattning i hemtjänstarbetet och detta upplevs som positivt av personalen:

Fast det har ju ändrat sig ganska positivt tycker jag då. Förr städade man ihjäl sig, det gör vi nu också fast det är på ett annat sätt nu. Städningen går inte att jämföra med hur det var när jag började. Det var ju stora villor, ut med alla mattor. En städning kunde ju ta en förmiddag. Du skulle städa hela huset. Nu är det två rum och kök, det är lite skillnad mot när man städade villor. Och tanterna också var ganska så friska så de hade kunnat städa själva egentligen. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Under tiden för min studie ändras reglerna för städning hos vårdtagare från städning varannan vecka till städning var tredje vecka. Hemtjänstpersonalen välkomnar denna förändring med viss reservation. Samtidigt som de är nöjda med att en lågt prioriterad arbetsuppgift minskar i omfattning så är de oroliga för att det ändå kan resultera i en ökad arbetsbelastning. De säger att det kommer att bli mer arbetskrävande när man väl städar för att det efter tre veckor är betydligt smutsigare än om de hade städade varannan vecka. ”Det blir svårare att hålla efter” förklarar de.

Hemtjänstpersonalen gör skillnad på att städa och att städa. De gör en kategorisering där städning kan vara antingen ”rena städ” eller ”helhetsstäd”. ”Helhetsstäd” är den arbetsuppgift som är att föredra framför rena städ. ”Helhetsstäd” innebär att städning kan anses ingå i ”huvudsysslan”. Malin, en ur hemtjänstgruppen, förklarar:

... om man kan ha helheten hos en person, en vårdtagare så känns det för mig helt rätt att man kanske också städar och tvättar hos en person som har mycket hjälp. När jag går hem till en vårdtagare som inte klarar av att städa och som kanske har hjälp av oss tre gånger om dagen för den inte klarar av de vanliga sysslorna men bor ändå hemma.

De är ju oftast så väldigt tacksamma de här personerna som man hjälper. De är inte heller så himla noga att det skall vara kliniskt rent heller. De tycker om att få en pratstund. Då tycker jag att det känns mer naturligt.

”Rena städ” innebär att det är den enda beviljade hemtjänstinsats en vårdtagare har. Malin uppvisar en tveksamhet inför om det verkligen är ett reellt behov och ifrågasätter biståndsbedömningen:

Men vi kan se till de rena städ man har. Ja, de har behovet då, biståndsbedömaren anser att det finns ett behov där som man kanske många gånger kan fundera kring. Man kan fundera om det är så att det egentligen är befogat när de går efter och tittar om man har städat. Det där tycker jag känns [lång paus]....när de kallar oss städpatrullen eller städpersonalen.

Att bli kallad städpatrull är inte önskvärt och hemtjänstpersonalen strävar efter att reducera det hembiträdesarv som hemtjänstarbetet fortfarande bär på. Malin gör detta genom att förklara hemtjänstens och sin egen yrkesroll för vårdtagaren. Hon använder sig av utbildning och yrkestillhörighet som vårdbiträde och undersköterska när hon förklarar för vårdtagare:

Man gör klart för dem, jag har inte svårt att säga till, fast på ett vänligt sätt: vi är utbildad personal inom vården som hjälper till och givetvis skall vi hjälpa dig på bästa sätt men vi är inte städpatrull. Då finns det ju annat folk som är mer professionella i det yrket. ... vi är inte utbildade städerskor, det kan vara vårdbiträden, det kan vara undersköterskor som kommer. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Hos de mer hjälpbehövande vårdtagarna är det roligare att städa än hos dem som klarar det mesta själva. De vårdtagare som har ”helhetsstäd” beskrivs som tacksamma med hänvisning till att de inte kan städa själva. I dessa situationer är hemtjänstpersonalen i en överordnad position och kan utföra arbetsuppgiften som man anser bäst. När det gäller ”rena städ” så utsätts de ibland för kontroll av om städningen är rätt utförd. I de här städsituationerna hamnar hemtjänstpersonalen i en position där man blir kontrollerad och har begränsat utrymme att göra som man själv anser bäst. Det verkar som att det inte är städuppgifterna i sig som gör att städning är en lågt prioriterad arbetsuppgift utan att man som hemtjänstpersonal, särskilt i samband med ”rena städ”, hamnar i en underordnad position. Den låga status som städning i allmänhet har bidrar också till att denna arbetsuppgift framställs som något som egentligen inte hör till hemtjänstarbetet.

Betydelsefulla arbetsprestationer utan formell status

Det finns arbetsprestationer i hemtjänstarbetet som är synliga och uppenbara och andra som är mindre synliga. Det som görs i nära relation till vårdtagare är både uppenbart och meningsfullt för hemtjänstpersonalen, det är en mycket påtaglig och primär del av deras arbete. De uttrycker sig som att det är deras ”riktiga arbete”. Men ju längre från vårdtagarna arbetsprestationen försiggår desto mindre angelägen och mindre synlig blir den för hemtjänstpersonalen. Det kan handla om administration, kommunikation, planering och dokumentation. En hemtjänstpersonal resonerar om sådana arbetsprestationer och konstaterar att det finns relevans i att synliggöra dem. Handdatorn ses av henne, med viss tvekan, som ett redskap för att synliggöra och hon antyder att det varken är hemtjänstpersonalen eller vårdtagarna som skall se de synliggjorda arbetsprestationerna, det är någon annan:

... vi gör ju väldigt, väldigt mycket nu när man tänker efter och allt skall vi pricka in i den här datorn. Det blir ett evigt prickande, det kan ju vara bra. Då reflekterar man ju lite själv, herregud är det så mycket, man tänker inte på det. Javisst, ska det synas. Där kan vi se den positiva delen. De kanske kan se hur mycket annat vi gör. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Representanter för ledningen har bedömt att vissa delar av hemtjänstarbetet behöver synliggöras. Här är det biståndsbeslutet som är utgångspunkten och både det som försiggår inom biståndsbeslutets ramar och utanför framställs som viktigt att synliggöra. Med denna utgångspunkt blir arbetsprestationer med svag anknytning till biståndsbesluten mindre synliga ur ett ledningsperspektiv. Verksamhetschefen ger uttryck för att ett nedtecknande, ”svart på vitt”, är nödvändigt:

M: varför är det viktigt att dokumentera kringtiden? Politiker nämner du, är det något mer?

V: Ja, för oss själva. ... det blir ju också för oss när vi skall planera tid och se om dom behöver mer resurser eller om vi kan omfördela resurserna mellan grupperna så att säga. Det har vi inte heller haft nåt instrument för att se hur mycket tid som går åt. Och sen vad är det personalen gör förutom går hem till vårdtagarna. Jo, det finns mycket andra saker också då va, och få det svart på vitt. Att dom sitter inte bara med armarna i kors utan de har väldigt mycket andra uppgifter också. (Verksamhetschef, 030428)

Utvecklingssekreterare 1 beskriver varför det är viktigt att ”belysa arbetet”. Han gör sig till talesperson för hemtjänstpersonalen och redogör för ett resonemang som han menar att undersköterskor för. Det handlar om att de beskriver sin pressade arbetssituation och att de för att bli tagna på allvar, måste upp till bevis. Utvecklingssekreteraren gör också en bedömning av undersköterskornas upplevelse av sin arbetssituation och konstaterar att den är känslomässig och att det är otillräckligt för att påvisa vad som görs i hemtjänstarbetet. Han föreslår att undersköterskorna skall visa vad man gör, innehålls- och tidsmässigt och förlägger en del av ansvaret för att ”belysa arbetet” på hemtjänstpersonalen som grupp. Genom handdatorers hjälp kan den känslomässiga upplevelsen av att ”vi arbetar ihjäl oss” väga tyngre, menar han. Arbetsprestationerna skall inte bara bli synliga, de skall även kunna bedömas som ”fel saker” eller ”rätt saker”:

... det här är ett försök att visa hur mycket tid man lägger på de olika [i förväg kategoriserade arbetsuppgifterna] och jämföra med beviljad [tid enligt biståndsbeslut]. Samtidigt som man visar på vad är det man gör? Egentligen så att säga. ... det handlar om att belysa arbetet! För samtidigt parallellt hela vägen så pratar man ju, bland undersköterskor om att vi gör mycket, vi gör så mycket, vi hinner inte med, vi är inte tillräcklig med personal och så vidare. Och har man det sättet, för man dom resonemangen och har dom argumenten så måste man också, det är en fördel om man kan belysa det. Vad gör vi? Det är känslomässigt, vi har så mycket att göra, vi hinner inte med. Det väger inte så tungt egentligen. Men kan man visa vad man gör och att det tar väldigt mycket tid och att vi arbetar ihjäl oss eller nånting, om man kan liksom belysa på olika sätt vad man gör. Gör vi för mycket exempelvis? Gör vi fel saker? Vi gör rätt saker men vi hinner ändå inte med. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

Genom den byråkratiska kategorisering av arbetsprestationer som hemtjänstarbetets organisering bygger på skapas en föreställning om att arbetsmoment som kan placeras in i kategorierna kan bli synliga och därmed också granskas och värderas. Det finns emellertid moment som hemtjänstpersonalen upprepar varje arbetsdag, om och om igen, och som är betydelsefulla och nödvändiga aspekter av hemtjänstarbetet. Dessa moment kan emellertid inte placeras in den kategorisering som är upprättad. De riskerar därmed att förbli osynliga och därmed inte erkända arbetsprestationer.

I hemtjänstarbetet utförs således sådant som kan karaktäriseras som osynligt men som enligt hemtjänstpersonalen utgör grundläggande förutsättningar för utförande av omsorg i synnerhet och hemtjänstarbete i allmänhet. Dessa arbetsprestationer benämns av hemtjänstpersonalen som *att lirka, att ställa om sig samt att ordna och dona*.

Att lirka – en förhandlingsteknik

Att lirka är hemtjänstpersonalens benämning på en sorts förhandlingsteknik som anses nödvändig för att kunna utföra arbetet. Det kan exempelvis innebära att försöka få vårdtagare att göra något som skall göras enligt biståndsbeslutet, men som vårdtagaren ger uttryck för att inte vilja gå med på. Det kan också gälla något som hemtjänstpersonalen bedömer vara nödvändigt och bra för vårdtagaren. Karins bedömning i nedanstående utdrag ur mina fältanteckningar, grundas på vad hon anser vara en norm för god hygien:

Efter duschen försöker Karin få vårdtagaren att ta på sig en ren klänning. ”Det är väl inget trevligt att ta på smutsiga kläder när man är ren efter duschen” säger Karin till vårdtagaren. Att se vårdtagare bära smutsiga kläder är något som är problematiskt för Karin. Karin viskar till mig: ”Detta är det svåraste.” Karin misslyckas i sin strävan. Vårdtagaren vill ha den klänning hon bestämt sig för: ”Den duger idag också”, säger hon. Så blir det också, vårdtagaren får hjälp av Karin att ta på sig den smutsiga klänningen.

Karin samtalar med en kollega om händelsen när vi senare på dagen kommer tillbaka till grupplokalen. Hon berättar om sina svårigheter med vårdtagarens klädsel. Kollegan berättar att hon har samma svårighet med att få på just den här vårdtagaren rena kläder. De är båda överens om att rena kläder efter duschen är nödvändigt. (Fältanteckningar, 030917)

Karin misslyckas med lirkandet men får bekräftelse på sitt agerande och att normen för god hygien är delad av kollegor.

Uttrycket lirka används när de anställda berättar för varandra om händelser i det dagliga arbetet och hur de gick tillväga och när de resonerar om problematiska situationer hos vårdtagare. Alla verkar vara överens om vad innebörden är. Uttrycket fungerar som ett redskap för att tillsammans med arbetskamraterna utveckla och förfina sin förmåga att lirka. När jag ber hemtjänstpersonalen förklara vad det kan vara att lirka så anger de skojande som en viktig ingrediens i lirkandet:

Lirka med folk, vissa behöver man ju lirka med. Vissa vårdtagare som inte vill göra vissa saker måste man locka lite och skoja lite med. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Det skojande som krävs är situations- och individanpassat, även här känner man sig fram och använder sig av kunskapen om varje individ för att veta hur man kan gå till väga i skojandet. Med situationsanpassat skojande och kunskap om varje individuell vårdtagare kan man hantera svårigheten att hjälpa en människa som ger uttryck för att inte vilja bli hjälpt:

Man kan inte bara komma och säga att nu ska vi duscha. Är det någon man känner då vet man ju efter ett tag vad man ska säga och hur man ska ta dom, hur man kan skoja till det. Sen kommer man in i duschen ändå. Men det är väldigt svårt med en person man inte känner, man kan ju inte komma och köra över utan det tar ett litet tag. (Hemtjänstpersonal, 040927)

Hemtjänstpersonalen beskriver lirkandet som att pröva sig fram och samtidigt utveckla strategier som dels kan vara specifika för enskilda vårdtagare men som även kan användas som ”knep” i andra sammanhang:

Om det är någon vårdtagare som inte vill åka iväg på sån där dagverksamhet, då kan man ju inte bara säga att han skall åka. Då brukar jag säga att du vet ju att bilen är beställd och nu står den och väntar. Ja, ja men då får jag väl åka idag då, säger vårdtagaren till slut. Är bilen beställd då åker man med den, man avbokar inte i sista minuten. Det är ju liksom såna grejer som man kommer på och eftersom den här vårdtagaren är dement så kommer han ju inte ihåg det nästa dag så man kan säga samma sak igen. Det är ju sådana små knep man kommer på. (Hemtjänstpersonal, 040927)

För att det skall vara möjligt att lirka med någon är det nödvändigt att ha kunskap om personen ifråga. I hemtjänstarbetet skapas den kunskapen i relationer, i nära kontakt med vårdtagare. Viss information om varje vårdtagare finns även tillgänglig som text i de individuella vårdplaner som hemtjänstpersonalen har tillgång till. Där finns beskrivningar av vårdtagares diagnoser, sociala situation och intressen. Vårdplanerna med de medicinska diagnoserna fungerar som en inledning till ytterligare kunskapsutveckling om vårdtagaren. En hemtjänstpersonal beskriver hur hon går till väga för att skaffa sig ytterligare kunskap om en ny och för henne okänd vårdtagare:

Det första besöket har man ju inget att jämföra med. Man vet vad man fått reda på i våra papper. Vad har den människan [för diagnos]? Varför ska vi hjälpa den? Vad har den haft för problem? Har den haft stroke eller brutit lärbenshalsen? Vad kan jag förvänta mig att den har för problem? Sen pratar man och känner sig fram. Första besöket kan man få reda på mycket. Man får ju reda på mer ju längre man varit hos vårdtagaren och lärt känna den. (Hemtjänstpersonal, 031217)

För att skaffa sig kunskap om vårdtagare krävs att man träffar och pratar med vårdtagaren. En nära kontakt är nödvändig tillsammans med en kontinuitet över tid. Ju fler gånger man träffar vårdtagaren desto större blir möjligheten att skaffa sig kunskap om densamma och att etablera en hanterbar relation. I och med att hemtjänstpersonalen själva skapar kunskap om vårdtagare, bland annat genom att göra kategoriseringar, deltar de också i skapandet av vårdtagarna som subjekt (Jfr Foucault, 1974/1998).

Att lirka kan göras på olika sätt, beroende på situation och person. Bedömningar görs innan lirkandet sätter igång, man känner av situationen och agerar sedan utifrån den bedömning som görs. Det som skall kännas av kan vara var gränsen går för vårdtagarens integritet. Hemtjänstpersonalen uttrycker det som viktigt att sträva efter att inte kränka någon. Ibland resulterar det i att man låter bli att utföra en biståndsbeviljad och planerad åtgärd för att oviljan hos vårdtagaren är stor. Vårdtagarens integritet är så viktig att man ibland avbryter eller helt låter bli att t.ex. försöka övertala vårdtagaren att duscha. Att låta bli att lirka strider ibland mot det som formellt är vårdtagarens rättighet enligt beslut om bistånd. Hemtjänstpersonalens bedömning av situationen grundas på en kombination av en erfarenhetsbaserad kunskap om den specifika individen och en förmåga att sätta sig in i en annan människas situation. Det handlar om att vara lyhörd för en annan människas direkta behov och vilja. Detta görs genom att identifiera sig med vårdtagare och ”tänka utifrån den personen”. Den bedömning som görs, grundad på ovanstående kunskap och förmåga, kan resultera i att det är viktigare att ta hänsyn till enskilda vårdtagares behov och vilja i en här- och nusituation än att utföra de åtgärder som är formellt föreskrivna. Bedömningen av situationen kan även strida mot de anställdas egna föreställningar och ideal om exempelvis personlig hygien eller aktivering i form av dagverksamhet. En hemtjänstpersonal resonerar så här om vårdtagares behov av stöd och hjälp:

Man vill så väl att dom ska ha det så bra dom äldre men man tänker utifrån sig själv. Man måste tänka utifrån den personen. Vissa personer vill aldrig gå ut men då känner man ju, det är ju fruktansvärt att sitta instängd i sin lägenhet jämt och ständigt. Men det är ju för att jag känner att det är fruktansvärt. Jag hade inte velat sitta instängd. Man vill ju gärna att den personen skall få komma ut och känna hur underbart det är med solen och så. Om nu den personen inte vill då är det ju hans eller hennes önskemål att sitta inne. Har kanske ingen längtan ut alls, kanske tycker att det är tryggt och skönt och så. Jag tycker det är skönt att duscha, för oss är det så självklart men man måste försöka tänka: är det vad *vi* tycker? Eller är det vad den äldre tycker? Vi tycker att de skall iväg på dagverksamhet ... Oftast gör man bistånden tillsammans med personen och oftast är det så att man ser ett större behov än vad de får. Men det kan ju faktiskt även vara så att det är anhöriga som tycker saker och ting. De tycker mamma ska, de tycker att hon är så ensam, mamma borde ... Men de själva vill inte, de vill vara hemma, de vill inte iväg. (Hemtjänstpersonal, 040927)

Även brist på kunskap om den individuella vårdtagaren kan göra att det inte anses lönt att ens försöka sätta igång med lirkandet:

... kommer man helt ny till någon vårdtagare man inte brukar vara hos och han säger bestämt nej, jag skall inte åka. Då är det ju inte mycket mer än att ringa och säga att idag kommer inte han. Men är man hos en och samma så lär man ju känna lite hur

man ska ta honom och man skojar lite sådär. Skoja kan man göra med de flesta, det finns ofta någon humor någonstans. (Hemtjänstpersonal, 040927)

Topor (1988) resonerar om relationer i omsorgsarbeten som förhandlingssituationer. Dessa förhandlingar förutsätter en relativt jämbördig relation. Om den ena parten ger uttryck för att utöva makt är det inte att betrakta som förhandling utan som mer eller mindre allvarliga övertramp. En förutsättning för förhandlingar är att ta reda på och acceptera den andres utgångspunkter. Om så inte sker ersätts förhandlingen med tvång. Att förhandla kan liknas vid att diskutera, att möta ett bud med ett annat, att lirka osv. Fyra steg kan urskiljas i denna process som av Topor beskrivs som en pendelrörelse:

Att förhandla är då i princip:

- att ta reda på den andres synsätt och önskemål
 - Att acceptera och bekräfta den andra partens synsätt, och
 - Att komma med ett eget bud utifrån det man fått reda på en invit
- Sedan gäller det:
- Att ta reda på den andres uppfattning om ens eget bud, och börja om hela förloppet från början (Topor, 1988, s. 82-83)

Det Topor (ibid.) resonerar om som förhandlingar kan liknas vid det hemtjänstpersonalen beskriver som lirkande. Hemtjänstpersonalen utvecklar och förfinar en fingertoppskänsla för andras behov och utgångspunkter och använder denna i lirkandet. Resultatet av dessa förhandlingar betraktas inte alltid som det viktigaste. Själva förhandlingen, den tid och det engagemang man ägnar åt att lirka är i sig ett viktigt resultat. Man bryr sig och har tålamod med en vårdtagare och det ger en känsla av tillfredsställelse oavsett om man lyckas med lirkandet eller inte. Hemtjänstpersonalen utvecklar också en förmåga att försätta sig i en relativt jämbördig relation till vårdtagare. Att iscensätta en sådan relativt jämbördig relation kräver ett känslomässigt flexibelt agerande.

Att ställa om sig – ett känslomässigt flexibelt agerande

Några i arbetsgruppen säger att ”man måste vara skådespelare i det här yrket”. Det kan innebära att visa upp en sida av sig själv som trevlig och glad för att omsorgsrelationen skall fungera men det kan också innebära att skydda eller att dölja den egna personen.

Det är viktigt att den man hjälper mår bra, har det bra och blir värdigt bemött, säger hemtjänstpersonalen. Denna ambition att få vårdtagare att må bra kräver ett sätt att arbeta som handlar om att reglera egna känslor såväl som att reglera andras känslor. Hemtjänstpersonalen bedömer att ett sådant arbetssätt är nödvändigt för att utföra omsorg.

Hemtjänstpersonalen betonar starkt att när man arbetar med omsorg är det viktigt att man visar upp ett korrekt, trevligt och glatt bemötande även om man ibland inte orkar vara glad och trevlig. De framhäver vikten av att ställa om sig när man går hem till olika vårdtagare. När de resonerar kring olika sätt att bemöta vårdtagare använder de även uttryck som att gå in i en roll; spela ett spel och ta på sig en mask. I dagligt tal använder vi teatermetaforer för att beskriva och förstå oss själva och de olika sammanhang där vi befinner oss. Vi talar om yrkesroll, könsroll, mamma- och papparoll, ledarroll och så vidare. Rolltänkande har ett stort genomslag och är väl inarbetat i vårt sätt att förstå oss själva i olika sammanhang (Goffman, 1994). Jag var dock oförberedd på att teatermetaforer skulle dyka upp så ofta som de faktiskt gjorde. När det hade gått en tid och jag vid flera olika tillfällen hört hemtjänstpersonalen använda just skådespelarmetaforen ställde jag en fråga till några i arbetsgruppen. Jag undrade om de hade varit på någon föreläsning eller kurs där detta uttryck använts. De försäkrade mig om att så var inte fallet. Det bara *är* så att man måste vara skådespelare i det här yrket, talade de om för mig.

Det som till en början verkade vara ett ganska samstämmigt användande av teatermetaforer visade sig vara ett användande med variationer. Skådespelarmetaforen användes av hemtjänstpersonalen på olika sätt i olika sammanhang. Ett sätt var vid beskrivningar av hur man gör när man bemöter vårdtagare. Det kan handla om att kunna hantera relationer till jobbiga vårdtagare. En vårdtagare som anses som jobbig kan vara en person som klagar på mycket av det som hemtjänstpersonalen gör i hemmet, som inte är tacksam utan snarare missnöjd, som är psykiskt krävande eller som har ett respektlöst sätt att behandla personal. En jobbig vårdtagare i det här sammanhanget behöver inte vara en person med ett stort hjälpbehov och stor vårdtyngd. Det verkar snarare vara så att de jobbiga vårdtagarna har ett relativt litet hjälpbehov och klarar det mesta själva. Huruvida en vårdtagare upplevs som jobbig eller inte kan också vara relationellt. Den vårdtagare som är jobbig i relationen med undersköterskan Anna är kanske inte alls jobbig när hon eller han träffar undersköterskan Eva. I beskrivningar av situationer där man är tvungen att

utföra arbetsuppgifter hos jobbiga vårdtagare talar några av hemtjänstpersonalen om sig själva som skådespelare. Det blir ett sätt att beskriva hur det går till att hantera obehagliga känslor som att känna sig kränkt, nedvärderad eller orättvist behandlad i nära kontakt med vårdtagare. I det här sammanhanget används även uttrycket att ta på sig en mask och att spela ett spel. Masken används för att beskriva hur man skyddar sig från de obehagskänslor som kan uppstå i ett möte med en jobbig vårdtagare. Masken beskrivs också vara ett skydd för den egna personen, något man tar på sig för att för en stund skydda den man är. En ur hemtjänstpersonalen beskriver hur hon tänker och går tillväga för att klara av att gå till en vårdtagare som är ”jättejobbig och kräver mycket”:

Man får ju spela ett spel ibland, väldigt ofta. Man får ju sätta på sig en mask. Då tänker jag att nu måste jag gå in och göra detta och nu gör jag det så och så och så vet jag att nu har det gått 45 minuter och nu är det klart. Så kan det kännas ibland, för man är ju inte på topp jämt. Ingen är det. Är du inte det så är detta ett ganska påfrestande jobb. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Att spela ett spel som hemtjänstpersonalen i citatet säger att hon gör väldigt ofta, betyder inte att det är ett frivilligt agerande. Flera av hemtjänstpersonalen framhåller att det är något man måste göra. Om man inte spelar ett spel, tar på sig en mask eller hur man än väljer att beskriva dessa arbetsprestationer, så kan det hända att man riskerar sin egen hälsa. Hemtjänstpersonalen i citatet ovan konstaterar att det inte är möjligt att vara på topp jämt, för att sedan konstatera att hemtjänstarbetet då är ganska påfrestande.

Det kan också handla om individuellt bemötande. Man ska trots att man är trött, arg eller kanske ledsen inte låta det märkas inför vårdtagaren. Det är till och med så att man ska verka trevlig och glad. Följande utdrag ur fältanteckningar handlar om när jag och en hemtjänstpersonal, Karin, besöker en vårdtagare som kategoriseras som jobbig:

Karin berättar för mig hur hon upplever den vårdtagare vi ska till. Hon beskriver vårdtagaren som elak, besvärlig och dum. ”Hon går så här nära [visar genom att hålla handflatan några centimeter från ansiktet] och luktar illa.” Karin berättar också att hon känner vårdtagaren sedan tidigare och att det är jobbigt. Karin säger att ”man är skådespelare och tar på sig en roll när man går in till någon”. Hon berättar om vårdtagaren: ”Hon kan bli fruktansvärt arg och då riktigt fräser hon. Då gäller det att man håller sig för skratt och tar på sig en mask”. Karin talar också om vikten av förhållningssätt gentemot vissa vårdtagare. ”Annars kör de med en, särskilt om man är ny. De nya går på det ibland” säger hon och berättar om hur en av de nya ringde Karin för att berätta. Karin härmar den nya arbetskamraten: ”Nu gjorde jag fel, jag tog ut tidningarna. Jag orkade inte träta, jag är för snäll”.

När vi kommer in till vårdtagaren presenterar jag mig och känner mig uppslukad av henne. Hemmet är propert och stilfullt möblerat och vårdtagaren är elegant klädd. Karin hejar och är sedan tyst medan hon sätter igång att diska och bädda. Vårdtagaren går, som Karin beskrivit, riktigt nära och håller mig i armen medan hon pratar med mig. Hennes framtoning gör det lätt att känna sig illa till mods. Jag upplever ett starkt obehag vid det här besöket och förstår obehagskänslan som kan infinna sig när man skall vara ensam hos den här vårdtagaren och bädda och diska. När Karin är klar sätter hon sig med mig och vårdtagaren i vardagsrummet och säger att de kommer och städar antingen på torsdag eller på fredag. Vårdtagaren undrar förvånat om det verkligen är den här veckan. Hon har städning varannan vecka. ”Jag har inte klart för mig när ni var här sist” säger kvinnan. Karin svarar snabbt ”men jag har fullständigt kontroll över det”. Det verkar som om Karin är nogga med att visa att hon inte begår några misstag. (Fältanteckningar, 030917)

Vid en sista gruppintervju med hemtjänstpersonalen berättade jag vad jag sett i mitt datamaterial och gjorde några försiktiga tolkningar som jag presenterade. Jag konstaterade att jag sett uttryck för två olika beskrivningar om vad det innebär att ställa om sig. Den ena handlar om att man spelar olika roller för att kunna bemöta vårdtagare på bästa sätt. Man är sig själv men man går in i en roll och den ser olika ut för olika vårdtagare. Den andra beskrivningen handlar om att man måste ta på sig en mask för att klara svåra situationer i relationer med vårdtagare. Masken skall vara ett skydd mot obehagliga känslor och ett skydd för ens egen skull. Den första beskrivningen benämndes av mig som vårdtagarorienterad och den andra som jagorienterad. Den vårdtagarorienterade kände hemtjänstpersonalen igen sig i. Gruppen uttryckte en enighet om att ställa om sig innebär att i relationer med vårdtagare, variera sitt agerande beroende på person och situation för att kunna utföra arbetsuppgifterna på bästa sätt. Den jagorienterade skådespelaren däremot var det ingen som vid det här tillfället, uttryckte att de kände igen sig i. Den hemtjänstpersonal som i en tidigare intervju fört ett jagorienterat resonemang och uttryckt att ”man måste ta på sig en mask för att överleva” förde nu ett annat resonemang om vad det kan innebära att ta på sig en mask. Detta resonemang kan ses som vårdtagarorienterat:

Det är väl det om man kanske är på dåligt humör en dag så kan man ju inte gå in och låta det gå ut över vårdtagaren. Då får man ju lägga på en mask, flina upp sig och låtsas. (Hemtjänstpersonal, 051123)

Här innebär att bära mask att dölja sina egna ej önskvärda känslor inför mötet med vårdtagaren. Masken är inte i det här fallet till för att skydda sig själv från obehag utan för att ge vårdtagaren ett trevligt bemötande. Med viss ironi visar hemtjänstpersonalen i citatet ovan hur det kan se ut när man flinar upp sig. De övriga fnissar, som jag tolkar det, både generat och igenkännande. Det verkar

som att det ibland är så man gör, klistrar på ett leende och låtsas vara glad fast man egentligen inte är det. Hemtjänstpersonalen verkar medveten om nödvändigheten av att använda eller snarare hantera sina egna känslor och känslouttryck i arbetet med vårdtagare. Man tränger undan de egna känslouttryck som inte är önskvärda i situationen och skapar känslouttryck som ibland inte har sitt ursprung i genuina känslor och som kanske till och med står i motsatsförhållande till de egna känslorna. I hemtjänstarbetet är det egna jaget ett viktigt arbetsredskap.

Hemtjänstpersonalens resonemang i citatet ovan kan ses som en helomvändning angående användningen av metaforen mask. Det här kan betyda att en och samma person kan, i olika situationer ge ett och samma uttryck olika innebörd. Det var i en enskild intervju som hon beskrev att ta på sig en mask som en överlevnadsstrategi, det vill säga ett jagorienterat resonemang. Nu när hela arbetsgruppen är med så innebär masken att flina upp sig och låtsas för att bemöta vårdtagare på bästa sätt. Det kan vara skillnad på hur man resonerar som individ och som medlem av ett kollektiv. Uttalanden från hemtjänstpersonalen där det egna jaget står i centrum är ovanliga i situationer då hela arbetsgruppen är närvarande. Det kan även ses som att i de flesta situationer och resonemang intas ett vårdtagarperspektiv, vilket är logiskt i relation till vad de definierat som kärnan i arbetet.

I arbeten där sociala relationer är förutsättningen för arbetets utförande utgör känslor ett betydande inslag. Att hantera såväl kunders, klienters eller vårdtagares känslor som de egna har stor betydelse för kvaliteten på den utförda tjänsten. Detta faktum kan vara känt och accepterat av framförallt arbetsgivare och men också av anställda. Det innebär därmed inte att det alltid är explicit uttalat av vare sig arbetsgivare eller anställda. Hochschild (1983/2003) erbjuder en begreppsapparat för att förstå vad som händer när känslor kommersialiseras och hanteras som presumtiva varor på en (arbets)marknad samt belyser vilka konsekvenser för självkänslan det kan få att i sitt arbete känslomässigt engagera sig i andra människor. Arbeten med framförallt service men även andra arbeten där sociala relationer är en stor del av arbetet, innehåller således emotional labor. Det är arbeten där arbetsgivaren utövar systematisk påverkan på de anställdas känslor i syfte att de skall, på ett av ledningen definierat sätt, hantera sociala relationer med kunder, patienter, elever etc. Emotional labor kan sägas förekomma om arbetet för det första innehåller ansikte-mot-ansikte kontakt eller röst-till-röst kontakt med de personer som kommer i åtnjutande av den service

som tillhandahålls. För det andra om det också är nödvändigt att de anställda skapar ett känslotillstånd hos den andra personen såsom exempelvis tacksamhet eller välbefinnande. För det tredje om ledningen utövar någon grad av kontroll över de anställdas känslomässiga aktiviteter/handlingar, till exempel genom utbildning, träning och handledning. Olika grader av påverkan på de anställdas känslomässiga handlande kan förekomma. Det kan handla om att ett ytligt agerande hos de anställda är önskvärt, där de tillåts att känna och tänka som de vill och där krav endast ställs på att visa de känslouttryck som ledningen uppmuntrar. Om det däremot ur ett ledningsperspektiv är önskvärt med ett genuint agerande, sker påverkan på hur de anställda skall tänka och hur de skall känna.

I arbeten med vård och omsorg såsom hemtjänstarbetet blir Hochschilds resonemang om känslor som handelsvara otillräcklig för att beskriva komplexiteten i kontroll av känslor i skiftande arbetssituationer. Arbeten vars relation till kunderna oftast är av tillfällig karaktär och motiverad av servicearbetets vinstdrivande intressen är svårt att jämföra med vård- och omsorgsarbeten där uppgiften är att ta hand om hjälpbehövande. Dessa yrken fokuserar på välbefinnandet hos vårdtagarna snarare än verksamhetens/organisationens ekonomiska resultat. En stor del av de anställda i vård- och omsorgsyrken hanterar och kontrollerar sina känslor i enlighet med den moral som krävs för att utföra vård och omsorg. De ser inte detta som att följa arbetsgivarens uttalade krav på dem som anställda utan som en viktig aspekt av sin professionalism. Istället för att uppleva sig som exploaterande, är den känslomässiga aspekten av deras arbete en källa till tillfredsställelse (Virkki, 2008).

Hemtjänstarbetet kan ändå sägas vara en typ av arbete som delvis uppfyller kriterierna för emotional labor. Ansikte-mot-ansikte kontakt finns i vårdgivar-vårdtagarrelationen. Att skapa känslotillstånd hos vårdtagarna är av stor betydelse och uttrycks av personalen i termer av att hemtjänstarbetet handlar om att få vårdtagarna att trivas och må bra. Beträffande arbetsledningens möjlighet att utöva en viss grad av kontroll över de anställdas känslouttryck och känslomässiga agerande, så finns den möjligheten i hemtjänstarbetet men den är inte explicit uttryckt. Ledningsinstitierad utbildning eller handledning med det uttalade syftet att styra hemtjänstpersonalens känslomässiga aktiviteter i arbetssituationer förekommer inte i någon betydande utsträckning. Det finns tematiska inslag av förhållningssätt, empati och etiska spörsmål både i

utbildningen till undersköterska och i kortare fortbildningsinsatser för personalen. Det är dock hos de enskilda personerna och i arbetsgruppen som kollektiv, som en betydande kontroll över de egna känslouttrycken visar sig. Det är en sorts självdisciplinering från de anställdas sida som tar sig uttryck i kontroll över de egna känslouttrycken. Hemtjänstpersonalen ger uttryck för att det är nödvändigt att kontrollera de egna känslouttrycken så att de fungerar som verktyg för att uppnå välbefinnande hos vårdtagarna. Att kontrollera och använda känslouttryck framställs som en viktig del av arbetsuppgifterna i hemtjänstarbetet. En hemtjänstpersonal, Ingrid, beskriver sin upplevelse av en jobbig dag när vi sitter och småpratar vid köksbordet i samlingslokalen:

”Idag har varit en hård dag, ibland kör det ihop sig” säger Ingrid. Hon har varit hos några besvärliga vårdtagare och har haft problem med att vara glad och trevlig, vilket hon säger ingår i arbetet. Ibland vill hon bara vara tyst och sur men säger samtidigt att det kan man inte vara för att det ingår att vara glad för att liva upp de gamla. ”När man har jobbat helgen så är man alldeles slut på söndag kväll” säger hon och ser trött ut. (Fältanteckningar, 030903)

Hemtjänstpersonalen i citatet ovan antyder att det dels finns gränser för i hur hög grad det är möjligt att kontrollera de egna känslouttrycken och hur svårt det är att frambringa alternativa känslouttryck. Hon beskriver att det är svårt att hålla tillbaka uttryck för trötthet och surhet och på samma gång ge uttryck för glädje när man inte är glad. Detta medför kostnader för det egna välbefinnandet.

Självfallet kan det förhålla sig så att inte alla anställda i ett arbete som i sig uppfyller kriterierna för att innehålla emotional labor, kan sägas agera enligt principerna för emotional labor. Oavsett om den anställda inte agerar enligt dess principer kan hon/han likväl visa en medvetenhet om att det är relevant för att utföra arbetet (Hochschild, 1983/2003, s. 147- ff). Både i intervjuer och i observationer talar hemtjänstpersonalen ofta om hur viktigt det är att ställa om sig och att ta folk. De lyfter fram detta som avgörande för när man arbetar med människor och har man inte förmåga att agera med känslomässig flexibilitet så bör man inte arbeta med vård och omsorg:

Men sen så har man ju sett såna också som kanske testat på, helt fel har det blivit. Dom har inte alls den förmågan att kanske ställa om sig överhuvudtaget. Det har man stött på, som kanske inte alls har den här, vad ska man säga, som man måste ha. Det har liksom inte alls stämt, den här personen skulle nog inte jobba inom vården överhuvudtaget kanske. Så man måste ju vara på ett speciellt sätt tror jag. (Hemtjänstpersonal, 031121)

Flera av hemtjänstpersonalen använder begreppet personlighet i sina resonemang och att det utan den rätta personligheten blir svårt att utföra arbetet. Det är inte enbart viktigt att ta om hand, utan att också använda sitt eget känsloregister för att förmedla värme. Det finns de av hemtjänstpersonalen som uttrycker att det är viktigt att känna genuint för vårdtagaren. Samtidigt uttrycks en motsättning mellan att handla enligt formella regler för arbetets utförande och att vara medkännande och känslomässigt flexibel. Att som hemtjänstpersonal följa formella regler för hur hemtjänstarbete skall utföras ses ibland som något som försvårar utförande av omsorg i direkt relation till vårdtagare. I en intervju berättar en i hemtjänstgruppen om hur hon anser att hemtjänstpersonal bör agera:

... jag menar inte att dom skall arbeta mycket mer och ge den personen mycket mer utan att dom bara kanske bjuder på sig själva lite. Ger lite värme, det gör inte alla. Det beror på vad dom har för personlighet, en del har ju svårare för det ... vissa har lättare för att ta människor än andra. Det tror jag absolut, man har nog svårt om man är så där strikt att allt skall gå enligt regler och så. Då är det svårare att jobba med det här jobbet. Man får vara lite sådär att man får lösa vartefter det händer saker och ting. Lirka med folk, vissa behöver man ju lirka med. Vissa vårdtagare som inte vill göra vissa saker, locka lite och skoja lite här och sådär. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Att agera med känslomässig flexibilitet kan utgöra en fara för de anställdas hälsa, risken för utbrändhet är överhängande. Hochschild (1983/2003) poängterar vikten av att utveckla ett förhållningssätt som innebär en medvetenhet om skillnaden mellan jaget och rollen:

... clearly define for themselves when they are acting and when they are not; they know when their deep och surface acting is "their own" and when it is part of the commercial show. ... But by differentiating between an acting and a nonacting side of themselves, they make themselves less vulnerable to burnout. (Hochschild, 1983/2003, s. 188)

Hochschild (ibid.) presenterar tre förhållningssätt som anställda kan ha till sitt arbete. Varje sådant förhållningssätt är förknippat med psykologiska risker av olika grad. Det första innebär att anställda identifierar sig helhjärtat med sitt arbete och stor risk för utbrändhet och annan arbetsrelaterad psykisk ohälsa föreligger. Det andra innebär att anställda distanserar sig från sitt arbete men skuldbelägger sig själv för att göra denna åtskillnad. Den anställda tenderar även att nedvärdera sig själv för att inte vara tillräckligt seriös. Hon löper även genom detta förhållningssätt risk att drabbas av arbetsrelaterad psykisk ohälsa. Det tredje förhållningssättet handlar om att arbetaren distanserar sig från sitt arbete

och skuldbelägger inte sig för detta. Hon ser arbetet som något som kräver förmåga att agera, hantera egna och andras känslor och vara flexibel i detta. Detta förhållningssätt innebär låg risk för arbetsrelaterad psykisk ohälsa men kan innebära risk för fjärmande från arbetet som helhet och i värsta fall cynism.

Dessa tre förhållningssätt är svåra att urskilja hos hemtjänstpersonalen i min studie. Ett förhållningssätt som däremot visar sig innebär att man distanserar sig till sitt arbete genom att ha en medvetenhet om att man hanterar egna och andras känslor och att utförande av omsorg är beroende av en känslomässig flexibilitet. Hemtjänstpersonalen skuldbelägger sig inte för detta utan ser det som en viktig del av sin kompetens. Det som däremot skapar känslor av otillräcklighet och därpå följande skuld-känslor är att det byråkratiska system för kategorisering som organiserar hemtjänstverksamheten i *Kommunen* tvingar fram ett distanserat förhållningssätt till arbetet. Denna påtvingade distansering genom tids- och innehållsreglering av arbetsprestationerna skapar känslor av otillräcklighet då man inte har möjlighet att uppfylla de situationsbetingade krav som ställs i omsorgssituationer. Detta tenderar att öka en slags helhjärtad lojalitet med vårdtagarna snarare än att minska den. I takt med att möjligheterna att utföra det hemtjänstpersonalen anser vara ”det riktiga arbetet” minskar, ökar dessa nära och seriösa omsorgsrelationers betydelse när man måste kämpa för att upprätthålla dem.

Bakgrundsarbete (*background work* i original) är oftast osynligt, skriver Star & Strauss (1999) och framhåller vikten av att betrakta arbetsprestationers synlighet eller osynlighet som föränderlig. Bakgrundsarbete är förväntat och taget för givet i det avseende att det är en förutsättning för att annat arbete skall kunna utföras. Visst är det möjligt att se sådant arbete utföras men i och med att det tas för givet verkar det vara osynligt:

Work may become expected, part of the background, and invisible by virtue of routine (and social status). If one looked, one *could* literally see the work being done – but the taken for granted status means that it is functionally invisible. (parentes i original, kursiv i original) (Star & Strauss, 1999, s. 20)

Bakgrundsarbete finns som en del i allt arbete men uppträder i högre grad i yrken där höga krav ställs på tillgänglighet, och där det förutsätts att man har beredskap för oväntade händelser. Sådana arbeten är exempelvis de där man har relationer med vårdtagare, kunder eller klienter. Vad som skall hända under en arbetsdag i dessa arbeten är till stor del svårt att förutsäga, men en beredskap för

det oväntade är nödvändig. Bakgrundsarbete kan beskrivas som arbete av informell karaktär och som är grundläggande för prestationer av mer formell karaktär. De formella prestationerna utgör den del av arbetet som är erkända och som medverkar till arbetets allmänna definition. Det är svårt att se resultat av bakgrundsarbete då det består av ständigt pågående processer för att kunna utföra arbetsprestationer där ett resultat kan vara möjligt att se. Bakgrundsarbete kan röra sig om konkreta moment som att t.ex. skaffa kunskap om vårdtagare för att kunna utföra omsorg. Det kan innebära användande av tekniker (eller ”knep” som hemtjänstpersonalen ibland kallar dem) för att möjliggöra omsorgens utförande. Utan dessa tekniker kan t.ex. en omsorgshandling vara svår eller kanske t o m omöjlig att utföra. Dessa tekniker skapas och utvecklas oftast genom erfarenhet. Bakgrundsarbete kan även innebära nedvarvning, uppvarvning, vila och mental förberedelse ofta utan att kunna specificera vad det är man förbereder sig inför. I nästa avsnitt belyses en ytterligare en typ av arbetsprestation. Den karaktäriseras av att fungera sammanhållande och problemlösande.

Att ordna och dona – smidig problemlösning

... att man får det att funka, vad det än är. (Hemtjänstpersonal, 031121)

Att ordna och dona är hemtjänstpersonalens samlade benämning på det som görs för att få hemtjänstarbetet att fungera smidigt. Det kan handla om att lösa hastigt uppkomna problem och att, ibland samtidigt, tänka strategiskt. Detta förekommer dagligen och är en väsentlig dimension av hemtjänstarbetet. Dessa problemlösningssessioner ingår i det som hemtjänstpersonalen kallar ”den eviga planeringen” för att den återkommer om och om igen. Det kan gå till så att någon för fram en lösning på ett akut problem, någon annan har en alternativ lösning och genom att samtala enas man ofta om en kompromiss. Dessa problemlösningssessioner är kreativa och går ofta snabbt och effektivt. Flexibiliteten inför nya lösningar och nya sätt att utföra gamla uppgifter är stor. Det råder även en stor anpassningsbarhet inför arbetskamraternas viljor:

Mia, Pia, Eivor och Karin är kvar i köket och diskuterar om vem som ska ta en vårdtagares städ. ”Vem har minst städ?” frågar Pia och reser sig. Hon går in på kontoret och hämtar schemapärmen. ”Jag kan inte ta det för hon [vårdtagaren] röker” säger Karin. De diskuterar fram och tillbaka och slutligen byter Eivor städ med Karin. Samtalet går snabbt, ambitionen verkar vara att lösa problemet så smidigt som möjligt. Det är Eivor och Pia som är problemlösare, de lyssnar på varandra och frågar hur de kan hjälpa varandra. ”Vi får väl se om någon kan följa med dig, Eivor” säger Pia.

Följande citat är en beskrivning av hur daglig planering såväl som strategisk planering kan gå till:

... Ja, vi börjar på morgonen, då träffas vi här uppe. Och vi har ju då turen att vi får vara här. Det är lite trångt därute, men ändå rätt mysigt, vi är en mysig grupp. Sådär samlas vi vid, ja vi börjar åtta men i regel så droppar det in vid tjugo i åtta – åtta för vi tycker det är gott att vara i tid. Vi sätter på lite kaffe och har lite morgonmöte om man säger så. Ibland har man mer att säga, ibland har man mindre att säga. Så kan man ha lite kul, ha lite samhörighet eftersom vi har ett så pass ensamt arbete. Så det är ju vår lilla...det här är otroligt viktig. Vi är väldigt noga med att vi har rast samtidigt. Det är inte alla grupper som har det. Om man inte kan jobba utifrån det, men det kan man nog, det beror på hur man lägger upp det. Så var det här när jag kom hit, att mellan halv ett och ett, då äter vi. Vi upplever nog inte att vi har ett sånt ensamarbete för vi är ett sånt bra team. Vi har ju inte så många bilar, vi har tre bilar och vi är ju i alla fall tolv stycken i gruppen. Alla tolv jobbar ju inte samtidigt men kanske är det åtta nio i alla fall, på tre bilar. Det gäller ju också då på morgonen att man gör upp med bilar. Vem som skall till vad, man kanske byter lite med varandra. Det byts lite, det är en evig planering. I det arbetet som vi utför så har vi ju schema vad vi har för vårdtagare varje dag men i praktiken så håller inte det. Det ändrar sig ideligen, det händer saker hela tiden. Det kommer in nya vårdtagare, vi kanske helt plötsligt skall befinna oss på ett annat ställe, det kanske är vårdplaneringar. Man får sträcka lite på schemat. Det är väldigt ofta det blir, det kan vara väldigt jobbigt. Då är det ju jätteviktigt att man är ett bra team, för närvarande är vi det. Vi kommer överens. Det löser vi på morgonen, schemat skall ju vara klart, det kommer ju alltid innan här, klockan halv åtta på morgonen.

... Vi har alltid en personal som är här halv åtta och då skall det som skall hända för dagen vara klart. Det gör vi ju dan innan, då sitter de som har veckan och kollar över hur det ser ut imorgon. Har vi några sjuka eller är det som det är nu att vi har mycket kurser? Ser till så att det finns personal för den som kommer på morgonen halv åtta. Den öppnar skåpet, sätter på kaffe, sätter på datorn, kollar lite i datorn om det är något har hänt under natten. Sköter lite den biten, men sen kan det ju vara så att det är någon som är sjuk. Då börjar det ju, då är det inte lätt. Vi måste ju få in någon. Vi gör väldigt mycket själva, om man tänker efter. Just nu så känns det lite mycket vi håller på med, med tanke på att vi skall börja med handdatorerna, det tar lite kraft och energi. (Hemtjänstpersonal, 041014)

Så här kan ett morgonmöte gå till i hemtjänstgruppen. Den dagliga planeringen kan handla om att få bilar och personal att räcka till för det som skall göras. Det kan innebära att man byter vårdtagare med varandra av logistiska skäl. Denna eviga planering innebär problemlösning av akut karaktär, oftast med anknytning till vårdtagare. Detta planerande kräver att hemtjänstpersonalen har förmåga att ta sig an nya och förändrade arbetsuppgifter och att snabbt ändra planer. Den strategiska planeringen har en annorlunda karaktär. Den innebär att organisera för att skapa goda villkor för arbetets utförande. I citatet ovan ges exempel på hur gruppen ordnar så att alla kan ta lunch samtidigt, för att öka

sammanhållningen. Att äta lunch samtidigt innebär också att man kan utbyta information om vad som hänt under förmiddagen och även att ”sträcka på schemat” inför eftermiddagen. Hemtjänstpersonalen använder och utvecklar kunskap av strategisk karaktär i samband med ”den eviga planeringen”.

Att ordna och dona kräver alltså att som hemtjänstpersonal utveckla en smidighet både i förhållande till vårdtagarna, till arbetskamraterna och till verksamhetens regler och villkor.

Det dagliga arbetet i hemtjänsten är reglerat i tid och innehåll som beskrivits i kapitel 5. Att ge omsorg under förhållanden som begränsas i tid och regleras i innehåll ställer stora krav på personalens flexibilitet och anpassningsbarhet. I omsorgsrelationer kan vårdtagarens omedelbara behov inte bortses ifrån. Ofta måste en, ibland konfliktfylld, anpassning ske både till vårdtagarens omedelbara behov och till de formella reglerna för arbetets utförande. Flexibilitet och anpassningsbarhet används av hemtjänstpersonalen som resurser för att klara denna balansgång. De villkor som råder i hemtjänstarbetet ställer krav på dessa resurser, på minst två sätt:

1. En organisering av hemtjänstarbetet enligt ekonomiska och marknadsmässiga principer ställer krav på sätt att arbeta innebärande flexibilitet och anpassning för att kunna utföra arbetsuppgifterna på ett tillfredsställande sätt.
2. I direkta relationer med vårdtagare är flexibilitet och anpassningsbarhet en förutsättning för att kunna utföra omsorg. Anpassningsbarhet i detta sammanhang utvecklas genom att tillfredsställelse av en annan människas behov och vilja sätts i centrum.

När hemtjänstarbetet utförs med vårdtagarens, både omedelbara och mer långsiktiga, behov och viljor för ögonen tränar hemtjänstpersonalen på att upptäcka nyanser som inte alltid uttrycks i ord. När det man gör faller i god jord och vårdtagaren visar tillfredsställelse och tacksamhet bekräftas att man gjort rätt i sin bedömning. Flexibilitet tränas och utvecklas i en sorts trial and error situationer. Man prövar sig fram i relationer med vårdtagare och ändrar sina strategier beroende på person och situation. Det som fungerar hos Elsa kanske inte fungerar hos Edit. Det som fungerade i går hos Elsa kanske inte fungerar idag. Att ge omsorg när man har god tid på sig och möjlighet att vara lyhörd för vårdtagarens behov och vilja i en här och nu situation kräver stor flexibilitet och

anpassningsbarhet av hemtjänstpersonalen. Vid tids- och personalbrist blir kravet ännu högre.

Drugge (2003) beskriver ett förhållningssätt liknande det hemtjänstpersonalen i min studie intar till sitt arbete. Hon benämner det ett lärande förhållningssätt. Det karaktäriseras av:

... en beredskap att se och hantera gamla problem på ett nytt och annorlunda sätt. (Drugge, 2003, s. 180-181)

Det handlar om att erfarenhetsbaserad kunskap används och utvecklas för att kunna hantera inte bara gamla invanda utan även nya och oväntade situationer. Kunskapen karaktäriseras av flexibilitet, fantasi, uppmärksamhet och omdöme. De arbetsprestationer som hemtjänstpersonalen utför och som beskrivits i det här kapitlet förutsätter ett lärande förhållningssätt. De tar på eget initiativ ansvar för att identifiera och lösa problem. Det kan t o m innebära ett förutseende av en potentiell problembild och ett agerande så att problembilden inte realiseras eller att dess verkningar mildras. Det handlar också om att anpassa det egna agerandet så att problem får optimala lösningar. Att se och hantera nya *och* gamla problem på innovativa sätt kräver förmåga och vilja till ansvarstagande och anpassning. Drugge (ibid.) relaterar detta lärande förhållningssätt till hemtjänstpersonalens arbete i direkta kontakter med vårdtagare men jag konstaterar att det även används i andra situationer i hemtjänstarbetet.

Hemtjänstpersonalen ger också uttryck för att det är nödvändigt att göra det som ska göras i hemtjänstarbetet och att det ibland innebär att de måste gå utanför det egna arbetsområdet och in på andra professioners arbetsområden för att "få saker och ting att flyta på":

... vi gör vårt och vi gör det vi ska och grejar och donar och får det att gå ihop. Vi gör ju andras jobb också kan jag känna ibland. Vi gör sjuksköterskans jobb och vi gör biståndshandläggarens jobb och vår chefs jobb. Sen är vi kanske dumma som gör det. Ibland kan man ju känna om man är på det humöret eller om gruppen är på det humöret att vi kanske känner oss lite... att allt kanske inte är så bra kanske. Det finns ju såna perioder med. Då känner jag: "F-n! Varför ska vi sitta och göra det här? Det är ju inte vårt jobb". (Hemtjänstpersonal, 031217)

Här ges uttryck för en känsla av att lojaliteten riktad mot hemtjänsten som verksamhet och organisation medverkar till en oönskad arbetsbelastning. Hemtjänstpersonalen i citatet beskriver hur arbetsuppgifter tillhörande andra

professioner utförs av hemtjänstpersonal och funderar över om det är ett dumt agerande. Hon säger däremot inget om att hon eller hennes arbetskamrater inte har tillräcklig kunskap för att ”göra andras jobb”. Att belysa sin förmåga att kunna göra andra professioners jobb, och då sådana som har högre status och andra krav på kompetens än hemtjänstarbetet, kan vara ett sätt att indirekt uppvärdera sitt eget arbete och kompetens.

När hemtjänstpersonalen ordnar och donar gör de det för att ”få saker och ting att flyta på” i det dagliga arbetet. Dessa arbetsprestationer är en sorts sammanhållande arbete (*articulation work* i original) (Star & Strauss, 1999, s. 10). Sammanhållande arbete är viktigt, framförallt i arbeten där det oväntade är mer regel än undantag, och kan beskrivas som sätt att handla i arbetsituationer i syfte att åstadkomma en smidig hantering av oförutsedda händelser. I omsorgssituationer är oförutsedda händelser en integrerad del av omsorgen men även i övriga delar av hemtjänstarbetet är förutsägbarheten låg. Sammanhållande arbete är även en typ av arbetsprestationer som hanterar de konsekvenser som följer på arbetsdelning, det håller samman arbetsmoment som har delats upp genom arbetsdelning. Ju högre grad av arbetsdelning desto mindre överblick över hela arbetsprocessen, vare sig det rör sig om horisontell, vertikal eller uppgiftsinriktad arbetsdelning. Hemtjänstarbetet har, som beskrivits i kapitel 3, förändrats från att ha haft en sammanhållen karaktär till en uppgiftsrelaterad arbetsdelning. Arbetsuppgifterna hemma hos en vårdtagare är numera uppdelade i tidsreglerade moment och det förekommer även att flera olika hemtjänstpersonal besöker en och samma vårdtagare. Denna arbetsdelning kräver att hemtjänstpersonalen ordnar och donar för att arbetet skall fungera tillfredsställande.

Det finns således arbetsprestationer som har väsentlig betydelse för hemtjänstarbetets utförande, men som inte är uppenbara vare sig för hemtjänstpersonal eller för ledning. Dessa arbetsprestationer har karaktären av bakgrundsarbete och sammanhållande arbete. De bygger på erfarenhetsbaserad kunskap som utvecklas informellt, t.ex. genom att dagligen tränas och förfinas. Detta sker individuellt såväl som kollektivt (se även Drugge, 2003; Ellström, Ekholm & Ellström, 2003). Från ledningens sida finns det en intention att belysa vad hemtjänstpersonalen gör under arbetstid, men det redskap man satt sin tilltro till har inte kapacitet att göra detta. Dessutom är man intresserad av tidsåtgång för i förväg definierade arbetsprestationer snarare än att få en uppfattning om den variation av arbetsprestationer, kunskaper och förmågor

som hemtjänstarbetet består av. Vad som synliggörs i hemtjänstarbetet är således beroende av vem som tittar och av relevansen i och funktionaliteten hos de redskap man använder för att belysa. Jag konstaterar att handddatorprojektet har resulterat i en svag belysning. Man skulle kunna säga att lampan inte fungerade hur man än bar sig åt.

Hemtjänstpersonalen framhåller betydelsen av att lirka, att ställa om sig och att ordna och dona i hemtjänstarbetet. Det är dock arbetsprestationer som sker i bakgrunden och som är tagna för givna. Att kunna utföra lirkandets konst, att kunna agera med känslomässig flexibilitet samt att få hemtjänstarbetets komplexa arbetsprocesser att "flyta på" är således resurser som inte har någon formell status i hemtjänstarbetet. De uppmärksammas inte och ger varken ekonomiska fördelar eller yrkesmässig legitimitet. Likväl kräver att lirka, att ställa om sig och att ordna och dona både tid, kraft och kunskap för att kunna utföras. Belysta eller inte, dessa arbetsprestationer har en avgörande betydelse i hemtjänstarbetets vardag. De olika aspekterna av hemtjänstarbetet såsom omsorg, planering och organisering samt kommunikation, dokumentation och administration är beroende av att bakgrundsarbete och sammanhållande arbete, utförs och fungerar tillfredsställande.

Med utgångspunkt i de arbetsprestationer som presenterats i det här kapitlet introducerar jag i nästa kapitel, ett begrepp: lojalitetsrationalitet, för att beskriva och förstå hemtjänstpersonalens tolkning av sina handlingsmöjligheter såsom de framstår i det vardagliga arbetet och i samband med handddatorprojektet. En fråga jag försöker besvara i nästa kapitel är hur det kan komma sig att hemtjänstpersonalen handlar som de gör.

LOJALITET SOM IDÉ OCH HANDLING I HEMTJÄNSTARBETET

I det här kapitlet belyses hur idéer, normer och värden ligger till grund för hemtjänstpersonalens handlande i hemtjänstarbetet. Lojalitetsrationaliteten ses som en delförklaring till hur det kommer sig att vardagen i hemtjänstarbetet, med handdatorprojektets komplexitet och problematik inkluderat, ”flyter på”.

Inledningsvis för jag ett resonemang om mänskligt handlande som rationellt. Därefter presenteras hemtjänstpersonalens agerande och resonemang om vad de gör i egenskap av att vara rationellt och lojalitetsrationaliteten introduceras med exempel på hur den reproduceras i hemtjänstarbetet.

Rationellt handlande

Mänskligt handlande är villkorat men därmed inte determinerat. Det innebär att påträngande och normerande tanke- och handlingsmönster, erbjuder oss möjligheter att handla. Vi gör tolkningar av vilka handlingsmöjligheter som står till buds samtidigt som vi då också medverkar till återskapandet av våra handlingsmönster. Att mänskligt handlande förstås på detta sätt innebär att tänkande och handlande har sin utgångspunkt i något och även orienteras mot något. Dessa tanke- och handlingsmönster reproduceras genom såväl språk som materiella betingelser. De innehåller en dubbel förändringspotential, d v s handlingsmönster i sig kan förändras och de kan också resultera i förändring av rådande ordning.

Rationaliteter är socialt skapade tanke- och handlingsmönster. När Weber (1983, s. 18-19) definierar socialt handlande används fyra idealtyper: målrationalt, värderationellt, affektuellt/emotionellt samt traditionellt. Det som verkar styrande på handlingars orientering är därmed, olika mål och intressen, etiska, känslomässiga, sociala, kulturella såväl som ekonomiska. Rationaliteter kan

innefatta Webers samtliga idealtyper utan att för den skull förlora analysvärde. Weber (ibid.) konstaterar:

Det är mycket sällan som en handling, i synnerhet en social handling, är orienterad på endast ett av dessa sätt. Likaså utgör dessa orienteringssätt naturligtvis inte en uttömmande klassifikation av olika sätt för handlingsorientering. I stället utgör de begreppsligt sett rena typer, som skapats för sociologiska syften, och med vilka det verkliga handlandet överensstämmer mer eller mindre, eller av vilka det utgör en blandning, något som är vanligare. (Weber, 1983, s. 19)

I den definition av rationalitet som används i den här avhandlingen, understryks det förnuftsmässiga i den mening att de handlande aktörerna (i den mån det går att identifiera sådana) med nödvändighet ses som tänkande och medvetna subjekt.

Det rationella handlandet är också kontextuellt och situationellt. Det sker i ett sammanhang och är beroende av bedömningar av vad som är önskvärt och möjligt i konkreta situationer. Rationaliteter är kontextuella i betydelsen att de upprätthålls i ett sammanhang där såväl formella som informella strukturer, med materiella och kulturella förhållanden, ingår. Rationaliteter är inramade i en funktionell kontext (Baumann, 1992, s. 142), på så vis att de är meningsskapande i relation till den. Det sker exempelvis genom bekräftande av institutionella värden, upprätthållande av sociala strukturer eller medverkande i socialisationsprocesser.

Den lojalitetsrationalitet som diskuteras här verkar i kontexten lönearbete där ett grundläggande materiellt förhållande mellan köpare och säljare av arbetsprestationer utgör förutsättningen för relationen mellan arbetsgivare och anställd. Detta materiella förhållande antas därmed ha betydelse för hur lojalitetsrationaliteten i hemtjänstarbetet upprätthålls och verkar.

Rationaliteter är öppna för förhandlingar om dess innehåll och gränser. Det innebär att de inte är statiska enheter, utan de innehåller potential för både förändring och kontinuitet. Men rationaliteter har icke desto mindre en normerande karaktär. Att handla enligt sina idéer och att göra det om och om igen resulterar i handlingsmönster. Handlingsmönster definieras som att upprepat handlande bildar och ombildar mönster för fortsatt handlande. Det riktar framtida handlande men är därmed inte determinerande.

Tolkning av möjliga handlingsvägar görs inte på måfå, utan följer snarare väl upptrampade stigar. Den villkorande aspekten av rationaliteter innebär att de är påträngande och kraftfulla när de medverkar i denna tolkning. Rationaliteter verkar styrande på tankar, handlingar, kommunikation och materiella betingelser. Denna styrning varierar i intensitet och styrka. Ibland kan tolkning av handlingsmöjligheter ledas i en möjlig riktning så varsamt att det nästan inte märks. Ibland kan en mer märkbar styrning av hur vi bedömer våra handlingsmöjligheter förekomma. Formella regler och uttalade normer skall följas, det finns system för kontroll att så sker samt belöningar eller sanktioner beroende på om regler och normer följs eller inte. Både den varsamma och den mer handfasta styrningen kan vara svår, men därmed inte omöjlig, att bryta mot (t.ex. Archer, 1995; Danermark m.fl. 2003).

Rationaliteter har sin utgångspunkt i idéer som återskapas genom att de påkallar vår uppmärksamhet. I linje med Althusser (1976) tänkande kan man säga att idéerna interPELLERAR individer eller grupper som subjekt. Subjekten svarar på detta anrop och agerar efter sin tolkning av tillgängliga handlingsmöjligheter. Subjekten låter sig anropas och uppfattar sig som anropade och i och med detta är de (och har varit och kommer att vara) subjekt. Roller, föreställningar och förväntningar förknippas med interpellationen. Subjekten har emellertid ett val att hantera: på vilket sätt anropet skall besvaras. Detta val kan sägas vara fritt i den bemärkelse att det ger olika handlingsmöjligheter, men valet sker ändå inom ett villkorat spelrum.

... varje 'subjekt', utrustat med 'medvetande' och troende på 'idéer' som dess medvetande inger det och som det fritt antar, måste *handla* 'enligt sina idéer'. Alltså i sin materiella praktik följa sina egna idéer om ett fritt subjekt. (kursiv i original) (Althusser, 1976, s. 139)

Att handla lojalitetsrationellt kan liknas vid att tro på en idé och därmed också handla i enlighet med denna. I följande avsnitt beskrivs hur lojalitet uppträder som idé i hemtjänstarbetet och genererar handlingsmönster, i olika situationer och med olika aktörer inblandade, men med gemensamma drag. Dessa handlingsmönster verkar meningsskapande genom att de medverkar till konstituerandet av hemtjänstarbete och hemtjänstpersonal.

Lojalitetsrationalitet

Szebehely (1995) beskriver hemtjänstarbete som ett exempel på *trekantsyrken* där hemtjänstpersonalen har relationer till vårdtagare och till arbetsgivare. Hon belyser i detta sammanhang två rationaliteter som med utgångspunkt i dessa relationer styr de anställdas agerande i arbetet, lönearbetarrationalitet och omsorgsrationalitet. Dessa två rationaliteter beskrivs vara konflikerande:

Den logik som styr de anställdas motkraft mot arbetsgivarens krav kan betecknas som lönearbetarrationalitet (jfr Gustafsson 1983 s 162), medan den logik som styr omsorgsgivarens handlande gentemot den som får hjälp kan betecknas som omsorgsrationalitet (Waerness 1984a). ... Det är svårt att samtidigt hävda sina intressen som omsorgsgivare och som lönearbetare, att samtidigt vara både omsorgsrational och lönearbetarrational. (parentes i original) (Szebehely, 1995, s. 223)

Jag kan, i det empiriska materialet, känna igen de dilemman som uppstår när omsorgsrationalitet och lönearbetarrationalitet möts och förefaller vara i konflikt med varandra. Samtidigt finner jag också något mer, eller snarare något annorlunda. Det är här begreppet lojalitetsrationalitet kommer in som ett sätt beskriva och resonera om de handlingsmönster som visar sig.

Hemtjänstpersonalens handlande karaktäriseras av ett dominerande tanke- och handlingsmönster där anpassning, ansvarstagande, och pålitlighet är grundläggande värden. De lirkar, ställer om sig och ordnar och donar. De agerar som någon det går att lita på och uppvisar en ständig beredskap att hjälpa och ställa till rätta, vad och vem det än gäller. De använder tekniker för att agera med känslomässig såväl som kunskapsmässig flexibilitet. Detta mönster uppträder framförallt i relation till vårdtagare men sprider sig även till andra situationer och sammanhang. Det kan exempelvis visa sig i relation till kollegor i det dagliga arbetet, i sammanhang där hemtjänstverksamheten och dess organisering ställer krav på lojal hemtjänstpersonal eller när yrkesrollens heder skall upprätthållas. Det är ett rationellt handlande som innebär att man agerar med utgångspunkt i en idé där värden som ansvarstagande, anpassning och pålitlighet är grundläggande och genomsyrar tankar och handlingar. Jag benämner denna rationalitet lojalitetsrationalitet.

I Nationalencyklopedin beskrivs lojalitet som att alltid stå på någons sida och vara beredd att hjälpa. Dess etymologiska ursprung är från franskans loyal som betyder ärlig eller trogen. Att vara lojal förutsätter en relation då man alltid är

lojal mot någon eller något. Lojalitet kan handla om trofasthet mot människor men även om trofasthet mot en idé. Tidigare forskning om anställdas lojalitet har framförallt koncentrerats på hur den tar sig uttryck i relation till organisation och ledning (Jfr Adler & Adler, 1998). När det gäller hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande handlar det om att agera i relation till såväl vårdtagare som kollegor, organisation och ledning. Det innebär också att följa en idé om lojalitet som en del i yrkesrollen. Hemtjänstpersonalens lojalitetsinriktade agerande kan alltså orienteras åt flera håll och framträda i skiftande situationer.

Framförallt visar sig och upprätthålls hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella agerande i dagliga möten med vårdtagare, och i planering av arbetet. Det verkar som att det är just här, i relation till vårdtagarna, som det har sin utgångspunkt. I den direkta omsorgssituationen är ansvarstagande och anpassning från hemtjänstpersonalens sida en förutsättning för omsorgens utförande. Detta lojalitetsrationella tanke- och handlingsmönster sprider sig som ringar på vattnet, det tar sig även uttryck i relation till arbetskamrater och i relation till organisationens krav och villkor.

Lojalitetsrationaliteten är, för att följa Weber (1983), en blandning av olika idealtyper av social handling. lojalitetsrationaliteten uppvisar inte ett avgränsat agerande enligt endast en av idealtyperna, utan den är målrationell, värderationell, affektuell/emotionell och traditionell på en och samma gång.

Den är målrationell i bemärkelsen att hemtjänstpersonalen rationellt överväger sitt agerande med hänsyn till dess syfte, medel och sekundära verkningar. Det innebär ett medvetet övervägande av alternativa medel för att nå målet samt hänsynstagande till konsekvenserna av målet och betydelsen av olika mål. När hemtjänstpersonalen definierar mål för sitt agerande är det ofta inriktat mot lojalitet med någon eller något. Måltolkningar i lojalitet med vårdtagare är vanligt förekommande, vilket kan tyckas självklart då det är dessa som är föremål för hemtjänstens kärnverksamhet. En sådan måltolkning kan exempelvis handla om att man som hemtjänstpersonal skall medverka till att vårdtagare skall kunna må bra och ha möjlighet att bo hemma så länge som möjligt. Uppfinningsrikedomen är stor när det gäller att hitta medel för att uppfylla den gjorda måltolkningen. Olika tekniker utarbetas och prövas, man lirkar och ställer om sig. Hemtjänstpersonalen är flexibel och påhittig när det gäller att finna lösningar för uppfyllelse av detta mål, men ibland konstaterar de att målet må bra/bo hemma inte kan uppfyllas med de medel som står till buds. Då kan alternativa medel

överbägas genom att hemtjänstpersonalen kontaktar biståndshandläggare och föreslår ändringar i biståndsbeslutet.

Det händer att olika måltolkningar konkurrerar, även hos en och samma person. Det är inte alltid som hemtjänstpersonalens tolkning av de mål som skall uppfyllas överensstämmer med de formella mål som organisationen/verksamheten formulerar, och som kan innebära att hemtjänstinsatser enligt vårdtagares biståndsbeslut skall utföras. Olika mål kan uppfattas som konkurrerande, men oavsett vilken måltolkning man som hemtjänstpersonal väljer att göra så karakteriseras vägen mot målet av rationella överbäganden med lojalitet som ledstjärna. Lojalitetens riktning blir då beroende av vilken måltolkning hemtjänstpersonalen väljer att göra. Man kan vara lojal utifrån målet att utföra hemtjänstinsatser enligt biståndsbeslut eller man kan vara lojal utifrån målet må bra/bo hemma. Dessa två måltolkningar förekommer till stor del parallellt och för det mesta resulterar de i ett konsensusbetonat agerande. Ibland uppstår emellertid situationer då de båda måltolkningarna konkurrerar och då kan resultatet bli att vårdtagarinriktad lojalitet dominerar över lojalitet mot organisationen och dess regler för utförande av hemtjänstarbete.

Hemtjänstpersonalens lojalitetsinriktade agerande är till stor del värderationellt. Det styrs av en medveten tro på egenvärdet i det sätt som man agerar, oberoende av vilket resultat detta får. Att agera anpassningsinriktat och ansvarsfullt är nog i sig i flera olika situationer. Det lojalitetsinriktade agerandets mening läggs alltså inte i dess resultat, utan i själva agerandet som sådant. Anpassningsbarheten har ett betydande värde för hemtjänstpersonalen. De värderar att vara både känslomässigt flexibel (främst i nära relationer med vårdtagare) och kunskapsmässigt flexibel (främst i strategiska situationer av planerande art) som grundläggande förutsättningar för att kunna arbeta med hemtjänst. Att ha förmåga att ta sig an olika och oväntade arbetsuppgifter värderas högt och tar sig uttryck i hemtjänstpersonalens agerande främst i relation till organisationen. Dessa olika arbetsuppgifter behöver inte vara anvisade av representanter för verksamhetens ledning eller enligt formella regler för arbetets utförande, utan de utförs ofta på eget initiativ. Att exempelvis utföra arbetsuppgifter över professionsgränser är aspekter av hemtjänstarbetet som sker på eget initiativ och är ett uttryck för hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella agerande. Hemtjänstpersonalen räknar detta till sin yrkesroll och definierar det som en viktig faktor för att hemtjänstverksamheten skall fungera, både i nära

relationer med vårdtagare och i relation till organisationens, formella och informella, krav på en ansvarsfull och anpassningsbar hemtjänstpersonal.

En affektuell/emotionell aspekt av lojalitetsrationaliteten finns också. Hemtjänstpersonalens lojalitetsinriktade agerande har en känslomässig dimension då agerandet påverkas av affekter och känslotillstånd. Även när det gäller denna idealtyp av agerande är inte resultatet det primära utan handlingen som sådan. Den emotionella aspekten av det lojalitetsinriktade agerandet kan exemplifieras med situationer där hemtjänstpersonalen gör lite extra hemma hos de vårdtagare som visar uppskattning. Det skapar en känsla av tillfredsställelse och ibland till och med glädje hos hemtjänstpersonalen. Detta gäller främst i nära relationer med vårdtagare, men även i situationer där organisationen och dess byråkrati påkallar hemtjänstpersonalens uppmärksamhet. Här gränsar denna typ av agerande till att vara målrationellt och målet är då den egna tillfredsställelsen. Det omvända kan också vara fallet, att man avstår från att agera lojalitetsinriktat för att känslan av tillfredsställelse uteblir. Det kan även vara så att antipati för vårdtagare eller rädsla inför en ny arbetsuppgift begränsar ett lojalitetsinriktat agerande.

Lojalitetsrationaliteten är också i viss mån det Weber kallar traditionell, d v s bestämd av ingrodna vanor. Det lojalitetsinriktade agerande som hemtjänstpersonalen uppvisar är till en betydande del invariant. Att agera lojalt i hemtjänstarbetet relateras ofta av hemtjänstpersonalen till att vara mamma och kvinna. Det är ett vardagsagerande som beskrivs förekomma på arbetet såväl som i det egna hemmet. Man agerar i arbetet som man är van att göra i situationer utanför arbetet. Detta invarianta agerande är något som hemtjänstpersonalen resonerar om som könkodat och som integrerat i personligheten.

Lojalitetsrationaliteten är alltså mångfasetterad, den tar sig olika uttryck och orienteras i olika riktningar. Det rör sig om lojalitetsinriktat agerande orienterat mot *vårdtagare* antingen som specifika individer eller som grupp. Ytterligare en orientering är mot *organisationen* antingen till hemtjänsten som samhällelig verksamhet eller till organisationen i sig med dess kultur, regler och byråkrati. Ledningen, personifierad av chefer och tjänstemän och som symbol för organisationens styrning, är också föremål för denna orientering av lojalitetsrationaliteten. En tredje orientering går att urskilja, i riktning mot *kollegor*, som specifika individer, som arbetsgrupp och som yrkeskår.

Dessa tre orienteringar, liksom Webers fyra idealtyper, flyter ofta ihop och är svåra att skilja åt. Den vårdtagarrelaterade lojalitetsrationaliteten är den orientering som tydligast går att skilja ut.

Lojalitetsrationaliteten reproduceras

För att förstå hur lojalitetsrationaliteten reproduceras så finner jag det vara fruktbart att resonera med föreställningen om lojal hemtjänstpersonal som utgångspunkt. Denna föreställning uppträder i olika sammanhang och återskapas av olika aktörer. Den har olika karaktär, beroende av vem som ger uttryck för den. Hemtjänstpersonalen framställer sig själva som och lägger stort värde i, att vara lojala mot vårdtagare men även kollegial lojalitet och lojalitet mot organisation och ledning finns med. De ger uttryck för att lojalitetsrationaliteten kan riktas mot flera mottagare på samma gång. Representanter för ledningen upprätthåller en föreställning om hemtjänstpersonal som både lojal och opålitlig på samma gång (se även socialstyrelsens framställning av hemtjänstpersonal i kapitel 5). Den vårdtagarrelaterade lojaliteten anses vara en tillgång i hemtjänstarbetet samtidigt som dess omfattning och innehåll ifrågasätts. Bilden av vårdtagarlojal hemtjänstpersonal ställs mot bilden av hemtjänstpersonal som förväntas uppfylla organisationens krav på ekonomisk och byråkratisk effektivitet.

Föreställningen om lojal hemtjänstpersonal uppträder alltså i olika sammanhang och situationer. I följande avsnitt ges exempel på hur den dyker upp i ledningens dubbla budskap om och även till hemtjänstpersonalen i samband med handdatorprojektet.

Dubbla budskap – lojaliteten förutsätts och ifrågasätts

Lojalitetsrationaliteten bärs inte enbart av hemtjänstpersonalen, utan uppträder även i ledningens resonering om hemtjänstpersonalen och deras arbetsprestationer. Det är emellertid inte någon entydig bild som framträder när tjänstemän i vård- och omsorgsförvaltningen talar om hemtjänstpersonalen. Å ena sidan beskrivs hemtjänstpersonalen som lojal, men å andra sidan ifrågasätts deras pålitlighet som anställda och som omsorgsgivare. Denna dubbelhet är framträdande i samband med handdatorprojektet.

Verksamhetschefen för vård- och omsorgsförvaltningen beskriver den förväntan som finns i samband med handdatorernas införande. De förväntas synliggöra vad som görs i hemtjänstarbetet. Hon ger en beskrivning av en diskussion som förs angående hemtjänstpersonalens arbetsprestationer:

V: Ja, så här många timmar är beviljade men du har så här mycket personal. Vad tusan gör personalen när de inte är hemma hos vårdtagarna? Så va, och så försöker man att förklara, förklara och förklara. Försöker vara pedagogisk och förklara. Men det går liksom inte in och så finns det någon sanning ute på byn om vad hemtjänstpersonalen gör när de inte är hemma hos vårdtagarna. Så jag vill ha ner det, svart på vitt. Vår personal är professionell, den gör det här och det här när dom inte är hemma hos vårdtagarna. Och vi nyttjar varje minut, vi sitter inte med armarna i kors. Och det här är ett sätt för mig att påvisa detta. Det känns väldigt viktigt för att vi ska bli trovärdiga. Personalen skall inte behöva höra det. Det blir liksom sanning av det på nåt sätt.

M: Har du någon uppfattning om hur personalen upplever det här?

V: (suck) Det är klart att det är kränkande, det är klart att det är. Gud, ja. Men jag menar, det är ju inte bara här, det är ju så i alla kommuner, just runt det här med hemvård. Du kan inte kontrollera som du kan göra på ett hus [särskilt boende för äldre]. Där har du koll på vad personalen gör. Här har du ju inte det på det sättet så att säga. (Vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetschef, 030428)

Dubbla budskap framförs genom verksamhetschefen i citatet ovan. Å ena sidan framställs hemtjänstpersonalen som lojal i allmänhet och tidseffektiv i synnerhet och å andra sidan ifrågasätts detta. Verksamhetschefen uttrycker att hemtjänstpersonalen i kommunen ”nyttjar varje minut” samtidigt som hon säger att för att bli trovärdig är det viktigt att få det bekräftat ”svart på vitt”. Hon är medveten om att detta försätter hemtjänstpersonalen i en konfliktfylld situation som hon dessutom säger är kränkande, både för specifika individer och för hela yrkeskåren.

Verksamhetschefen framställer sig själv som en aktör som agerar för att stärka föreställningen om en lojal hemtjänstpersonal. Hon beskriver hur hon ”försöker vara pedagogisk och förklara”, och mottagare för hennes pedagogiska strävan är politikerna i vård- och omsorgsnämnden²². Det som, enligt verksamhetschefen, skall förklaras är att hemtjänstpersonalen tar sitt ansvar som anställda, är pålitliga och arbetsamma: ”vi nyttjar varje minut, vi sitter inte med armarna i kors”. Hon använder ett starkt ordval i sin beskrivning av vad det är som gör att hon tvingas

²² Att vara verksamhetsansvarig i en kommun innebär bland annat att inför politiskt sammansatta nämnder stå till svars för hur verksamheten bedrivs.

försvara hur verksamheten bedrivs. Hon ger ett exempel på en fråga som hon tvingas bemöta: "Vad tusan gör personalen när de inte är hemma hos vårdtagarna?" Hon pekar även på en common-sense-föreställning, (Billig, 1996, s. 220-222) som hon kallar "sanning ute på byn". Verksamhetschefen visar på en medvetenhet om att "sanningen ute på byn" förstärks ju mer den uttrycks och hon ser det som sin uppgift att motverka detta. Hon vill skydda hemtjänstpersonalen från kränkning. Hon tillskriver därmed inte hemtjänstpersonal att vara aktörer i detta sammanhang utan förlägger legitimiteten och ansvaret att agera hos henne själv för att "vi skall bli trovärdiga". Strävan efter att (åter)skapa bilden av en lojal hemtjänstpersonal framställs inte som gemensam sak för hemtjänstpersonal och förvaltningsledning. Situationen framställs som att den kräver att hemtjänstpersonalen behöver någon som för dess talan då de inte är i position att göra det själva. Hon försöker därför förändra situationen med hemtjänstpersonalens bästa för ögonen.

De båda sidorna av det budskap som framförs av verksamhetschefen har emellertid inte samma tyngd. Det finns en hierarki där ifrågasättandet av hemtjänstpersonalens lojalitet innehar en överordnad position gentemot budskapet om att hemtjänstpersonalen är lojal. Det senare budskapet, som bygger på förtroende och tillit, baseras på ett antagande om att så är fallet tills motsatsen bevisats. Ifrågasättandet däremot, bygger på antagandet att hemtjänstpersonalen är lojal om det kan bevisas. Verksamhetschefen argumenterar för att ifrågasättandet kommer att stärka föreställningen om lojal hemtjänstpersonal. Det har också resulterat i en konkret handling i form av införande av ett fysiskt redskap, handdatorn, för att hantera bevisningen. Detta gör ifrågasättandet till ett budskap med tyngd. Genom kontroll skall förtroendet för hemtjänstpersonalen (åter)upprättas. Då ifrågasättandet av hemtjänstpersonalens lojalitet "vinner" och resulterar i åtgärder (handdatorprojektet) för bevisning minskar också trovärdigheten i att hemtjänstpersonalen skulle vara lojal utan bevisning.

Den dubbelsidiga argumentation som verksamhetschefen framför är inte ovanlig. Vi väntar oss inte av en person som talar för sin sak att enbart upprepa en och samma utsaga. Vi räknar tvärtom med att personen skall svara med motargument. Då det är vanligt att en person framför sin sak med varierade argument kan det resultera i en spretig argumentation (Billig, 1996). Oberoende av om det är vanligt eller ovanligt att dubbla, eller kanske snarare spretiga,

budskap framförs så kan de framkalla något som kan liknas vid Gregory Batesons (1972) psykologiska fenomen dubbelbindning hos mottagaren. Hemtjänstpersonalen hamnar i en dubbelbindningssituation då de blir exponerade för två motstridiga budskap som har till följd att osäkerhet uppstår om vad som är gällande. De framställs som lojala anställda samtidigt som lojaliteten ifrågasätts och de blir föremål för granskning. Denna granskning kan de inte ifrågasätta, då riskerar de att bli betraktade som...illojala.

Handdatorprojektet är beroende av lojal hemtjänstpersonal

Lojalitetsrationaliteten reproduceras även i samband med handdatorprojektet. Detta görs på olika sätt men med en gemensam förväntan om att hemtjänstpersonalens lojalitet gentemot organisationens målsättningar skall bibehållas och kanske också stärkas. Bland annat kommuniceras en slags belöningsetik från ledningshåll. När handdatorprojektet introducerades för hemtjänstpersonalen framställdes möjligheten att få använda handdatorer som något speciellt och eftersträvansvärt. Hemtjänstpersonalen uppmuntrades till att känna sig som en utvald och privilegierad yrkesgrupp och då främst i förhållande till sjuksköterskor. Sjuksköterskor sades vara en grupp som i allmänhet är mer privilegierad än hemtjänstpersonal när det gäller att få tillgång till nya arbetsredskap. Ledningens representanter presenterar således utfästelser om att hemtjänstgruppen kan betrakta sig som utvalda, både som lokal arbetsgrupp men även som representanter för yrkesgruppen hemtjänstpersonal. Detta innebär likaså att milda sanktioner kommuniceras av ledningen. Hemtjänstpersonalen ställs inför ett villkorat val där alternativen är att antingen få tillgång till handdatorer som arbetsredskap och därmed definieras som en utvald och privilegierad arbetsgrupp eller att avstå och därmed inte få tillgång till handdatorer som arbetsredskap och även definieras som en arbetsgrupp som tackar nej till privilegier och utmaningar. Denna belöningsetik är ett försök att upprätthålla ett redan starkt lojalitetsinriktat agerande och att styra det i riktning mot organisationens målsättningar. Det tålmod som hemtjänstgruppen uppvisar i samband med handdatorprojektet kan delvis förstås som ett lojalitetsrationellt agerande orienterat mot organisationens målsättningar men även som ett agerande för att upprätthålla och försöka förbättra yrkeskårens anseende. Hemtjänstpersonalen uttrycker att ett misslyckat handdatorprojekt kan skada hemtjänsten som offentlig institution och anseendet hos dem som arbetar där.

När personer skall utses för att ta på sig extra ansvar för handdatorernas implementering i arbetsgruppen, utöver ordinarie arbetsuppgifter, anmälde två

personer sitt intresse i ett inledande skede. Den ena av dem avstod efter ett tag och ersattes av en annan person. Endast en av dem har således varit med från början. Det fanns en hög grad av frivillighet i den här valsituationen. Ellinor, som är den person som varit med från början, säger att hon tog på sig uppdraget att tillsammans med en av sina arbetskamrater fungera som länk mellan projektledning och arbetsgruppen:

De frågade om det fanns någon frivillig, det var väl jag och Mia från början som skulle hålla i det men Mia kände ganska omgående att hon inte hade någon lust med det. Så det blev jag och Johanna sen fast det är väl jag som har hållit i det mest. (Ellinor, 040927)

Valet som personalen ställdes inför handlade om att antingen ta på sig extra ansvar och bli sedd som lojal och kanske också extra kompetent eller att avstå. Om man avstår från att ta på sig detta extra ansvar förväntas visserligen inga uttalade sanktioner, varken milda eller stränga, men risken finns att man blir betraktad som förändringsfientlig, illojal eller inkompetent. Hennes intresse för att ”hålla i det” handlar om att det är roligt att pröva något nytt. Hon ger även uttryck för att IKT tillhör en tidsenlig utveckling och att detta har påverkat hennes val:

Man känner att det är det [IKT i vård och omsorg] som är rätt i tiden. (Ellinor, 040927)

Hon fick göra resor både ensam och tillsammans med en arbetskamrat, alternativt tillsammans med projektledaren, delta i nätverksträffar med andra hemtjänstgrupper involverade i liknande projekt samt delta i utbildning och gå på föreläsningar. Hon fick även delta i mässor för att presentera ”sitt” handdatorprojekt. Hon uppvisade en stor portion ansvarskänsla och pålitlighet när det gällde att försöka underlätta handdatorernas införande.

Följande utdrag ur fältanteckningar får illustrera tyngden i den ansvarskänsla och pålitlighet som finns även när det gäller arbetsuppgifter som inte är direkt vårdtagarrelaterade. Situationen utspelar sig en dag då halva arbetsgruppen skulle ha varit på en handdatorutbildning. Utbildningen blev inställd på grund av tekniska problem och arbetsgruppen fick beskedet så sent att det inte var möjligt att avboka de vikarier som kallats in. Jag sitter i hemtjänstgruppens kök och pratar med Ellinor som är den person i arbetsgruppen som från första början har varit extra ansvarig för handdatorernas införande i arbetsgruppen. Hon tar ett stort ansvar för handdatorprojektet samtidigt som hon är kritisk till hur

organisationen sköter sina åtaganden. Hon uppvisar kunskap om hur budgetsystemet fungerar och framför kritik mot slöseri med pengar. Hennes förklaringsmodell handlar om bristande ansvar från ledningshåll när det gäller handdatorprojektet och hon konstaterar att de tekniska problemen får onödiga ekonomiska konsekvenser. Ellinors uppgift som extra resurs i handdatorprojektet håller nu på att bli alltför tung och svårarbetad för att hon skall orka med:

Jag sätter mig vid köksbordet och väntar på att Ellinor skall säga något men hon sätter under tystnad in papper i några pärmar. Hon verkar irriterad. Jag frågar henne hur de fick beskedet att utbildningen var inställd. Hon svarar att det var ett meddelande på telefonsvararen i morse och att hon också fått ett mejl igår kväll som hon läste idag. Ellinor är mer fåordig än vanligt, jag har svårt att få henne att prata. Så småningom berättar hon att hon blivit ombedd att ”gå igenom allt” tillsammans med projektledaren under två dagar nästa vecka. Det som ska gås igenom är det som skall ligga inrapporterat i handdatorerna. Hemtjänstpersonalen brukar kalla det ”det som tankas över”. I nuläget är inte alla uppgifter inlagda eller så är det så att tankningen inte fungerat, berättar Ellinor för mig. Det har även krånglat med inloggningen till handdatorerna.

Ellinor blir så småningom pratsammare och ger mig ett exempel på hur det såg ut i handdatorerna när hon häromdagen äntligen kom in i systemet. Hon förklarar sakligt och lugnt för mig: ”Städ brukar utföras av två personer i 60 minuter och då skall det ligga två 60-minutare på samma vårdtagare. Vissa vårdtagare hade i handdatorn bara 1x 60 minuter, en del hade 1 x 120 minuter och någon hade 2 x 120 minuter och det här blir ju helt felaktigt.” Hon tillägger att förklaringen som hon fått är att tankningen från det stora systemet [kommunens system där biståndshandläggarna lägger in beviljade insatser] till handdatorerna inte hade fungerat över helgen. Ellinor säger att hon tycker det är konstigt: ”Det är ju det som måste fungera varje kväll annars faller ju hela vitsen med handdatorerna”.

Ellinor talar också om ekonomi, hon verkar bekymrad och irriterad över hur mycket pengar som ”slösas bort för att saker och ting är dåligt skött.” De vikarier som nu är ute och arbetar skall inte gå på gruppens budget utan på handdatorerna”, säger hon i ett bestämt tonfall. Hon resonerar vidare och undrar hur det kan få vara så illa skött att ingen har koll på pengarna som bara rinner ut i sanden när handdatorerna inte kan användas. Hon berättar att utvecklingssekreterare 1 har slutat och säger att ersättaren inte vet något om handdatorerna och inte heller har någon kontakt med gruppen. Projektledaren har delvis återgått till sin tjänst som enhetschef och dragit ned på sin tid som projektledare för handdatorprojektet. ”Det finns ingen som känner ansvar, jag har nästan tröttnat på att vara extra resurs i handdatorprojektet”, säger Ellinor och ser trött ut. (Fältanteckningar, 041005)

Handdatorprojektet har en egen budget och hör inte till den ordinarie verksamheten. Inte heller är hemtjänstgruppens enhetschef delaktig i handdator-

projektet. Enhetschefen säger att hon inte är tillräcklig kunnig och att hennes arbetsituation inte ger utrymme för något annat än det löpande arbetet:

Egentligen när det gäller handdatorerna, jag som person har aldrig, att jag skall gå in och ta nånting av handdatorerna utan det är liksom självaste min grupp. Ett tag kände jag bara, nu lägger dom det på mig, tänkte jag. Ibland har jag känt så att dra inte in mig i det här för det är så oerhört krångligt. ... bara inte jag behöver vara den som stöttar. Jag mäktar inte detta alltså.

Hon medger att Ellinor får dra ett tungt lass:

Jag har upplevt henne [Ellinor] som otroligt engagerad. Men hon tappar ibland gnistan och försöker hämta upp den igen. Hon har ju varit fantastisk, jag tycker det. (Enhetschef, 041123)

Att vara handdatoransvarig i arbetsgruppen innebär positiva utmaningar och omväxling i arbetet och det uttrycks av Ellinor som roligt och utvecklande, men hon ställdes också inför jobbiga situationer då hon tvivlade på sin förmåga. En sådan situation var när hon tillsammans med sin arbetskamrat representerade kommunen och handdatorprojektet, och deltog i en nätverksträff på distans:

... då vill de så gärna att [projektledaren] skall vara med och så kan inte hon. Det är bara hon som kan den biten med [Y-företaget]. När jag då sitter där så finns inte det mellanledet och det är jättesvårt på den här nätverksträffen, vilket både jag och Johanna kände när vi var på den där videokonferensen. Alla frågor! Vi var ju själva utan både [IT-ansvarig inom kommunen] och inte heller [projektledaren] och då är det ju vi liksom som är ansvariga för golvet och golvet har inte kommit igång. Det ställdes ju bara frågor om det andra som vi inte hade en aning om. Jag kan ju känna att vill de att jag ska vara med och representera nåt på det här nätverket då måste jag ha mer. Jag sitter inte där en gång till och känner att jag inte har kunskapen för det är det värsta jag vet. När man sitter och känner att man inte bemästra någonting, det tycker jag inte om. (Ellinor, 040927)

Ellinor har inte haft mandat att delta i direkt samarbete med mjukvaruföretaget, utan projektledaren är den person som utgjort kontakt mellan mjukvaruföretaget och arbetsgruppen. Ibland har projektledaren haft direkt kontakt med arbetsgruppen, t.ex. i inledningen av projektet och vid utbildningstillfällena men för det mesta sker kommunikationen via Ellinor. Hon skall fungera som en länk mellan projektledaren och hemtjänstgruppen. Det är en position vars explicit uttryckta uppgift är att "få det att rulla på". Men då positionen inte erbjuder några reella möjligheter till påverkan på vare sig handdatorernas funktion eller på projektets övergripande genomförande, återstår akut hantering av tekniska problem och att "få arbetskamraterna med på tåget". Jag känner igen det sätt

Ellinor går tillväga på när hon försöker motivera och engagera sina arbetskamrater. Det liknar det lirkande som hemtjänstpersonalen använder i arbetet med vårdtagare. Ellinor beskriver hur hon går tillväga när arbetskamraterna tappar intresse för handdatorerna:

När folk tappar intresse [för handdatorerna] får man ju käcka till det lite. (Ellinor, 040927)

Positionen som handdatoransvarig i hemtjänstgruppen medverkar till att upprätthålla ett lojalitetsrationellt agerande hos hemtjänstpersonalen. Framförallt innebär det försök att styra hemtjänstpersonalens lojalitet i riktning mot organisationens målsättningar. Den fungerar också som begränsande på hemtjänstpersonalens eventuella motstånd. I och med att Ellinor är en uppskattad person i arbetsgruppen har arbetskamraterna svårt att kritisera det hon gör som handdatoransvarig.

Medveten selektiv lojalitet

Det verkar som att hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella agerande härstammar från en genuin övertygelse och en genuin känsla samtidigt som det ibland verkar vara en del av showen (Hochschild, 1983, 2003, McKenzie, 2001). Tillsammans med genuiniteten finns ett sorts framträdande som tillskrivs yrkesrollen. Hemtjänstpersonalen uppvisar medvetenhet om att de ”spelar ett spel” när de utför arbetsuppgifter hos vårdtagare. Denna medvetenhet visar sig genom användandet av teatermetaforer när de beskriver sitt agerande i relation till vårdtagare. Lojaliteten i relation till vårdtagare påverkas dels av den respons man får på sitt agerande av vårdtagaren och dels av hemtjänstpersonalens egna preferenser när det gäller vad de kan tänka sig att göra utöver det som skall utföras enligt biståndsbesluten.

Hemtjänstpersonalen ger uttryck för att vad de känner inför vårdtagare och hur nödvändiga olika arbetsuppgifter är, påverkas av den respons man får på sitt agerande:

Det ger väldigt mycket att jobba med äldre. Faktiskt gör det det. Man vill att dom ska ha det bra sina sista år och det här med all den livserfarenhet som de har. Det ger mycket att jobba med äldre. Man får mycket tillbaka och jag tycker att de flesta vårdtagare vi har är väldigt goa vårdtagare. Man känner att man blir uppskattad. Det är ett fåtal som man kan känna liksom inte uppskattar ens hjälp utan att det skall bara vara så. Men av de flesta får man ju jättemycket tillbaka. Man känner sig behövd, man

blir nästan som en i familjen hos de man går mycket hos. Det är så.
(Hemtjänstpersonal, 040927)

”Goa vårdtagare” är en kategori som innebär vårdtagare som är tacksamma och nöjda och som ger uttryck för detta inför hemtjänstpersonalen. Hemtjänstpersonalen uttrycker att det är lättare att, i relation till ”goa vårdtagare”, ta ökat ansvar, engagera sig och anpassa sig efter vårdtagarens behov och önskningsar.

Hur hemtjänstpersonalen väljer att agera i relation till vårdtagare påverkas även av arbetsuppgifternas art. Hemtjänstpersonalen väljer ofta de arbetsuppgifter som är relaterade till vårdtagaren som person, när de bedömer att något extra måste göras. Det kan gälla personlig hygien (t.ex. papiljotter i håret eller fotvård), matlagning, inköp (framförallt inköp av mjölk²³) eller social samvaro. Följande utdrag ur fältanteckningar belyser hur lojaliteten mot kollegor och verksamhetens regler för arbetets utförande får stå tillbaka inför en lojalitet med vårdtagaren:

Karin hjälper vårdtagaren ur sängen, letar fram en morgonrock och går bakom rollatorn när vårdtagaren går ut till badrummet för att duscha. ... Därefter sköter Karin om vårdtagarens fötter. ”Det ingår inte” säger hon och berättar att hon alltid har skött om den här vårdtagarens fötter ”fast vi skall inte göra fötter” tillägger hon.
(Fältanteckningar, 030917)

Karin väljer att ”göra fötter” trots att det varken är en beviljad åtgärd enligt bistånd eller en akut situation där vårdtagarens hälsa och välbefinnande är i fara. Det är också ett agerande som kan försätta den arbetskamrat som nästa gång besöker den specifika vårdtagaren i en ovälkommen valsituation.

Hemtjänstpersonalen Pia beskriver hur hon tänker när det gäller att göra extra arbetsuppgifter även om vårdtagaren inte har rätt till dem enligt biståndsbeslutet. Det exempel hon ger handlar om medicin på apotek och inköp av mjölk:

Om någon behöver hämta ut något på apoteket. Det är slut hemma och dom kanske inte har några anhöriga, då gör man ju det. Eller om de behöver ha något handlat, om mjölken är slut på fredag eftermiddag. Då går man ju och köper en liter mjölk även om

²³ Mjölk verkar vara en helig ko så till vida att det framställs som ett livsmedel som är livsnödvändigt. Det händer ofta, både under observationer och i intervjuer, att just mjölk eller snarare brist på mjölk, hos vårdtagare hanterades som en akut situation som måste ombesörjas.

man inte ska det. Men det är ju för att det ska vara bra, för att ge en god omvårdnad. (Hemtjänstpersonal, 031121)

När det gäller insatser utöver beviljat bistånd så är städning hos vårdtagare något som hemtjänstpersonalen mer sällan väljer att göra. Personlig hygien och inköp är insatser som prioriteras. De formella regler som finns angående städning och vad dessa omfattar skapar situationer där överväganden görs beträffande lojalitetens riktning. Pia förklarar för mig vilka konsekvenser det kan få när man inte följer reglerna, alltså agerar med vårdtagarinriktad lojalitet:

Alltså om man är på ett ställe [hos en vårdtagare] så kanske nån tvättar fönstren och då nästa som kommer får höra: Varför kan inte du tvätta fönstren, det gjorde ju hon? Då blir det ju konstigt. ... och då kanske någon gör det och då kommer nästa och får höra: Varför gör inte du det? Då kan det ju bli lite konflikt. (Hemtjänstpersonal, 031121)

Det ingår inte i hemtjänstarbetet att tvätta fönster hos vårdtagare, men om man ändå gör det kan det uppstå konflikt i gruppen och det är inte önskvärt. Den vårdtagarinriktade lojaliteten har sina gränser.

Men extra städning görs ändå ibland utan att det är beviljat enligt biståndsbeslut. Birgit i citatet nedan framhåller lojaliteten med kollegor (där hon själv är inkluderad) som anledning till den extra städningen. Men även här framkommer hur den respons man som hemtjänstpersonal får av vårdtagare har betydelse för lojalitetens styrka. Positiv respons från vårdtagare verkar öka hemtjänstpersonalens engagemang. Nöjda och tacksamma vårdtagare främjar en vårdtagarinriktad lojalitet:

Birgit städar. Hon dammtorkar och säger att hon gör mer än vad som står i biståndsbeslutet. Städning innefattar enligt det toalettstädning, diskning, dammsugning och våttorkning av golv. Birgit låter mig förstå att den hemtjänstgrupp som tidigare haft hand om den vårdtagare vi nu är hos, inte har skött sitt jobb ordentligt. Birgits hemtjänstgrupp övertog nyss ansvaret för vårdtagaren så det är första gången hon är där. Det är ”talligt” i lägenheten, säger Birgit. Så nu får hon städa undan och ta det ”pö om pö” som hon uttrycker det. Hon förklarar att den extra städningen lika mycket är för hennes egen och arbetskamraternas skull, för att det skall bli lättare att hålla efter. Vi kommer även in på hur det är att gå hem till ”karlar”. Birgit menar att det är roligare att städa hos en karl, de är inte så vana att göra det själva och blir nöjda när någon gör det åt dem. Kvinnor däremot är mer petiga och vill att det skall göras på rätt sätt, d v s deras eget. Sedan ändrar sig Birgit och säger att det finns gulliga tanter också som är tacksamma och glada. (Fältanteckningar, 030901)

Det finns således förhållanden som påverkar hur lojal hemtjänstpersonalen är i relation till vårdtagare. Det verkar som att det finns möjligheter för hemtjänstpersonalen att välja i vilken grad de skall agera lojalt i relation till vårdtagare. Det finns också val att göra när det gäller vad som skall göras. Arbetsprestationer som fotvård och inköp av mjölk är exempel på sådant som i högre grad blir utvalt medan städning är exempel på sådant som oftare väljs bort.

Ytterligare ett exempel som förtjänar att lyftas fram uppträder i samband med handdatorprojektet. När hemtjänstpersonalen talar om de svårigheter som finns med användandet av handdatorer används lojalitet i relation till vårdtagare som ett argument för att avstå från att använda handdatorer. Hemtjänstpersonalen uttrycker att ansvar inför och omsorg om vårdtagare är något som begränsas i och med användande av handdatorer. Hemtjänstpersonalen säger ofta att IT är något som inte tillhör hemtjänstarbetet och använder lojalitet med vårdtagarna i sin argumentation:

Vi ska ju inte arbeta med IT, vi ska ju arbeta med vårdtagarna. Det tar mycket tid från vårdtagarna det här. Det kände vi när det inte fungerade och när det gick så långsamt med uppkopplingar och det ena med det tredje. (Hemtjänstpersonal, 031217)

Att säga att krångel med handdatorerna tar mycket tid från vårdtagarna är vanligt förekommande hos hemtjänstpersonalen. Jag tolkar det som att det är ett sätt att stärka den del av yrkesidentiteten som handlar om att vara en vårdtagarlojal hemtjänstpersonal.

Gräsrotsbyråkrater, professionalitet och lojalitet

Ett inslag i hemtjänstarbetet är att inför vårdtagare försvara och förklara den bedömning av bistånd som gjorts av biståndshandläggaren. Många gånger ifrågasätter vårdtagare den bedömning om bistånd som gjorts och hemtjänstpersonalen hamnar i situationer då de är tvungna att ta ställning till vad som verkligen skall utföras hos vårdtagaren. I citatet nedan beskriver en hemtjänstpersonal hur hon för vårdtagare försöker påvisa relevansen i den bedömning om bistånd som gjorts. Hon uttrycker att det ibland resulterar i att hon ändå utför insatser utöver biståndsbeslutet. Hon säger också att hon får bemöta vårdtagares missnöje över kommunens övergripande agerande:

... ibland har jag gjort för mycket och ibland har jag nekat och försökt förklara på ett fint sätt, det är ju ofta det att personen i fråga inte vill acceptera eller förstå. ”Hur kan kommunen låta mig inte få hjälp med det här eller det här? Vem ska hjälpa mig?” Det

kan vara både biståndet och kommunen i stort de är missnöjda med och ibland har man kanske gjort lite mer då. (Hemtjänstpersonal, 041215)

Hemtjänstpersonalen i citatet ovan agerar medlare mellan *Kommunen* och vårdtagaren. Hon gör avvägningar mellan att vara lojal i relation till vårdtagare i en här och nu situation och att vara lojal mot organisationens regler för utförande av hemtjänstarbete. Situationen är ett exempel på att hemtjänstpersonalens arbete kan karaktäriseras som det som Lipsky (1980) kallar gräsrotsbyråkrater (*street level bureaucrats* i original). Gräsrotsbyråkrater kan vara tjänstemän såväl som personal som utför direkt hjälparbete hos klienter/vårdtagare. Självtändighet och ansvar är betydande aspekter av gräsrotsbyråkraters arbete. Denna typ av arbeten karaktäriseras av relativt stora handlingsmöjligheter för personalen som i sin tur påverkar hur hjälpen och omsorgen utförs och vad den faktiskt kommer att bestå i. Handlingsmöjligheter i relation till klienter/vårdtagare innebär att förhandlingssituationer ofta förekommer.

Hemtjänstpersonalen tolkar sina handlingsmöjligheter genom förhandlingar med vårdtagare om ett acceptabelt utförande av hemtjänst. I dessa förhandlingar väger hemtjänstpersonalen vårdtagarorienterad lojalitet och organisationsorienterad lojalitet mot varandra. De konstaterar att förhandlingen resulterar i att ibland väger lojaliteten med vårdtagaren tyngst och ibland väger lojaliteten med organisationens regler och anvisningar tyngre. När hemtjänstpersonalen nekar vårdtagaren det hon/han vill ha hjälp med kan hon förvänta sig missnöjesyttringar från vårdtagaren. Om hon däremot agerar enligt vårdtagarens omedelbara behov och accepterar vårdtagarens önskingar kan hon förvänta sig uppskattning.

Ordet professionell förekommer i både hemtjänstpersonalens och ledningsrepresentanternas resonemang om vad som karaktäriserar ett bra utfört hemtjänstarbete. Det tillskrivs en tudelad betydelse varav den ena ges större uppmärksamhet än den andra. Att arbeta professionellt i hemtjänstarbetet innebär således att dels arbeta enligt ett medvetet och gemensamt förhållningssätt i relation till vårdtagare och dels att utföra de åtgärder som föreskrivs enligt vårdtagarnas biståndsbeslut. Den aspekt av professionalitet som innebär att man är lojal i relation till de regler som finns för hur hemtjänstarbete skall utföras är den som kommer på tal när både hemtjänstpersonal och representanter för ledning beskriver hur hemtjänstarbete skall utföras.

Kategoriseringen av arbetsuppgifter i beviljad och icke beviljad tid påverkar hur man från ledningens sida använder ordet professionell i relation till hemtjänstpersonalens arbetsprestationer. Om man gör mer, mindre eller annorlunda definieras detta arbetssätt som oprofessionellt. Hemtjänstgruppens enhetschef beskriver i en intervju hur hon ser båda aspekterna som kriterier för ett bra utfört hemtjänstarbete, men placerar dem i en hierarkisk ordning:

Ja, det är ju för det första att följa verkställighetsplanen [grundad på beslut om bistånd] och sedan att tänka som så att det är jag som arbetar, det är jag som är frisk och den jag hjälper är sjuk. Man får ibland vara container, man får ta mycket skit. ... Att man inte tar det personligt. (Enhetschef, 041123)

Hemtjänstpersonalen uttrycker en medvetenhet om att icke beviljad tid, i alltför stor omfattning, är oönskad från ledningens sida. När jag i intervjuer och vid informella samtal med de anställda ställer frågan om hur man skall arbeta för att anses professionell så hänvisar de till att ”göra det man ska” i relation till vårdtagare. Det man ska göra preciseras till att handla om att utföra de arbetsuppgifter som är föreskrivna enligt beviljat bistånd för varje individuell vårdtagare.

En hemtjänstpersonal, Birgit, beskriver dilemmat med att försöka vara professionell och följa biståndsbesluten samtidigt som man ”har ett hjärta”:

B: ... då jobbar man utefter dom normer som ändå finns någonstans i vårt bakhuvud. Man putsar inte fönster, man lagar inte mat, det finns ju vissa saker som inte ingår [i biståndsbeslutet]. Sen finns det ju alltid så där att man kringgår. Det är ju så synd om henne, hon har inte fått hemlagad mat på så länge. Och det är ju inte hela världen om jag kokar ett par potatisar och kokar en korv, medan jag ändå dammsuger. Då jobbar man oprofessionellt.

M: Är det enligt dig eller enligt någon annan?

B: Det är enligt mig och nog också enligt normerna för att det är ju som så att nästa gång så kommer det en annan flicka dit som inte vet vad som gäller eller inte. Som kanske bara är inne som vikarie. Och då vill hon [vårdtagaren] också ha hemlagad mat den dan, och då blir hon [hemtjänstpersonalen] ju ställd. Vad ska jag göra? Klart att jag lagar mat. Så att det finns ju, alltså det är oprofessionellt att göra det som inte vi ska göra. Sen gör jag precis likadant, inte kanske att jag lagar mat men jag är också oprofessionell. Det är vi allihop för man har ju ett hjärta. För vi kan ju ta så här att när vi går till tvättstugan och tvättar, vi manglar ingen tvätt, så kan man tvätta kanske fyra lakan till en tant som alltid legat på manglade lakan. Jag kan ju tycka det då, för jag är lite äldre, jag kan ju tycka så här då: Men hallå! Det är väl ingenting att mangla fyra lakan. Min yngre kompis som jag tvättar och städar ihop med: Men Birgit, ge dig! Hon sover lika gott på dom ändå. Men det gör ont i mig men jag kan ju inte göra det för

nästa gång jag inte är med så är det ingen som manglar och då blir det kanske så där att: Men Birgit manglar dom, varför gör inte du det? Det är liksom oprofessionellt. Det händer ju att man gör det, det händer ju att man jobbar oprofessionellt med andra grejer. (Hemtjänstpersonal, 030119)

Birgit använder hjärtat som metafor för medmänsklighet och empati i relation till vårdtagare, när hon beskriver vad som gör att hon beslutar sig för att agera oprofessionellt. När hon däremot resonerar om vilka konsekvenser ett oprofessionellt agerande kan få gör hon det i relation till arbetskamraterna. Hon argumenterar mot ett oprofessionellt agerande med lojalitet gentemot arbetskamraterna som grund. När hon argumenterar för ett oprofessionellt agerande gör hon det med vårdtagarorienterad lojalitet som utgångspunkt. Hon argumenterar alltså både för och emot ett oprofessionellt agerande men ställer det i relation till två parter. Antingen handlar det om vårdtagarnas bästa eller om solidaritet med arbetskamraterna.

Liknande resonemang förs av flera i arbetsgruppen. En av dem argumenterar mot ett oprofessionellt agerande genom att hänvisa till solidaritet med arbetskamrater: ”Jag gör ju mina arbetskamrater en otjänst genom att utföra en massa sysslor som inte är beviljade”. I hennes resonemang mot ett oprofessionellt agerande finns även där vårdtagarrelaterade argument. Om en vårdtagare får icke beviljad tid utförd av en viss hemtjänstpersonal så blir det ”konstigt” när just den hemtjänstpersonalen inte är i tjänst. Vårdtagaren antas ha vant sig vid ”små tjänster” och saknar dem när de inte utförs:

Jaa, första gången jag hörde det med arbete och professionell, det var en arbetskamrat som sa det, då var det ju just det här att vi ska göra ett likvärdigt arbete eller att man jobbar professionellt, det var ju det här att vi putsar inte fönster t.ex. ... att man inte ska göra mer än vad man ska göra heller. För t.ex. har inte Asta [vårdtagare] beviljat handling och så går jag när jag är där, och handlar för henne för ... hon har ingen mjölk hemma och hon har inte det och det. Då gör jag det fast hon inte har det beviljat. Så nästa gång när X [arbetskamrat] kommer till Asta och Asta frågar det så blir ju inte X så mycket värd hos Asta. Jag är ju så himla bra som gör de här insatserna, men jag gör ju mina arbetskamrater en otjänst genom att utföra en massa sysslor som inte är beviljade. ... det är en fara det där att man börjar göra en massa saker utöver det som vi ska göra. Att man börjar göra små tjänster ... jag hörde henne [enhetschefen] säga första gången: Vi måste arbeta professionellt. Annars är det ju lätt att man gör små extra saker, men det får inte bli så att det drabbar ens andra arbetskamrater. Gör jag en massa extra saker hos en vårdtagare och sen blir sjukskriven eller är på semester. Helt plötsligt blir det ju inga sådana tjänster alls, det blir ju också konstigt. (Hemtjänstpersonal, 040927)

Hemtjänstpersonalen använder sig i vissa fall av ett tillvägagångssätt som omvandlar ett eventuellt oprofessionellt utförande av hemtjänstarbete till professionellt. I de fall den icke beviljade "lilla tjänsten" är ett reellt behov av hjälp som måste tillgodoses, så görs den om till beviljad tid genom att kontakta biståndshandläggaren och påtala en inaktuell bedömning av bistånd. Vissa arbetsuppgifter, som exempelvis inköp av mjölk, blir när de talas om som icke beviljad tid ett oprofessionellt utförande av hemtjänstarbetet. Samma arbetsuppgift, inköp av mjölk, kan enligt samma kategoriseringssystem ingå i ett professionellt utfört arbete, under förutsättning att inköp av mjölk uppfyller kriterierna för att placeras i kategorin beviljad tid. Den detaljerade kategoriseringen av arbetsuppgifter betecknar ett arbetssätt som oprofessionellt och ett annat som professionellt. Det bidrar således även till en värdering av hemtjänstpersonalens arbetsprestationer som mer eller mindre önskvärda. Ett önskvärt arbetssätt enligt det ovan beskrivna kategoriseringssystemet blir då att utföra i förväg planerade och standardiserade arbetsuppgifter. De två ur hemtjänstpersonalen i de ovanstående citaten använder uttrycket att "göra det man ska göra". Det hänvisar till att det finns regler och anvisningar för vad som skall utföras. Dessa regler och anvisningar är väl kända av hemtjänstpersonalen. Birgit, i citat ovan, uttrycker det som normer som finns någonstans i bakhuvudet. Enligt hemtjänstpersonalen kan det vara nödvändigt att bryta mot dessa normer med argumentet att det är viktigt att ge "god omvårdnad".

Att agera vårdtagarinriktat och situationsanpassat, uttrycks som det sätt på vilket man som hemtjänstpersonal helst vill utföra sitt arbete. Organisationens regler anvisar ett annat arbetssätt: "att göra det man ska". Hemtjänstpersonalen uppvisar medvetenhet om vilka oönskade konsekvenser ett arbetssätt där organisationens regler bryts, kan få. Dessa konsekvenser kan innebära att förväntningar skapas hos vårdtagare som inte är möjliga att kontinuerligt uppfylla samt att arbetskamraterna kan försättas i oönskade valsituationer.

Lojalitetsrationaliteten fungerar som en premiss för hemtjänstpersonalens tolkning av sina handlingsmöjligheter i arbetet. De agerar lojalt och då i relation till antingen vårdtagare, eller till kollegor och yrkeskår, eller till organisation och ledning. Lojalitetsrationaliteten reproduceras såväl i det dagliga hemtjänstarbetet som i samband med handdatorprojektet. Det sker t.ex. när hemtjänstpersonalen hanterar vårdtagares önskingar och krav i relation till reglerna för arbetets utförande. Den återskapas även i de strategier som ledningsrepresentanter använder i samband med införande av handdatorer.

Efter den analys av lojalitetsrationaliteten som presenterats i det här kapitlet kan det framstå som att hemtjänstpersonalen i alla situationer agerar lojalitetsrationellt, och att det endast är åt vilket håll lojaliteten riktas som varierar. Otvivelaktigt finns det fler aspekter av hemtjänstpersonalens handlande och i nästa kapitel belyses ännu en. Hemtjänstpersonalens agerande karaktäriseras av strävan efter autonomi. De gör inte formellt motstånd utan deras autonomisträvan kännetecknas av informellt motstånd genom självorganisation och organisatorisk olydnad. Denna självorganisation är emellertid inte helt frikopplad från lojalitetsrationaliteten. Lojalitetsrationaliteten har en modererande inverkan på eventuellt motstånd från hemtjänstpersonalen och den medverkar till att organisatorisk olydnad är en strategi som passar in.

KAPITEL 8

HEMTJÄNSTPERSONALENS SJÄLVORGANISATION

Hemtjänstpersonalens sätt att agera i det vardagliga arbetet och i samband med handdatorprojektets införande, karaktäriseras av lojalitet och samtycke snarare än av motstånd. Det väcker frågor om huruvida motstånd alls förekommer och hur det i så fall kan ta sig olika uttryck. Hemtjänstpersonalen gör ett slags informellt motstånd som kan betraktas i ljuset av begreppet självorganisation (Ackroyd & Thompson, 1999) och därmed också definieras som betydelsefulla, starka och kritiska processer. Personalens självorganisation kan karaktäriseras som subversiv i bemärkelsen att den till viss del underminerar maktutövning och skapar en alternativ identitet till den som ledningsperspektivet erbjuder. Det är även ett agerande där lojalitetsrationaliteten har betydelse. Det här kapitlet handlar om hur hemtjänstpersonalens självorganisation tar sig uttryck i samtycke snarare än samarbete, förnekande av organisationens regler, humor i form av ironi och milt sabotage.

Anställdas reaktioner inför styrning, kontroll, reglering och liknande exempel på disciplinerande strategier behöver inte innebära ett riktat motstånd mot något. Reaktionerna kan vara mer diffusa och otydligt uttryckta. Karlsson (2006) konstaterar att inte enbart handlingar utan även tankar och idéer kan fungera som motstånd. Reaktioner i relation till maktutövning kan innebära att handlingar, tankar och idéer riktas mot en överordnad part i ett asymmetriskt maktförhållande, men kan även ta sig uttryck i en oadresserad strävan efter autonomi. Motstånd kan innebära anställdas strävanden efter att förändra krav och villkor i arbetet, att exempelvis genom manipulation skapa möjligheter till delaktighet. Det kan också handla om att agera för att bevara självständighet eller för att behålla personlig värdighet. Självorganisation kan betraktas som organisatorisk olydnad (Ackroyd & Thompson, 1999) och det är denna form av agerande som hemtjänstpersonalen främst uppvisar, i det vardagliga arbetet men i synnerhet i samband med handdatorprojektet. Även andra sätt att agera förekommer och som exempel kan nämnas den överlevnadsstrategi som innebär

att hemtjänstpersonalen pratar om att protestera, om att kontakta facket eller om arbetsuppgifter de inte borde utföra. Pratandet om vad som borde göras eller sägas kan vara en kollektiv strategi för stå ut med sådant som upplevs som orättvist och/eller tvingande. Under rådande omständigheter med både tekniska och organisatoriska problem i samband med handdatorprojektet krävdes emellertid inga åtgärder för att slippa använda dem, de fungerade ändå inte. Den motvilja mot att genomföra den sorts självkontrollerande registrering som användande av handdatorerna innebar och som fanns i handdatorprojektets inledande skede, innebar dock inga påtagliga försök att formalisera protester. Hemtjänstpersonalen kontaktade inte facket i detta ärende, inte heller försökte de att organisera sig på andra sätt för att opponera sig. De protesterade däremot verbalt och ofta men det skedde inom gruppen. De pratade om protester som de skulle framföra, arbetsuppgifter som de egentligen inte borde göra eller facket som skulle kontaktas. Man pratade på olika sätt om att protestera mot handdatorprojektet i sig, dess bristfälliga genomförande och handdatorernas undermåliga funktionalitet. Dessa planer resulterade inte i några konkreta åtgärder utan var mest prat. Detta prat är emellertid inte utan betydelse. Det verkar som att pratet om att göra motstånd gör att man står ut lite till.

I samband med handdatorernas införande uttrycker hemtjänstpersonalen att deras ansvar för vårdtagare och engagemang i omsorgsdimensionen av arbetet utgör skäl för att inte använda handdatorer. De framhåller även att användandet av handdatorer inte får gå ut över arbetet med vårdtagarna. Framförandet av dessa argument får två följder. För det första, genom att använda vårdtagarnas bästa som argument, undviker de att ta ställning till om de planlagt och formellt skall protestera mot det krångliga och tidskrävande handdatorprojektet eller inte. Det blir ett sätt att hantera frustrationen över det merarbete som handdatorprojektet innebär för hela personalgruppen. För det andra möjliggörs ett upprätthållande av den personliga självaktningen. De använder ”vårdtagarnas bästa” som argument, i resonemang inom gruppen såväl som i relation till ledningsrepresentanter. Det möjliggör för hemtjänstpersonalen att undvika att göra formellt motstånd utan att riskera att förlora självaktning. Det blir en situation där de agerar som om de samtyckte men där samtycket är villkorat av ”vårdtagarnas bästa”. Den personliga värdigheten upprätthålls genom att de kan hänvisa till något som inte kan ifrågasättas, nämligen ”vårdtagarnas bästa”. Hemtjänstpersonalen har emellertid en medvetenhet om att de inte gör som de borde. De använder sig av en förklaringsmodell som innebär att de ser sig själva

som kvinnor med genusspecifika egenskaper och att detta förklarar deras agerande. En av dem uttryckte sig så här:

Vi är för snälla och mesiga som går med på det här [att delta i handdatorprojektet], att gå med på så här mycket extraarbete utan att få betalt. Vi utvecklar ju programvara åt ett företag som de sen kan sälja vidare. Det hade en manlig arbetsgrupp aldrig accepterat. (Hemtjänstpersonal, 051123)

Underlåtenheten att protestera framställs således av hemtjänstpersonalen som genuskodad. ”En manlig arbetsgrupp” skildras som att göra aktivt motstånd, vilket också betraktas som ett lämpligt agerande. Det egna agerandet betraktas om bristfälligt och ställs i relation till ”en manlig arbetsgrupp”. Det verkar som att hemtjänstpersonalen ser det som önskvärt men inte vedertaget för dem att protestera och göra formellt motstånd. De ger emellertid exempel på annat agerande som är mer kraftfullt.

Organisatorisk olydnad

Hemtjänstpersonalens agerande har en spännvidd från organisatorisk lydnad till organisatorisk olydnad. Handlingsmönster som kännetecknas av organisatorisk lydnad snarare än olydnad har presenterats i kapitel 7, där lojalitetsrationaliteten orienterad mot organisationens regler och normer kan betraktas som organisatorisk lydnad. När det gäller organisatorisk olydnad så finns självfallet individuella variationer, men vissa gemensamma mönster har visat sig som kännetecknas av samtycke och förnekande.

Hemtjänstpersonalen visar samtycke när det gäller att delta i handdatorprojektet men det innebär därmed inte att de samarbetar. Hemtjänstgruppen tackade kollektivt ja till att medverka i handdatorprojektet. Några i gruppen är uttalat engagerade och samarbetsvilliga, men de flesta visar ett svalt intresse. Det svala intresset förklaras antingen med att man ser till vårdtagarnas bästa eller att de tekniska problemen överskuggar. En del av dem drar sig undan i ett inledande skede och vägrar att använda handdatorer. Så småningom, när de tekniska problemen dyker upp och försvårar användandet, är det fler som vägrar försöka använda handdatorerna. Med viss tillfredsställelse konstaterar en i gruppen att hon slipper använda handdatorn p.g.a. tekniska problem:

Den funkar aldrig, det är bra! säger Anette. (Hemtjänstpersonal, 041123)

När det gäller uttrycken för missnöje angående handdatorprojektet så förändrades dessa över tid. I ett inledande skedet bestod de i prat inom gruppen och med projektledaren för handdatorprojektet, om de obehagskänslor som uppstod när man som anställd förväntas delta i kontrollerandet av den egna arbetsinsatsen. I ett senare skede kom missnöjesuttrycken att handla om problematiken i samband med användandet av handdatorerna och det resursslöseri i form av tid och kraft detta innebar för hemtjänstpersonalen.

Hemtjänstpersonalen uppvisade även ett agerande kännetecknat av förnekande. Detta kan tyckas paradoxalt med tanke på att de visar ett djupt engagemang och en därtill hög arbetsintensitet och vilja i arbetet med vårdtagare. Paradoxen ligger i att detta arbetssätt är acceptabelt och t o m önskvärt ur ett vårdtagarorienterat perspektiv, men inte stämmer överens med organisationens regler för utförande av hemtjänstarbete. Förnekandet handlar om att inte alltid agera lojalt gentemot ledningens och organisationens mål, regler och normer. Exempel på hur hemtjänstpersonalen förnekar ledningsperspektivets normer och regler är när lojaliteten orienteras i riktning mot vårdtagare och i viss mån även mot kollegor. Det kan ur ett ledningsperspektiv betraktas som produktionsbegränsning (*work limitation*, i original) och tidsslöseri (*time-wasting* i original)²⁴. Det hemtjänstpersonalen gör är att i det vardagliga arbetet tolka och förhandla de regler och normer som ledning och organisation anvisar för att skapa mesta möjliga utrymme för självständighet i arbetssituationen. Upprätthållandet och förvaltandet av framförallt omsorgsrelationer utgör en dimension av arbetet av stor betydelse för hemtjänstpersonalen. Att i olika situationer lyfta fram arbetets omsorgsdimension blir en form av autonomi, en frihetsgrad som man som anställd tar sig trots att föreskrifter säger annat. Det kan ses om en form av motstånd, men även som ett exempel på att makt är tillgänglig för hemtjänstpersonalen. Organisationen svarar emellertid med att införa redskap

²⁴ Dessa benämningar är aningen missvisande med hänvisning till att det här kapitlet tar utgångspunkt i anställdas strävan efter autonomi. Att använda termer som tidsslöseri och produktionsbegränsning indikerar ett lednings- och organisationsperspektiv snarare än anställdas perspektiv. Ur anställdas perspektiv är exempelvis den tid man tillskansar sig för eget bruk under reglerad arbetstid inte att betrakta som bortslösad. De val man som anställd gör angående vad som blir arbetets resultat och hur arbetet utförs är inte heller ur anställdas perspektiv självklart begränsande. Termen produktion är även den missvisande då hemtjänstarbete vanligtvis inte förknippas med detta, men jag anser att det ändå är möjligt att tala om produktion av omsorg, vård och service. Med ovanstående reservationer använder jag dessa termer då de fungerar som klargörande i redogörelsen av hemtjänstpersonalens självorganisation.

för att hantera vad som betraktas som tidsslöseri och produktionsbegränsning, nämligen handdatorer för mätning och registrering av arbetsprestationer.

Hemtjänstpersonalen uppvisar organisatorisk olydnad när de inte bryr sig om de regler och normer som ledning och organisation anvisar, men den visar sig också på andra sätt. Den kan ta sig uttryck i skämtande, i form av ironi.

Tillämpad humor

Skämtandet har minst tre funktioner. Det fungerar som strategi för att göra arbetet uthärdligt, för att reducera spänningar samt för att upprätthålla en egen identitet. Skämtande används även i omsorgssituationer som en del i lirkandet, men då som en beprövad metod för att möjliggöra utförande av omsorg, se kapitel 6.

Det förekommer även skämtande i samband med uttryck för missnöje över handdatorprojektet, genom att gruppen skämtar med den som säger ifrån. En i hemtjänstgruppen protesterar frekvent mot att använda handdatorerna och kallas i en skämtsam ton av en arbetskamrat, som även hon framför sitt ogillande inför handdatorerna, för ”motvalls kärring”. Skämtandet tar udden av protesterna och ger dem dessutom en anknytning till kön. Uttrycket ”motvalls kärring” har en traditionell innebörd att vara en beskrivning på en oattraktiv, äldre kvinna som till varje pris måste göra tvärtemot andras vilja (Nationalencyklopedin). Hemtjänstgruppen låter ”motvalls kärring” inta rollen som den som protesterar och detta verkar ha en dämpande effekt på gruppens eventuella motstånd. Istället för att formalisera riktade protester, låter gruppen ”motvalls kärring” och sig själva, med hjälp av humor, förstå att formellt och adresserat motstånd inte är önskvärt.

Ackroyd och Thompson (1999) skiljer på det genuina skojandet som finns där bara för att det är kul att ha...kul, och på det till viss del medvetna och användbara skojandet. Mulkay (refererad i Ackroyd & Thompson, 1999, s. 103-106) skiljer på ren och tillämpad humor i organisationer:

Here a line is drawn between jokes that seem to be motivated by nothing other than joyous delight in having fun, and those that are obviously aimed and targeted in particular ways. (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 104)

Tillämpad humor bidrar till smidighet i organisationen genom att lösa upp spänningar, potentiella såväl som befintliga. Humor är också ofta bärare av

allvarliga budskap. Tillämpad humor är även indikator på antingen tillhörighet till eller avståndstagande från något. Ironi är en form av tillämpad humor och har den beskaftenheten att den kan användas till att hantera de olika och ofta motsägelsefulla budskap som förekommer på arbetsplatser (Johansson & Woodilla, 2005). Den bidrar till att stå ut i största allmänhet och till att skapa och bibehålla handlingsutrymme.

We claim that irony is a device that facilitates handling the complexity and interplay between multiple realities. (Johansson & Woodilla, 2005, s. 28)

Skämtande som strategi för att göra arbetet uthärdligt förekommer framför allt på den bakre scenen (Goffman, 1994). När hemtjänstpersonalen träffas i samlingslokalen under raster och i eventuella pauser mellan arbetsuppgifter skämtar man om situationer med anknytning till vårdtagare, som man varit med om. Det kan handla om dråpliga situationer, men också sådana som upplevts som otrevliga och kränkande. Det verkar som att obehagliga upplevelser mildras när man i överdrivna och skämtsamma ordalag beskriver dem för sina arbetskamrater. Följande utdrag ur fältanteckningar illustrerar en sådan situation:

Det pratas och skojas vid matbordet och det är en hel del snuskiga skämt och prat om äckliga saker när vi äter. Jag tror att det är så här även när jag inte är närvarande men funderar ändå på om det också är för att testa hur mycket jag tål. Anette berättar om en situation hos en manlig vårdtagare som hon nyss har besökt. Hon beskriver hur hon håller på att ta på honom en stödstrumpa och att hennes näsa rinner av snuva. Han säger då till henne att hennes näsa droppar som snoppen på en brudgum. Anette säger att det är i och för sig ett sådant skämt som hon själv skulle kunna säga men när det kommer från ”en skitig, äcklig gubbe som luktar illa så är det inte särskilt trevligt”. Ulla inflikar att det skall vara snygga karlar som säger sådant, då går det an. Hon skrattar. (Fältanteckningar, 041109)

Ironi förekommer sällan när arbetsgruppen skämtar sinsemellan. Skämtandet mellan de anställda vid t.ex. planering och omorganisering av det dagliga arbetet, karaktäriseras oftast av värme och glädje. Skämtandet i dessa situationer liknar det skämtande som hemtjänstpersonalen använder i lirkandet med vårdtagarna. Viss ironi förekommer dock, se exemplet med ”motvalls kärring” tidigare i det här kapitlet. Däremot i situationer då de möter representanter för organisationens ledning, är skämtande i form av ironi desto mer frekvent. I dessa situationer fungerar ironi som spänningsreducerande men även som ett sätt att bekräfta en egen identitet som skiljer sig den som ledning och organisation framställer som önskvärd.

Organisatorisk olydnad under en arbetsplatsträff

Uttryck för olika former av organisatorisk olydnad såsom samtycke, ironi och milt sabotage visar sig i hemtjänstpersonalens agerande i relation till enhetschefen. De stör på olika sätt, skämtar och ironiserar, men ger också sitt samtycke till valda delar av enhetschefens och den övriga ledningens påbud. Att det är just i relationer med enhetschefen som relativt kraftfulla uttryck för organisatorisk olydnad förekommer är inte så underligt. Det är hon som är närmaste chef, som träffar gruppen ofta och som de känner sig bekanta med. Det verkar också vara så att den här formen av organisatorisk olydnad är accepterad av enhetschefen. Acceptansen kan i viss mån vara en del i ledningsstrategin. Genom att låta hemtjänstpersonalen agera *som om* de bröt mot regler skapas ett intryck av att man som anställd har en skenbart hög frihetsgrad. Enhetschefen är en representant för ledningen och ses därmed inte som medlem i hemtjänstpersonalens kollektiv, varken av dem eller av sig själv. Hon har ett begränsat handlingsutrymme men ändå stora möjligheter och även skyldigheter att göra val. Vad hennes val resulterar i varierar med tidpunkt och situation. Att välja mellan olika strategier är en central del av att vara chef, angående vad som skall göras för att få verksamheten att fungera tillfredsställande. Ett sådant val kan innebära att, i varierande grad, acceptera anställdas självorganisering som en del i reglering av anställdas aktiviteter på arbetet. Ledningars strävan efter kontroll av anställda samt av arbetsprocesser och dess resultat, kan ske genom hantering av olika former av organisatorisk olydnad (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 87-90). Det kan innebära att olika strategier inriktas exempelvis på minimering av kostnader som följer på organisatorisk olydnad. Det innebär även reglering och anpassning av anställdas idéer och förställningar så att de rättfärdigar verksamhetens mål och riktning. Det kan visa sig genom försök att övertyga anställda att införliva dem.

I det här avsnittet presenteras ett exempel på hur hemtjänstpersonalens organisatoriska olydnad tar sig uttryck i samtycke och förnekande genom ironi och milt sabotage under en arbetsplatsträff. Inför denna arbetsplatsträff har hemtjänstpersonalen uttryckt att de tänker ta upp problematiken kring handdatorprojektet. Detta har de inte talat om för enhetschefen i förväg. Enhetschefen har i sin tur planerat att bjuda hemtjänstpersonalen på smörgåstårta. Hemtjänstpersonalen fullföljer inte sina planer att diskutera handdatorprojektet men de agerar på andra sätt för att skapa autonomi. Enhetschefen är där i egenskap av den som förväntas leda mötet.

Hemtjänstgruppen konfronterades ofta med problem vid användning av handdatorerna. Under min tid i gruppens närhet förekom det aldrig att samtliga i gruppen använde handdatorerna samtidigt för det var alltid något som krånglade. När de deltog i en utbildning med syfte att lära sig använda en ny programvara i handdatorerna, den andra av tre olika programvaror som prövades, fick de dessutom uppleva två bristfälligt planerade eftermiddagar. Det uppstod under båda utbildningstillfällena såväl oklarheter angående programvarans möjligheter som delvis oförutsägbara problem med handdatorerna och dess uppkoppling. Diskussioner uppstod under utbildningstillfällena om handdatorerna i sig och om genomförandet av handdatorprojektet, hemtjänstpersonalen pratar om att nu måste de säga ifrån.

Följande utdrag ur fältanteckningar handlar om den arbetsplatsträff då några ur hemtjänstgruppen tänker ta upp problematiken med handdatorerna med sin närmaste chef. De ber mig att vara med. Eftersom jag har ett intresse av deras arbetssituation och av handdatorerna så är jag en ständig lyssnare till deras missnöjesyttringar och jag får intryck av att det är viktigt för dem att jag får höra när de säger ifrån. Det är tretton personer närvarande vid mötet: elva av tolv hemtjänstpersonal (en är frånvarande p g a sjukdom), en enhetschef och jag själv. Det är ett möte utan tydlig dagordning, men där det stundtals råder en disciplinerad ordning där hemtjänstpersonalen lyssnar på vad enhetschefen säger. Men vid flera tillfällen utbryter ett kaosliknande tillstånd. Det visar sig genom att några går ut och röker mitt i en diskussion, ställer sig vid diskbänken och diskar mitt under mötet eller talar om annat när enhetschefen talar. Utdraget ur mina fältanteckningar tar sin början direkt efter ett av utbildningstillfällena:

Jag har sällskap med två medlemmar i arbetsgruppen när vi går ut från utbildningslokalen efter en eftermiddag med många olösta problem med handdatorerna. Både hemtjänstpersonalen och konsulten från mjukvaruföretaget uttryckte före utbildningen att de inte såg fram emot eftermiddagens utbildning. Mjukvarukonsulten som fungerade som lärare under utbildningsdagarna verkade nervös inför sitt framträdande och sade till mig innan att han var osäker på om allt skulle fungera. Hemtjänstpersonalen skämtade om konsulten innan han anlände vilket resulterade i pinsam tystnad när han väl kom. Under utbildningens genomförande agerade emellertid hemtjänstpersonalen som intresserade elever. Nu så här i efterhand ger de uttryck för sin frustration över både bristande planering inför utbildningsdagarna och krångel med handdatorerna. Konsulten agerade lugnt och metodiskt och med öppenhet inför deltagarnas frågor men lyckades trots detta inte överskugga de problem som faktiskt finns med användandet av handdatorerna.

Jag frågar de två ur hemtjänstpersonalen om det är arbetsplatsträff imorgon som vanligt på onsdagar. ”Ja, det är APT i två timmar. Då borde ju du vara med, då ska vi

säga vad vi tycker.” säger den ena av dem till mig. Jag svarar att jag gärna kommer. Under den eftermiddag som vi har tillbragt tillsammans har mycket frustration över handdatorerna uttryckts. En frustration som hos en del övergick till uppgivenhet men som hos andra resulterade i en sorts handlingskraft. De två jag har sällskap med tillhör de mer handlingskraftiga och de tillhör också dem som är mest positiva till att införa handdatorer. Jag uppfattar det som att de på arbetsplatsträffen imorgon kommer att lyfta de problem med handdatorernas användning och projektets genomförande som blivit extra tydliga under den här eftermiddagen. Vi kommer överens om att jag ska vara med på arbetsplatsträffen dagen efter.

Jag kommer till arbetsgruppens samlingslokal klockan 12.30. Bordet i köket är dukat och en av hemtjänstpersonalen kommer upp för trappan med en smörgåstårta i en låda. Jag frågar henne varför det skall vara smörgåstårta idag och hon svarar med en fnysning att det är enhetschefen som har bestämt det. Hon har blivit ombedd av enhetschefen att hämta den i förväg beställda smörgåstårten i en affär på vägen till samlingslokalen.

Det börjar bli fullt runt bordet i köket, flera stycken sitter och grejar med sina handdatorer. De tar kort på varandra, tjoar och skrattar. Några sitter tillsammans och söker på Internet efter bakgrundsbilder till handdatorerna. Några diskuterar hur de skall registrera det möte som strax börjar och vad det heter i handdatorns meny. En av dem letar i sin dator efter APT men hittar det inte. Någon svarar att det står på månadsmöte. ”Då får jag leta på M istället för A” säger hon och läser högt på engelska från handdatorns display. Jag frågar gruppen om det är svårt att förstå engelskan i datorerna. ”Ja, vi förstår inte” säger de och någon säger att det finns norska och danska men inte svenska i handdatorerna. En av de i arbetsgruppen som har annat modersmål än svenska säger: ”Jag förstår ju knappt svenska, hur ska jag då förstå norska eller danska?” Hon skrattar och de andra skrattar med henne. Stämningen verkar vara god i köket.

Jag frågar den hemtjänstpersonal som sitter bredvid mig hur det har gått idag. Hon berättar att hon har blivit utkastad igen så att hon inte kunnat använda handdatorn den här dagen. Att bli utkastad är en av de benämningar som arbetsgruppen använder som beskrivning av ett av de tekniska problem som finns med handdatorerna. Med det menas att handdatorn loggas ut från systemet och behöver startas om på nytt för att fungera. Då har oftast de uppgifter försvunnit som registrerats sedan handdatorn startades den dagen.

Några i gruppen börjar duka fram tallrikar och muggar och någon säger: ”Marie skall också ha en tallrik.” Jag tackar nej och säger att jag nyss har ätit lunch. ”Har inte ni ätit lunch?” frågar jag gruppen. De skrattar och svarar: ”Neej.” Jag förstår att de är hungriga och också att de i förväg visste om att de skulle bli bjudna på smörgåstårta den här dagen. Det dukas ändå fram en assiett till mig för det visar sig att vi efter smörgåstårten skall äta tårta på födelsedagsfirande för en i gruppen. En diskussion uppstår om huruvida biståndshandläggaren skall komma och vara med på dagens arbetsplatsträff. Biståndshandläggaren var med vid den ena av utbildningsdagarna och uppvisade även hon frustration över problemen i samband med användningen av handdatorerna. Någon säger ”Ja, hon kommer” och någon annan säger bestämt att det gör hon inte.

Enhetschefen kommer till samlingslokalen och inleder arbetsplatsträffen. Ett par rutinärenden klaras av först: elever från gymnasiets omvårdnadsprogram skall tas emot och en äldredag skall anordnas. Enhetschefen talar och gruppen lyssnar och säger inte något. Alla har nu börjat ta av smörgåstårten, flera säger att de inte har ätit någon lunch. Enhetschefen säger med en ton som gör att man inte vet om hon skojar eller menar allvar: ”Jag köper en liten smörgåstårta för att ni ska stå ut med handdatorerna, det är smörjmedel om man säger så”. Några i gruppen småler, någon ser allvarsam ut. En av hemtjänstpersonalen pekar på sin bordsgrannes handdator och vänder sig till henne men talar högt så att alla vid bordet hör: ”Har du registrerat på smörgåstårta nu?” Hon menar att den tid det tar att äta smörgåstårten skall registreras som *smörgåstårta* i handdatorn. Alla skrattar åt skämtet.

”Ska vi prata om handdatorerna?” frågar enhetschefen. En av hemtjänstpersonalen börjar med att fråga hur de skall förvara handdatorerna. ”Var hade ni dem förut?” undrar enhetschefen. Någon svarar att de låg lite varstans. Man resonerar hur de skall förvaras och en annan av personalen säger till enhetschefen i bestämd ton: ”Det är dina bekymmer”. ”Vem säger det?” undrar enhetschefen. Hon får inget svar men en engagerad diskussion utbryter om var datorerna skall laddas och förvaras. Alla pratar i munnen på varandra. Tydligt kan inte extra eluttag installeras på grund av spänningen i huset. Någon säger ”det var gubbar här och kollade det i början av projektet” Var datorerna skall laddas och samtidigt låsas in är det problem som diskuteras. Samtalet kommer in på försäkringar och vad som händer om handdatorerna blir stulna. Enhetschefen säger att hon skall prata med verksamhetschefen om försäkring och förvaring. Någon i gruppen föreslår att man skall använda de värdeskåp som finns i ett hörn av köket. Det är små plåtskåp, försedda med namn på var och en i arbetsgruppen. En lösning som framförs skulle vara att borra hål på baksidan av skåpen.

Nu verkar det som om mötet är upplöst, många har gått till diskbänken för att diska sina tallrikar efter smörgåstårten. Det är rörigt och det väsnas i köket. Stolar skapar mot golvet när någon reser sig, det skvalar när man spolar med vatten i diskhon, det slamlar av porslín och klampande fotsteg hörs. Under all denna aktivitet fortsätter enhetschefen att prata. Hon pratar om ytterligare ett rutinärende, det handlar om nycklar till vårdtagares lägenheter. Det är förmodligen bara de som sitter närmast henne som hör.

Arbetsgruppen sitter samlad runt bordet igen och en i gruppen lyfter frågan om ommöblering av samlingslokalen. Någon säger att det var brandinspektion för snart ett år sedan och att det då konstaterades att möbleringen var brandfarlig och att inget ännu har blivit åtgärdat. Någon annan påpekar nödvändigheten att möblera om för att det så småningom skall stå två stationära datorer på kontoret istället för en. Dator nr 2 står tydligen någonstans och inte används. Samtalet glider över på att gruppen vill ha en ny soffa på kontoret för att den gamla har spruckit. Det är en brun gammal soffa i syntetskinn som är arvegods berättar hemtjänstpersonalen för mig. Enhetschefen säger: ”Det är inga problem, då söker jag pengar för det.” Gruppen verkar förvånad. Nu startar en engagerad diskussion om hur kontoret skall möbleras och vad för slags soffa som skall köpas in. Enhetschefen föreslår att de tittar på IKEA eller Kinnarps och poängterar att det skall vara riktiga grejer. Hörnsoffa föreslås och förkastas, diskussionen är livlig och nästan alla är engagerade och har idéer. Placeringen av

skrivbordet på kontoret diskuteras också. En av hemtjänstpersonalen säger ”det finns ju folk som kan sånt här” och menar att möblera ergonomiskt och praktiskt.

Möbleringsdiskussionen fortsätter tills en av hemtjänstpersonalen reser sig och plockar fram ett paket som ligger på golvet bredvid henne. Hon tittar på en av sina arbetskamrater och håller ett gratulationstal och räcker fram paketet till henne. Arbetskamraten fyller år och gruppen har lagt ihop till en present. Vi beundrar presenten och börjar förse oss av tårtan. Det verkar som om enhetschefen inte visste om födelsedagsfirandet och tårtan, det hela sker till synes utan vare sig tillstånd från eller hänsyn till enhetschefen. Arbetsplatsträffen har nu ändrat karaktär från ett ostrukturerat arbetsrelaterat möte till en social ceremoni.

När vi äter av tårtan och småpratar frågar enhetschefen plötsligt: ”Är handdatorerna bättre nu än förra gången?” Det är andra omgångens handdatorer som arbetsgruppen nu prövar. ”Ja, mycket lättare” säger några. Enhetschefen börjar undersöka en handdator och frågar om alla har sitt telefonnummer. Den i arbetsgruppen som har extra ansvar för att introducera handdatorerna säger i skarp ton att handdatorprojektet är dåligt planerat. Hon låter irriterad och trött. Ingen av de andra håller aktivt med, enhetschefen verkar inte heller bry sig om det hon säger. En ur hemtjänstpersonalen börjar med sin handdator att ta kort på enhetschefen och de skrattar. Enhetschefen börjar prata om inköp av soffor igen och det diskuteras en stund. Därefter diskuteras några rutinärenden. Arbetsplatsträffen var planerad att hålla på i två timmar och nu har det gått en timme och det verkar som att det inte finns något mer på dagordningen.

En ur arbetsgruppen tar upp en duk som hon köpt på lunchen och visar oss. Några andra kommer in, de har varit ute och rökt. Den handdatoransvariga i arbetsgruppen testar en handdator och konstaterar att den inte fungerar. Det var den handdatorn som en av hemtjänstpersonalen blev utkastad ifrån tidigare under dagen. Hon gör detta och muttrar men utan att säga något direkt till enhetschefen. Enhetschefen ber att få titta på en annan handdator. Någon lånar ut sin och står bakom enhetschefen och visar: ”Nu har jag haft månadsmöte APT.” säger hon och de försöker registrera detta i handdatorn. Det uppstår något problem och de förflyttar sig i menyn och loggar in på en vårdtagare istället. De försöker registrera ”sängbäddning, 15 min” och lyckas med detta. ”Gud, va häftigt!” säger enhetschefen och talar om att hon vill gå med när de använder handdatorerna. Javisst, säger hemtjänstpersonalen. Enhetschefen reser sig upp och går och kollar eluttag. Hon kommer tillbaka och säger: ”där är ju 12 kontakter.” ”Ja, men då kan vi ju inte låsa in dem” säger en av hemtjänstpersonalen. ”Ja, men det får vara” säger enhetschefen.

Fler i gruppen har varit ute och rökt och de kommer nu in igen. Några pratar tvärs över bordet om vårdtagare. Det är återigen rörigt och flera pratar i munnen på varandra. En i arbetsgruppen har problem med sin handdator, hon kan inte logga in. ”Nu är det inte roligt längre” säger hon. Enhetschefen ber att få titta och lånar handdatorn. Hon blir instruerad: ”Du måste peta i hålet” Med det menas att använda *soft reset-funktionen* för att återställa. ”Jag petar i hålet i ett kör så att den blir ren!” gagskrattar hon som hade problem med sin handdator. Den handdatoransvariga sitter och grejar med ytterligare en handdator. Hon försöker få den att fungera och lyckas också.

”Vad sa vi nu om att köra?” frågar den som är handdatoransvarig och menar hur de fortsatta försöken att använda handdatorerna ska gå till. Två i gruppen säger att de kör. Den ena av dem säger: ”Jag kör så länge det funkar.” och den andra säger: ”En gång för alla, jag ser till att min ligger på laddning och kommer jag tillbaka och det har försvunnit så tar jag inte i den igen.” Enhetschefen säger att hon skulle tycka att det var jätteroligt om det skulle fungera. Några i gruppen suckar.

”Är det inte något mer så avslutar vi.” säger enhetschefen. Därefter kommer hon på att ingen har antecknat idag. Hon ser sig sökande omkring och konstaterar att ingen har antecknat. Mötet upplöses och jag går fram till enhetschefen för att tala med henne. Hon talar om gruppen och säger att det finns ett stort motstånd mot att använda handdatorerna. Jag säger att jag beundrar gruppen för dess tålmod, och hon håller med om att gruppen är tålmodig men säger också: ”Det behövs smörgåstårta ibland, det här var inte första gången.” (Fältanteckningar, 041020)

Mötet blev inte som jag förväntat mig. De utlovade reaktionerna på problemen med handdatorerna hördes knappt trots att enhetschefen visade intresse för handdatorerna, även om hon tidigare uttryckt att hon inte vill blanda sig i handdatorprojektet. Det var ett ostrukturerat möte, utan formell dagordning och inga minnesanteckningar fördes. Fikat och födelsedagsfirandet tog stort utrymme tillsammans med talet om soffa och möblering. Det verkade också som om dagens arbetsplatsträff hade en delvis dold agenda. Att handdatorerna och dess problematik fanns med på denna agenda råder det inga tvivel om. Tecknen på detta var flera: Jag ombads närvara när de säger vad de tycker om handdatorerna, enhetschefen bjöd på smörgåstårta med hänvisning till handdatorerna samt arbetsgruppens undringar om huruvida biståndshandläggaren skall komma till mötet eller inte för att ge sina synpunkter på handdatorerna.

Många frågor väcktes hos mig efter det här mötet. ”Då borde ju du vara med, då ska vi säga vad vi tycker”, sa hemtjänstpersonalen efter utbildningsdagen. Hur kommer det sig att de inte sa vad de tyckte? Kan det vara så att de inte tycker det de säger att de tycker? Kan det vara så att smörgåstårten och även sofforna hade en dämpande effekt? Hur hanterar hemtjänstpersonalen de motsägelsefulla och tvingande situationer som de ställs inför?

Samtycke

Enhetschefen har i relation till hemtjänstpersonalen legitimitet att bestämma agenda och genomförande för arbetsplatsträffen. Hon använder sig av denna legitimitet och bjuder på smörgåstårta samt poängterar att det är ”smörjmedel”, för att hemtjänstpersonalen skall ha tålmod med handdatorerna. Hon säger att det behövs smörgåstårta ibland och att det inte är första gången som hon bjudit

på det. Dessutom säger hon att hon förväntar sig en effekt av smörgåstårten, nämligen att arbetsgruppens tålamod med handdatorerna inte skall ta slut. Även beskedet om inköp av nya soffor är exempel på hur enhetschefen använder sin legitimitet, men i det här fallet anger hon inget uttalat syfte med sofforna. Hon visar ändå prov på en strategi som är möjlig att utöva genom positionen som enhetschef. Hon har tillgång till (eller kan skaffa) ekonomiska medel att köpa smörgåstårter och soffor för. Genom Michel de Certeaus (1984) resonemang om strategier och taktiker kan ovan beskrivna situation belysas som ett spel mellan över- och underordning. Den som i kraft av sin position har legitimitet att formulera både regler och problem i en praktik använder långsiktiga och kalkylerande strategier för att utöva makt. Taktiker är av kortsiktig karaktär och utövas av den som har att förhålla sig till spelets regler och att ta vara på de möjligheter till en sorts relativ frihet som erbjuds.

En sådan strategi kräver att den som är föremål för den spelar med. Hemtjänstpersonalens taktik är att agera med visst samtycke. De avstår från lunch för att äta smörgåstårter, engagerar sig i möblering o s v. Arbetsgruppen däremot har inte samma möjlighet till överblick över situationen då det inte ingår och heller inte belönas i deras position som hemtjänstpersonal. Deras position erbjuder omedelbar hantering i stunden av de villkor de ställs inför. För att följa de Certeaus (1984) resonemang så förhåller de sig till spelets regler och agerar i stunden. De äter smörgåstårter med god aptit, de engagerar sig i soffinköp, födelsedagsfirande och hur handdatorerna på bästa sätt kan låsas in. Den innan mötet annonserade protesten är svår att uppfatta. Den person i arbetsgruppen som har extra ansvar för handdatorerna uttrycker sitt missnöje vid ett tillfälle men hon får vid det tillfället inte något medhåll från de övriga. Det är snarare så att hennes missnöjesyttring tystas av en av arbetskamraterna som med sin handdator skämtsamt börjar fotografera enhetschefen. En av de andra i gruppen annonserar vid ett senare tillfälle under mötet att hon inte kommer att använda sin handdator igen om den inte fungerar, trots hennes ansträngningar att hantera den på rätt sätt. Att tala om att hon inte kommer att använda handdatorn om den inte fungerar blir då snarare ett konstaterande av en logisk följd än en protest mot handdatorprojektet. Hon framför det dock som ett hot om att vägra använda den. Hemtjänstpersonalen uppvisar det Ackroyd och Thompson (1999) kallar samtycke. De kommer till arbetsplatsträffen, de avstår från att äta lunch och de äter sig mätta på smörgåstårten. Det verkar också som att gruppen visar samtycke till att fortsätta använda handdatorerna. De ger löften om fortsatta försök att få dem att fungera och de flesta låter bli att tala om det som är

problematiskt med handdatorerna och projektet. Hemtjänstpersonalen uppvisar emellertid inte ett absolut samtycke där allt accepteras. Det är snarare ett selektivt samtycke där det som anses vara rimligt, och kanske t o m förmånligt, accepteras.

Ironi

Smörgåstårten anges av enhetschefen vara ”smörjmedel” för att gruppen skall ha fortsatt tålmod med handdatorerna. Att bjuda på smörgåstårta i syfte att reglera gruppens agerande i enlighet med ett organisationsanknutet mål kan tyckas vara en banal strategi. Enhetschefen framställer också situationen så att det lika gärna skulle kunna vara ett skämt. Smörgåstårten i sig fungerar i det här sammanhanget som en symbol för enhetschefens överordnade position. Hon har ekonomisk och professionell position att köpa smörgåstårta, att bestämma att bjuda på den på en arbetsplatsträff osv. Enhetschefens skojande om smörgåstårten är inte ett skämtande bara för att det är kul. Det är ett uttryck av ironi och det fyller två funktioner. Den ena är att framföra ett allvarligt budskap: Fortsätt stå ut med handdatorerna! Den andra är att dämpa de spänningar som finns i relation till handdatorprojektet och även de spänningar som uppkommer i och med själva erbjudandet om smörgåstårta. Att bjuda på smörgåstårta på det sätt som det görs på den här arbetsplatsträffen kan uppfattas som stötande. Att bli övertalad med hjälp av godsaker både påvisar och förstärker hemtjänstpersonalens position som underordnade. Den hemtjänstpersonal som hämtar smörgåstårten i affären visar också sitt missnöje med situationen när hon berättar för mig varför det skall ätas smörgåstårta på arbetsplatsträffen. Detta verkar enhetschefen vara medveten om när hon skämtar om situationen. Hon är medveten om den spänning som ligger och lurar i samband med handdatorprojektet och den spänning som hon själv skapar genom sitt räk- och majonnäsfyllda övertalningsförsök.

Hemtjänstpersonalen använder sig också av ironi och även här är smörgåstårten inblandad. En i gruppen frågar sin arbetskamrat om hon har registrerat på *smörgåstårta* i handdatorn. Frågan är inte menad att besvaras, däremot visar den på ett slagkraftigt sätt det absurda i den detaljerade registreringen i handdatorerna. Skämtet faller i god jord och gruppen skrattar. Ironi är ett effektivt sätt att förmedla budskap i organisationer. Inte sällan innebär de budskap som förmedlas genom ironi att man inte sympatiserar med projekten, idéerna, principerna osv. Skämtande i form av ironi är ett redskap för att förstå och hantera absurda förhållanden eller situationer:

Organizational actors often use verbal irony in their communication and interpretation of the organizational reality; that is, verbal irony may be used in order to comment on situational irony. (Johansson & Woodilla, 2005, s. 33)

Den verbala ironi som uttrycks av en i gruppen om registrering på smörgåstårta uppfattas och tas emot med uppskattning. Skämtet blir ett effektivt sätt att påvisa absurditeten i registreringen utan att den som skämtar riskerar att bli personligt utsatt. Skämtandet förmedlar även ett annat budskap. Smörgåstårtan har en symbolisk laddning som en uppmuntran till fortsatt tålamod men den är också en symbol för maktutövning. Enhetschefen vet om det, och hemtjänstpersonalen vet också om det men de agerar som om de inte visste: enhetschefen bjuder och hemtjänstpersonalen äter. Men genom att skämta om och skratta åt smörgåstårtan försätter hemtjänstpersonalen sig i en överordnad position. De rubbar maktbalansen genom att påvisa och utnyttja den i situationen.

I vissa sammanhang och situationer kan det vara så att skämt i allmänhet och ironi i synnerhet framstår som det enda sättet att uttrycka alternativa ståndpunkter. Skämt kan också vara ett sätt att frångå formella demokratiska former för påverkan. På så vis kan skämtande ha en subversiv effekt, men även om det kan vara ett sätt att framföra kritiska synpunkter har det sina begränsningar. På den här arbetsplatsträffen blir skämt ett sätt att framföra ståndpunkter och att protestera. Ironi kan tolkas som något som snarare har en bevarande effekt på maktförhållanden på arbetsplatser än att den verkar för att rubba dessa. Ironi har emellertid trots sina begränsningar ändå en subversiv dimension (Johansson & Woodilla, 2005; Wahl, Holgersson & Höök, 2005; Wasson, 2005). Även om hemtjänstpersonalens ironiserande över smörgåstårtan och handdatorprojektet inte förändrar formella maktpositioner så har de ändå en omstörtande effekt. Den som använder ironi försätter sig i en överordnad position gentemot det som det skämtas om. Ironin förebygger känslor av förnedring och vänder på steken genom att framföra och därmed ge tillåtelse till en alternativ mening som kullkastar den officiellt accepterade.

... this seems to be the case when workers tell ironic tales about management and hypocritical official discourses. Even though their tales leave the formal power structure intact and preserve alienation, using such irony can be interpreted as turning the emotional hierarchy upside down and thereby, from a broader perspective, irony is altering power relations. (Johansson & Woodilla, 2005, s. 48)

I den ovan beskrivna arbetsplatsträffen blir ironin även ett sätt att upprätthålla de sociala banden inom gruppen, att påvisa en ömsesidig förståelse samt att introducera en alternativ tolkning av situationen än den som erbjuds av organisationen.

Milt sabotage

Hemtjänstpersonalens organisatoriska olydnad tar sig även uttryck i att de saboterar, i det här fallet på arbetsplatsträffen. Det är ingalunda någon våldsamt och fysisk skadegörelse utan ett subtilt och disciplinerat sabotage. Det tar sig uttryck i att gruppen vänder enhetschefen ryggen och gör annat under arbetsplatsträffen såsom att gå ut för att röka, diska, prata om annat eller tillägna sig tid under arbetsplatsträffen för födelsedagsfirande. En mindre tydlig form av sabotage är att hemtjänstpersonalen väljer var de skall lägga sitt engagemang under arbetsplatsträffen. När det gäller direkt vårdtagarrelaterade frågor är engagemanget stort. Så stort att de ibland tar över dagordningen och diskuterar vårdtagare när enhetschefen pratar om något annat. Men det tenderar också att vara andra arbetsrelaterade angelägenheter, och ibland vardagliga och privata saker, som de väljer att lägga kraft och tid på under arbetsplatsträffen, exempelvis var och om handdatorerna skall läsas in, möblering av kontoret eller granskning av en nyinköpt bordduk. Detta förnekande av både arbetsplatsträffen som forum för arbetsrelaterade frågor och av enhetschefens överordnade position är inte utan betydelse. Detta milda saboterande rubbar maktrelationen mellan gruppen och enhetschefen. Hemtjänstpersonalen skapar möjligheter att ägna sin tid och kraft till annat än det som ligger på enhetschefens agenda.

Det här kapitlet har gett exempel på hemtjänstpersonalens självorganisation (Ackroyd & Thompson, 1999), genom att beskriva hur de agerar i de paradoxala och tvingande situationer de ställs inför. De agerar med selektivt samtycke samt med förnekande av organisationens regler och förväntningar. Förutom att förneka formella regler genom att vara lojala mot vårdtagare och mot kollegor, så är ironi och milt sabotage hemtjänstpersonalens sätt att förneka och ta avstånd från ledningens förväntningar på dem. Dessa taktiker (de Certeau, 1984) karaktäriseras av att vara oadresserade. Formellt motstånd är svårt att genomföra då det inte finns någon specifik instans att adressera det till. Det är också svårt för hemtjänstpersonalen att formulera sina protester då det rör sig om flera olika problembilder och olika tolkningar av dessa problembilder. Handdatorprojektet med dess bristande tekniska och organisatoriska funktionalitet är ett exempel på hur svårt det kan vara att adressera motstånd. Delar av hemtjänstgruppen upplever problematiken som en befrielse snarare än ett problem då de är kritiska

till det övergripande syftet med handdatorerna. Andra i gruppen ser de tekniska och organisatoriska problemen som störande då de har en ambition att genomföra det de lovat: handdatorprojektet. De som då skulle vilja protestera mot syftet avhålls från detta då handdatorerna ändå inte används. De som skulle vilja protestera mot att handdatorprojektet är illa skött avhålls från detta då de gör tolkningen att det inte finns någon som är ansvarig och som har överblick och legitimitet att agera. *Enbetschefen* varken vill ha eller har överblick och legitimitet, övriga *ledningrepresentanter* har legitimitet och viss överblick men är utom räckhåll för hemtjänstpersonalen. Den lokala *fackklubben* har samtyckt till projektet som helhet och det är hemtjänstpersonalen medveten om. *Mjukvarukonsulten* har visserligen en problemlösande funktion men endast när det gäller mjuk- och i viss mån hårdvara. *Utvecklingssekreteraren* som initierade projektet har viss överblick och legitimitet men är också en position utom räckhåll för hemtjänstpersonalen. Dessutom ersattes denna av en annan person under projektiden. *Projektledaren* har en position där överblicken finns och en viss legitimitet att förändra, hon är också den som har till uppgift att driva projektet och är därmed en person som eventuellt motstånd skulle kunna riktas till. Hon är emellertid en av gruppen respekterad och känd person som man inte vill stöta sig med, samtidigt som hennes övriga arbetssituation gör att hon glider ur projektet allteftersom. Med dessa diffusa och till viss del onåbara eventuella mottagare för kritik och protester framstår det sätt som hemtjänstpersonalen agerar på som en rimlig och rationell reaktion på de rörliga och diffusa maktuttryck de ställs inför (Jfr Foucault, 1974/1998; McKenzie, 2001).

AVSLUTANDE DISKUSSION

Den här avhandlingen har sin utgångspunkt i ett perspektiv där maktrelationer analyseras. Det har inneburit att resonemang om såväl över- som underordning förts. Att kasta ljus över underordning och dess effekter kan dock ha sina risker. Åskådliggörandet kan fungera som möjlighetsskapande för förändring, men faran att samtidigt bekräfta rådande ordningar är avsevärd. Min ambition är emellertid att understryka sociala ordningars inneboende förändringspotential. De befästs såväl som förändras när människor interagerar genom handling och kommunikation. I linje med denna ambition är det fruktbart att betona handlingsmöjligheter och motstånd. Avhandlingen belyser människors handlingskraft och potential i relation till socialt skapade ordningar och bidrar till kunskap och medvetenhet om egenmakt, snarare än om underordning. Hemtjänstpersonalens handlande relateras till socialt skapade ordningar som inrymmer förväntningar, föreställningar och föreskrivningar. Genom att beskriva och analysera hur en arbetsgrupp inom kommunal hemtjänst tolkar och utnyttjar sina handlingsmöjligheter ges ett empiriskt exempel på maktordnande processer på arbetsplatser. Det utspelar sig i samband med ett ledningsinitierat förändringsprojekt där ny teknologi har en framträdande roll. Centrala begrepp i studien är makt, motstånd, handlingsmöjligheter samt sociala strukturer. Även lojalitetsrationalitet är ett i hög grad centralt begrepp, grundat i den här studiens empiriska material och med en analytisk potential. Lojalitetsrationaliteten fungerar som ett begrepp för att beskriva såväl som analysera relationen mellan makt och motstånd. Som avhandlingen har visat utgörs hemtjänstpersonalens tolkning och utnyttjande av sina handlingsmöjligheter av rationella tanke- och handlingsmönster, med lojalitet som grundläggande värde. I detta avslutande kapitel förs en diskussion med utgångspunkt i de centrala begreppen.

Handdatorprojektet – mellan disciplin och performance

I början var det en del tankar om att bli kontrollerade och så vidare men ganska snart så gav dom upp den tanken och såg det [att få tillgång till handdatorer] som en möjlighet. ... De känner sig utvalda tror jag, den här gruppen. Tekniken, man satsar på dem, de blir uppmärksammade och får en utbildning. De märker av att det är en dyr investering som ligger dem till gagn. Det är för deras skull. Ja, det är ju inte enbart för deras skull men det är de som får använda tekniken. ... Undersköterskor är inte speciellt vana vid att man satsar på dem. Så det har nog underlättat väldigt mycket tror jag i den här processen. (Utvecklingssekreterare 1, 030404)

En redan föränderlig arbetssituation i hemtjänstarbetet intensifieras genom att ett handdatorprojekt iscensätts. Handdatorer införs på ledningens initiativ för att få kunskap om hemtjänstpersonalens arbetsprestationer i tid och i innehåll. Hemtjänstpersonalen förväntas rapportera det underlag som efterfrågas. Den nya teknologin framställs med en belöningsretorik som påvisar hemtjänstpersonalens underordnade position som anställda och som yrkesgrupp. Handdatorprojektet är en ledningsinitierad påverkansprocess där ny teknologi tillskrivs potential att förändra. Trots omfattande problem med såväl hård- och mjukvara som själva systemet för kategorisering, sätts stor tilltro till ny teknologi för att möjliggöra granskning på ett sätt som inte var genomförbart tidigare.

Handdatorprojektet kan betraktas som en effekt av förekomsten av två olika perspektiv på vad hemtjänstarbete är och hur det bör utföras: ett ledningsperspektiv (de lokala ledningsrepresentanterna i *Kommunen* såväl som nationell välfärdspolitik) och hemtjänstpersonalens perspektiv. Dessa två perspektiv är inte jämbördiga, ledningsperspektivet är i position att ha tolkningsföreträde. Sätten att definiera hemtjänstarbete skiljer sig åt mellan de två perspektiven och är också skäl till att hemtjänstarbete och hemtjänstpersonal är föremål för granskning. Hemtjänstpersonalens sätt att utföra arbetet anses av ledningen kunna effektiviseras med utgångspunkt i idéer om instrumentell och ekonomisk rationalitet. Hemtjänstpersonalen gör en annorlunda tolkning av vad som görs och vad som bör göras i hemtjänstarbetet. När de definierar vad hemtjänstarbete är och bör vara framhålls relationen med vårdtagarna och de arbetsprestationer som krävs för att den skall kunna upprätthållas. Men förutom den självklara omvårdnaden, omsorgen och servicen så belyser de även andra arbetsprestationer som betydelsefulla. De har karaktären av bakgrundsarbete och sammanhållande arbete, och de erfarenhetsbaserade kunskaper och förmågor som utgör dessa arbetsprestationers kunskapsbas utvecklas genom

hemtjänstpersonalens lärande förhållningssätt. Bakgrundsarbete och sammanhållande arbete uttrycks av hemtjänstpersonalen som centrala för att hemtjänstarbetet skall fungera. Trots det är dessa arbetsprestationer, som kräver tid och kunskap och som är nödvändiga för arbetets utförande, inte explicitgjorda och formellt accepterade.

Genom handdatorprojektet och dess panoptikonliknande system för kontroll, förväntas således arbetsprestationer synliggöras i syfte att effektivisera (jfr Foucault 1974/1998; McKenzie, 2001). Systematisk kategorisering av arbetsprestationer utgör såväl underlag för bedömningen som verktyg för effektiviseringen. Hemtjänstpersonalens utförande av det vardagliga arbetet påverkas, med eller utan fungerande handdatorer, av att man är tvungen att förhålla sig till kategoriseringen av arbetsprestationer. Genom kategoriseringen definieras vad som skall göras i hemtjänstarbetet. Budskap ges om utveckling, statushöjning och legitimering, samtidigt som kontrollen begränsar just det som möjliggör detta. Trots att handdatorerna av ledningens representanter framställs som om de vore en belöning medverkar de till att hemtjänstpersonalens upplever sig vara misstrodd, och det är en berättigad upplevelse. Misstron skapas genom såväl den styrka varmed nedtecknandets nödvändighet (med hjälp av handdatorerna) framförs, som i de dubbla budskap om både ifrågasättande och förtroende som ledningsperspektivet ger uttryck för.

McKenzie (2001) konstaterar att disciplin ingalunda är gammalt och borta i det nya arbetslivet. Snarare är det så att uttrycksformerna för disciplinen är nya, men idéerna är gamla. Infriandet av traditionella förväntningar om ekonomisk och instrumentell rationalitet genom optimering av anställdas arbetsprestationer är fortfarande rådande. Disciplinen däremot tar sig nyare uttryck, och då snarare genom anställdas självdisciplinering än genom ledningars kontroll (Foucault, 1974/1998; McKenzie, 2001). Handdatorprojektet är emellertid ett uttryck för både traditionella och nyare former av disciplin. På traditionellt vis sker disciplineringen genom ledningens försök att kontrollera och styra arbetets utförande i strävan efter effektivitet och produktivitet. En nyare variant av disciplin innebär att ansvar förläggs till hemtjänstpersonalen att acceptera strävan efter (kostnads)effektivitet som *sin* angelägenhet. Därmed förväntas de kontrollera sig själva och sina prestationer, på premisser som inte är deras egna.

[Disciplinen] är den specifika tekniken för en maktutövning där individerna är på samma gång föremål och verktyg. (Foucault, 1974/1998, s. 199)

Handdatorerna fungerade dock inte som de kontrollinstrument de var tänkta, men är likväl genom sin blotta närvaro disciplinerande (även när de förpassats till en skrivbordslåda i hemtjänstgruppens samlingslokal). Hemtjänstpersonalens självdisciplinering intensifieras genom att handdatorerna och dess programvara befäster den kategorisering som fanns redan innan handdatorprojektet. I och med handdatorprojektet ökar kraven på hemtjänstpersonalen att i det dagliga arbetet förhålla sig till kategoriserade arbetsprestationer. Nödvändigheten att förändra den egna arbetsprestationen på anvisat sätt är inte ett resultat av hemtjänstpersonalens intresse och vilja. Den går via ledningsperspektivets styrning och kontroll, men också via den statushöjning och legitimitet som framställs som en möjlig effekt. Detta frambringar ett subjektivt tvång att gå med på det som krävs och till det behövs det självdisciplin (Foucault, 1974/1998).

Normalisering och objektivisering

De förväntningar, föreställningar och föreskrifter som förmedlas av ledningsperspektivet medverkar till definiering av vad som är normalt i hemtjänstarbetet. Försök görs att påverka utförandet av hemtjänstarbetet i riktning mot ett sätt som betraktas som önskvärt, nämligen att verkställa tids- och innehållsreglerade hemtjänstinsatser. Denna *normaliseringsprocess* intensifieras i samband med handdatorprojektet och blir särskilt tydlig avseende arbetets utförande, kunskaper och förmågor samt de anställdas identitet. Normaliseringsprocessens utfall ur dessa tre aspekter kan formuleras på följande vis:

1. Ett standardiserat och förutsägbart framförande föredras framför oförutsägbart och självständigt ansvarstagande.
2. Vetenskaplig, påvisbar och standardiserad kunskap föredras framför diffus, värdeorienterad och erfarenhetsbaserad kunskap.
3. En självreglerande men ändå självständig och kreativ anställd som kan underordningens regler föredras framför en autonomisträvande och systemkritisk individ.

Genom hemtjänstpersonalens medverkan i handdatorprojektet intensifieras även en *objektiveringsprocess*. De görs till föremål för kontroll och bedömning genom att deras arbetsprestationer ifrågasätts och synas både nationellt och lokalt. De sätts i rampljuset både som anställda i lönearbete och som omsorgsgivare. Den underordnade positionen befästs genom objektiveringen och de förväntas även

delta i den genom självrapportering. Genom ifrågasättandet drivs de att ta initiativ till förbättring av sina arbetsprestationer på ledningsperspektivets premisser. I och med att normalisering och objektivisering innebär en avgränsning och bedömning av olikheter, på de överordnades premisser, reproduceras underordning genom dessa processer (Foucault, 1974/1998). Den definition hemtjänstpersonalen gör av vad som är ”vårdtagarnas bästa”, skiljer sig från ledningsperspektivets, och det är denna skillnad som hamnar i rampljuset. Det är olikheten gentemot det som definieras som normalt som synliggörs genom objektiveringen av hemtjänstpersonalen.

Ett selektivt lojalitetsrationellt handlande

Hemtjänstpersonalens tanke- och handlingsmönster kännetecknas av ett ansvarsfullt, anpassningsinriktat och pålitligt agerande med lojalitet som ett grundläggande värde. Det är ett rationellt handlande där värdegrunden liknar den som medverkar vid utförandet av hemtjänstarbetets omsorgsinnehåll. Detta lojalitetsrationella handlande har sin utgångspunkt i vårdtagarrelationen, då ansvar, anpassning och pålitlighet utgör förutsättningar för att omvårdnad, omsorg och service skall kunna genomföras. Visserligen skulle hemtjänstarbete kunna utföras utan ansvarstagande och pålitlighet inför uppgiften och utan anpassning till andras behov och önskningar, men det skulle troligen resultera i en omdefiniering av vad omsorg är. Hemtjänstarbetets innehåll medverkar därmed till upprätthållandet av en lojalitetsrationalitet. Det lojalitetsrationella handlandet utgör även en betydande grundval för hur hemtjänstpersonalen definierar sig själva och sina arbetsprestationer: utifrån andras behov, viljor och önskemål. Att som hemtjänstpersonal agera lojalt är inte enbart giltigt i vårdtagarrelationer. Den lojalitet som är både nödvändig och självklar i relationer med vårdtagare överförs även till andra situationer och till andra sammanhang. Hemtjänstpersonalen handlar lojalitetsrationellt även i relation till kollegor, till yrkesrollen, till verksamheten/organisationen, till ledningsrepresentanter och till hemtjänsten som offentlig verksamhet.

Att tolka sina handlingsmöjligheter som att ett lojalt agerande är det önskvärda och rimliga kan vara direkt belönande genom en personligt adresserad uppskattning. Däremot ger det inte någon belöning i form av vare sig hög lön eller hög status. Det tenderar snarare att leda till ett ifrågasättande av yrkesgruppens kompetens och sätten att utföra arbetet. Att agera lojalt, gentemot såväl vårdtagare, kollegor som ledning är emellertid ett handlande som passar väl

in i det mönster av underordning som reproduceras i hemtjänstarbetet (Hjalmarsson, 2009), såväl som i många andra arbeten.

Med ett lojalitetsrationellt handlande kan hemtjänstpersonalen agera, med såväl följsamhet som opposition. Det kan innebära att de både följer och avvisar ledningsperspektivets påbud om hur arbetet skall utföras. Denna dubbelsidighet kommer sig av att hemtjänstpersonalens handlande har en selektiv dimension. De gör överväganden när det gäller åt vilket håll lojaliteten skall riktas, och hur stark den skall vara. Ett handlande karaktäriserat av en stark vårdtagarorienterad lojalitet kan ibland innebära att agera i opposition mot verksamhetens/organisationens regler och normer för utförande av hemtjänstarbete, vilket hemtjänstpersonalen är medvetna om. De uttrycker att de i sådana situationer inte jobbar ”professionellt” enligt ledningens definition. Hemtjänstpersonalen överväger sina handlingsalternativ och kan välja att utföra situations- och individanpassad omsorg, trots att det strider mot formella regler för arbetets utförande. Men ibland riktas lojaliteten åt andra håll, mot organisationen och mot det egna kollektivet av hemtjänstpersonal. Det förekommer även lojalitetsrationellt handlande i samband med handdatorprojektet, genom att hemtjänstpersonalen anstränger sig för att det skall vara möjligt att genomföra. Det är då riktat mot verksamheten och mot det egna yrket. Ansträngningar görs för att inte hemtjänstverksamhetens och hemtjänstpersonalens anseende skall skadas av ett misslyckat IKT-projekt, och för att man har ambitionen att slutföra det man givit sig in på. Det händer också att hemtjänstpersonalen agerar lojalt gentemot organisation och ledning när man i direkt argumentation med vårdtagare nekar till att utföra extra insatser när en vårdtagare ber om det. Den vårdtagarorienterade lojaliteten används ibland som ett stärkande argument när de framför sina tankar och åsikter. Lojalitet med vårdtagarna anförs då som skäl till att de inte anser mätning och registrering i handdatorerna vara en relevant arbetsuppgift. Hemtjänstpersonalen utnyttjar lojalitetsrationalitetens möjlighet till orientering i olika riktningar, för att skapa handlingsmöjligheter.

Detta gör att hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande har potential att rubba maktförhållanden. Hemtjänstpersonalen gör överväganden angående hur lojaliteten skall riktas, och antar därmed en annorlunda yrkesidentitet än den föreskrivna. De handlar självständigt och kreativt men inte alltid enligt ledningens påbud. De tar initiativ som inte följer deras underordnade position som anställda utan agerar snarare autonomisträvande och systemkritiskt.

Lojalitetsrationaliteten är således dubbelsidig. Å ena sidan kan den betraktas som oppositionell och å andra sidan kan den ses som följsam, beroende på hur den tar sig uttryck och i vilka situationer den framträder.

Hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande kan utnyttjas av organisation och ledning. Genom att förutsätta och använda hemtjänstpersonalens lojalitet, i relation till framförallt vårdtagarna men även i relation till organisationen, förväntas vissa effekter uppnås. Så är fallet när hemtjänstpersonalen utför mer arbetsinsatser hos vårdtagare än vad som är beviljat enligt biståndsbeslut. De agerar situationsanpassat med ”vårdtagarnas bästa” för ögonen. Detta görs utifrån tolkningar av vad som måste göras för att vara en kompetent hemtjänstpersonal. Ledningens överordnade position ger dem möjlighet att antingen se mellan fingrarna med de anställdas arbetssätt, eller att initiera åtgärder för att förändra arbetssätten. Att acceptera de anställdas sätt att arbeta kan bidra till att omsorgen fungerar tillfredställande ur ett vårdtagar- och organisationsperspektiv, trots ökad byråkrati och rationalisering. När hemtjänstpersonalens brott mot formella regler omtolkas av ledning och organisation så att det inte betraktas som regelbrott utan som något som kan användas för att få verksamheten att fungera, så fungerar anställdas motstånd snarare som utvecklande för maktutövning än rubbande av maktpositioner (Knights & Vurdubakis, 1994). Ledningen i *Kommunen* ser mellan fingrarna med hemtjänstpersonalens regelbrott, samtidigt som ett redskap introduceras som förväntas förändra sätten att utföra hemtjänstarbete. Detta resulterar i att hemtjänstpersonalen utsätts för dubbla budskap.

Den vårdtagarorienterade lojaliteten kan således bidra till att mildra effekter av byråkratisering och rationalisering i hemtjänstarbetet (jfr Drugge, 2003; Ellström, Ekholm & Ellström, 2003; Rasmussen, 2004). De som agerar lojalitetsrationellt är (kanske) medvetna om att det kan utnyttjas men det uppvägs av att de känner sig ansvarsfulla och får legitimitet. Att vara föremål för disciplin i denna komplexa form handlar inte enbart om att anpassas och formas, utan även om att överskrida, göra motstånd och testa gränserna för de kontrollerande systemen (McKenzie, 2001). Den vårdtagarorienterade lojalitet som hemtjänstpersonalen uppvisar testar gränserna för de regler som finns för utförande av hemtjänstarbete. Regelbrotten accepteras av ledningen för att det får verksamheten att fungera och viss kvalitet att upprätthållas. Samtidigt reagerar systemet *som om* det säger ifrån genom att införa handdatorer som kontrollinstrument. Makt i denna komplexa form av disciplin, och som liknar det

McKenzie benämner som performance (2001, s. 247), gör det svårt att göra motstånd då själva motståndet kan utnyttjas som maktmedel.

Motstånd

Lojalitetsrationaliteten diskuterades i föregående avsnitt, som bidragande till både följsamhet och opposition. Därmed kan den i sig förstås som en form av motstånd. Men den har även betydelse för hur annat motstånd tar sig uttryck. Det kan framstå som att hemtjänstpersonalen i alla situationer agerar lojalitetsrationellt, och att det endast är åt vilket håll lojaliteten riktas som varierar. Otvivelaktigt finns det fler aspekter av hemtjänstpersonalens handlande, de gör exempelvis informellt motstånd genom organisatorisk olydnad (Ackroyd & Thompson, 1999). De gör således inte primärt formellt motstånd, utan strävar snarare efter autonomi då de agerar enligt egna intressen och försöker etablera identiteter. Dessa identiteter behöver inte nödvändigtvis skilja sig från dem som är önskvärda ur ett ledningsperspektiv. Det är inte identiteten i sig utan processen som leder dithän, som kan betraktas som en strävan efter autonomi. Denna självorganisation är emellertid inte helt fristående från lojalitetsrationaliteten.

Hemtjänstpersonalen gör motstånd i en informell och begränsad form, och jag urskiljer två anledningar till detta. För det första är maktens uttryck diffusa och rörliga och har ingen tydlig hemvist, därmed är det svårt att göra formellt motstånd. För det andra har lojalitetsrationaliteten en modererande inverkan på motstånd från hemtjänstpersonalen och medverkar till att organisatorisk olydnad är en strategi som passar in. Att vara lojal innebär att anpassa sig, vara ansvarsfull och pålitlig. Det är ett handlande som inte uppmuntrar till protester, kritik och öppet motstånd. Men hemtjänstpersonalen utövar trots det organisatorisk olydnad i form av sabotage, genom att lägga beslag på tid och socialt utrymme. De använder humor och ironi som sätt att upprätthålla den egna värdigheten och för att påvisa motsägelsefullheter och orättvisor. De förnekar även ledningsperspektivets regler och identitetserbjudanden, genom att agera efter eget huvud. Detta informella och inåtriktade handlande balanserar mellan att bekräfta rådande ordning och att vara autonomiskapande. Det döljer onekligen underordning, men innebär därmed inte maktlöshet. Det är visserligen ett begränsat och inte särskilt utåtriktat motstånd men det innebär ändå att handlingsmöjligheter skapas. Hemtjänstpersonalen är ibland uttalat medvetna om sitt oppositionella om än modererade handlande. Det gäller framförallt när

de förnekar regler och normer som ledningsperspektivet anvisar. Jag gör gällande att hemtjänstpersonalen inte bara tolkar och utnyttjar de handlingsmöjligheter som erbjuds, utan de är också medskapande till dem.

Nomadisk makt ger nomadiskt motstånd

Den form av maktutövning som uppträder i hemtjänstarbetet, såväl som på många andra arbetsplatser, liknar jag vid nomadisk makt (McKenzie, 2001). Den är rörlig utan tydlig hemvist och dess uttryck är diffusa. Den opererar utan tydligt maktcentrum och har ekonomisk och teknologisk effektivitet som drivkraft. Maktuttrycken är svåra att härleda och verkar uppträda genom nätverk snarare än från ett bestämt centrum. Handdatorerna kan betraktas som kanaler för nomadisk makt. De distribuerar maktutövning genom att vara fysiska instrument för kontroll, men det är genom de anställdas självdisciplin som kontrollen skall verkställas. De anställda görs även till medansvariga för själva handdatorprojektets genomförande. Hemtjänstpersonalen tillskrivs, i och med handdatorprojektet, uppdraget att medverka i kontrollen av de egna arbetsprestationerna och därmed är det svårt att göra motstånd när en stor del av ansvaret för själva kontrollen, är ens eget.

Även sätt att organisera arbete kan vara kanaler för nomadisk makt. Ökat ansvar för anställda (inte minst för första linjens anställda) kan resultera i högre arbetsbelastning och minskade handlingsmöjligheter, snarare än ökad egenkontroll och frihetsgrader. Då styrning och organisering av arbetet inte medger att anställdas ökade ansvar följs av formella befogenheter, försätts de anställda i en situation där deras engagemang utnyttjas av organisationen (jfr Rasmussen, 2004).

Hemtjänstpersonalens motståndsstrategier är egentligen inte i de Certeaus (1984) mening strategier utan snarare taktiker. De är diffusa och lojala och de stör inte ordningen alltför mycket. Det är ett svårfångat och komplext motstånd som är i fas med den nomadiska makten. Den nomadiska maktens uttryck möts således av ett nomadiskt motstånd: kringvandrande utan tydlig riktning, för att makten inte har något tydligt maktcentrum. Motståndet tar sig uttryck i självorganisation, och utövas där det passar in utan att märkas alltför mycket. Men eftersom hemtjänstpersonalens motstånd tenderar att vara nomadiskt blir det också svårare att bemöta. Hemtjänstpersonalen är innovativ i arbetet och överskrider gränser för att få arbetet att "flyta på", vilket är i strid med ledningens styrning

och organisering av arbetet. Detta slags självdisciplinliknande agerande är svårt att hantera som motstånd och bemöta med maktmedel.

Med en vård- och omsorgsverksamhet där ekonomiska värden tenderar att få alltmer inflytande gällande styrning och organisering, blir kvaliteten på vården och omsorgen alltmer beroende av de anställdas lojalitetsrationella handlande. Men som jag har påvisat är lojalitetsrationaliteten dubbelsidig – den kan utnyttjas i maktutövning samtidigt som den är uttryck för nomadiskt motstånd. När den fungerar som nomadiskt motstånd är det genom de anställdas medvetenhet om dess subversiva potential.

Mellan struktur och agent

Min ambition har varit att förstå människors tolkning och utnyttjande av sina handlingsmöjligheter i ljuset av de reproducerande dragen hos socialt skapade strukturer. Det ligger emellertid stora mått av oförutsägbarhet i försöken att förstå interagerande mellan struktur och agent. Ett försök är att analytiskt särskilja struktur och agent genom att se dem som två enheter, för att kunna analysera växelspelet dem emellan (Archer, 1995). Det innebär att använda tankefigurer som gör det möjligt att hålla isär struktur och agent. Den tankefigur jag framförallt använt för att identifiera struktur är lönearbete med dess inbyggda asymmetriska maktrelationer och i första hand hemtjänstpersonalen betraktas som agenter. För att kunna utforska interagerande mellan dessa båda enheter har handlingsmöjligheter varit en framkomlig väg. Analysen av växelspelet mellan struktur och agent har utmynnat i ett begrepp, lojalitetsrationalitet.

Det är ett begrepp sprunget ur en empirisk kategorisering av hemtjänstpersonalens handlande. De uppvisar ett tanke- och handlingsmönster: de agerar med lojalitet och gör det på likartat sätt i olika situationer och i olika sammanhang. Handlandet sker med en sådan regelmässighet och har sådana egenskaper att jag vågar påstå att det är ett lojalitetsrationellt handlande. Det är således en samlande benämning på hemtjänstpersonalens sätt att utnyttja sina handlingsmöjligheter. Men lojalitetsrationalitet är inte enbart en benämning på en empirisk kategori utan även ett begrepp som kan fungera i analyser av strukturella förhållanden. Jag är övertygad om att det kan vara fruktbart för att få en fördjupad förståelse, inte enbart av hemtjänstpersonalens och andra yrkesgruppers handlande, utan även för att förstå dynamiken i maktrelationer.

När hemtjänstpersonalen agerar lojalt, om än i varierande riktningar, utnyttjar de sina handlingsmöjligheter. Det är inte ett absolut tvång att handla på detta sätt, men det är det sätt som verkar rimligt och möjligt och det är till stor del med utgångspunkt i positionen som anställd, som hemtjänstpersonalens överväganden görs. Att på detta vis tolka och utnyttja handlingsmöjligheter bidrar inte enbart till att reproducera lojalitetsrationaliteten i sig, utan även socialt skapade strukturer. Den underordnade position det innebär att vara anställd upprätthålls genom hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande samtidigt som detta sätt att handla har sin grund i lönearbetets strukturella förhållanden. De anställdas lojalitetsrationella handlande kan ses som uttryck för lönearbetsformens strukturella villkor.

Utöver ovan diskuterade förhållanden finns andra strukturella aspekter som har betydelse för lojalitetsrationalitetens styrka och räckvidd. Den genusbaserade maktordning som i (löne)arbete har sitt tydligaste uttryck i genusarbetsdelningen, kan ha betydelse för upprätthållande av ett lojalitetsrationellt handlande i hemtjänstarbetet. Traditionellt kvinnliga sysslor handlar till stor del om ansvarstagande i relation till andra människor och anpassning efter andras behov. Hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande kan således betraktas som en del av iscensättandet av genus i hemtjänstarbetet. Därmed är inte sagt att genusordningen är en förutsättning för reproduktion av lojalitetsrationaliteten i alla sammanhang. Den kanske inte ens är nödvändig för upprätthållande av ett lojalitetsrationellt handlande i hemtjänstarbetet.

Däremot hävdar jag att lojalitetsrationaliteten intar en roll som möjlighetsskapande för förändring avseende genuspositioner. Att sociala strukturer villkorar människors handlande innebär inte enbart hinder och oföränderlig reproduktion, utan även möjligheter till förändring. Hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande innebär iscensättande av såväl femininitet som maskulinitet och en vårdtagarorienterad lojalitet kan betraktas som en del i en upprätthållandet av en traditionellt kvinnligt kodad position. När handlandet orienteras mot verksamhet/organisation innebär det förutom följsamhet inför formella regler och normer, ett begränsande av den vårdtagarrelaterade lojaliteten. Härmed skapas möjlighet för hemtjänstpersonalen att inta en annorlunda genusposition än den traditionellt kvinnliga. Det innebär därmed inte en disidentifikation (Skeggs, 1997) av det kvinnliga och ett införlivande av en manligt kodad position. Det handlar snarare om att i hemtjänstpersonalens lojalitetsrationella handlande finns en potential till ett

annorlunda genuspositionerande: en femininitet som karaktäriseras av mångfald. Att agera lojalt kräver en mångfald av kunskaper, förmågor och knep. Det fordrar att man ständigt lär sig nya sätt att fixa och dona och att lirka. I ett arbete som hemtjänstarbetet innebär det att man tänjer på genuspositionerna. Sörensdotter (2008) diskuterar i sin avhandling om genus, klass och etnicitet i hemtjänsten, omsorgens genuskodning som föränderlig. Hemtjänstarbetet kräver vissa sätt att tänka och att handla som genererar ett genusöverskridande. Hemtjänstarbetets kodning har potential att förändras från kvinnligt till mänskligt, enligt Sörensdotter (ibid). Jag menar dock att hemtjänstarbetet alltid har haft en potential att kodas som mänskligt, dess innehåll har inte förändrats på något så genomgripande sätt att vi kan säga att det är först nu en omkodning är möjlig. Däremot är det kanske först nu som vi är mogna för en omkodning. När jag pekar ut hemtjänstpersonalens handlande som lojalitetsrationellt med stark förankring i anställningsrelationen samt belyser dess transformerande drag, skapas möjlighet till en omkodning av hemtjänstarbetet. I en betydande del av tidigare forskning om arbeten med omsorgsinnehåll används begreppet omsorgsrationalitet för att beskriva, analysera och förstå personalens handlande. Det finns en risk att detta medverkar till essentialism, som också Eliasson (1992a; 1996) påpekar, genom att begreppet omsorgsrationalitet ofta tillskrivs en kvinnlig kodning och befäster omsorgsarbetet som ett kvinnligt arbete. Mitt försök att motverka detta blir att presentera en alternativ tolkningsram för att förstå handlande inom omsorgsarbeten (och även inom andra arbeten).

Det vardagliga livet ställer oss inför situationer som är villkorade enligt resonemangen ovan, men determinerar inte för den skull vårt handlande i dessa situationer (Danermark m.fl., 2003). Att strukturer villkorar människors handlingsmöjligheter innebär inte att de måste följa anvisade handlingsvägar. Strukturer ställer upp villkor för vad vi kan respektive inte kan göra men det är möjligt att handla annorlunda: motiv, mål och strategier kan formas i opposition till de handlingsvägar som erbjuds. När vi följer anvisade handlingsvägar såväl som gör avstickare, deltar vi i också i reproducerandet och transformerandet av strukturer. Det är emellertid inte gratis att handla i opposition med dessa handlingsvägar, det innebär kostnader olika stora och olika kännbara. Kostnaderna kan variera med position, situation och sammanhang. Vi kan ha stark legitimitet i ett sammanhang och har då möjlighet att välja alternativa handlingsvägar i högre grad än i de sammanhang där vi intar en svagare position. Rollen som anställd innebär en underordnad position och hemtjänstpersonalen tolkar sina handlingsmöjligheter i enlighet med detta. Jag konstaterar att de sätt

som hemtjänstpersonalen tolkar och utnyttjar sina handlingsmöjligheter på har sin utgångspunkt i rationella överväganden. Framförallt självorganisation, men även självdisciplinering, blir taktiker för att följa handlingsvägar utan att göra alltför mycket våld på den egna värdigheten (jfr Althusser, 1976; Foucault, 1974/1998; Karlsson, 2008).

Lojalitetsrationalitet i andra arbeten

Jag förmodar att hemtjänstarbetet inte är det enda arbete där anställda kan tänkas handla lojalitetsrationellt. Szebehely, (1995) använder benämningen *trekantsyrken* för att beskriva arbeten där en trepartsrelation utgör en aspekt av arbetet. Det innebär att det i arbetet ingår, förutom relationer till ledning och kollegor, även relationer till brukare såsom klienter, patienter, elever, vårdtagare osv. Relationerna till brukarna präglas av kontinuitet och bygger på idéer om empati och engagemang för andra människor, tillsammans med solidaritet med dem som är utsatta. De som utför dessa arbeten drivs också ofta (men inte alltid) av en vilja att göra gott, att hjälpa och att stå till tjänst.

Ett lojalitetsrationellt agerande kan förväntas uppträda i de typer av arbeten där relationen till brukare är av ovan beskrivna karaktär, och där ett pålitligt och ansvarsfullt men framförallt anpassningsinriktat förhållningssätt är nödvändiga ingredienser för arbetets utförande. Jag vill också påstå att anpassning i det här sammanhangets betydelse, är något som förekommer i högre grad i arbeten där anpassning efter andras (brukares) behov och viljor är centralt för arbetets utförande. Därmed ökar möjligheten att ett lojalitetsrationellt handlande skall uppstå och spridas även till andra relationer i arbetssituationen. Det lojalitetsrationella handlandet kan riktas till kollegor, till ledning, till organisationen eller verksamheten. Det kan även orienteras mot den egna yrkesidentiteten.

Om de arbetsprestationer man utför inte får acceptans och inte heller ger arbetet formell status kommer förmodligen strategier att utvecklas för att bli respekterad. Yrkesstatus påverkas bland annat av huruvida arbetets kvalifikationskrav är explicitgjorda och formellt accepterade. Om de reella kunskaper och förmågor som krävs för ett arbetes utförande svarar mot dess formella kvalifikationskrav, tenderar arbetets status att vara högre (jfr Ulfsson, 2006). I arbeten där anställdas kompetens svarar mot arbetets formella kvalifikationskrav är det tänkbart att också tilltron till den egna kompetensen

ökar. Det kan innebära ökad möjlighet till egenkontroll, både över och i arbetssituationen och därmed en relativ utjämning av en asymmetrisk maktrelation. Hemtjänstpersonalen ger förvisso uttryck för en trygghet i förhållande till den egna kompetensen när de utför såväl som talar om sitt arbete. Men genom de normaliserings- och objektiveringsprocesser som pågår rubbas denna trygghet. Kompetensen ifrågasätts och hemtjänstpersonalen är medveten om detta: ”Jag vet vad jag kan men jag vet inte om det är det rätta att kunna”, är hemtjänstpersonalens sätt att uttrycka sin tvekan om den egna kompetensens värde. Om en osäkerhet om kompetensens värde finns, kan ett manövrerande mellan olika kontrahenters krav och förväntningar vara en strategi för att vinna erkännande och respekt. Därmed kan arbeten med svag yrkesstatus såsom hemtjänstarbetet medföra ett intensivare anpassningsinriktat agerande hos de anställda än i arbeten med högre yrkesstatus. I yrken med beprövad och erkänd kunskapsbas finns förmodligen inte dylika tvivel i lika hög grad, som i yrken där de anställdas kompetens ifrågasätts. Därför tror jag att möjligheten att ett lojalitetsrationellt handlande ska förekomma är högre i yrken där de anställdas kompetens är föremål för ifrågasättande än i yrken med formellt erkänd kunskapsbas.

För att ett lojalitetsrationellt handlande ska förväntas uppträda i ett arbete, krävs således kontinuerliga relationer till flera kontrahenter. Det fordras även ett (arbets)innehåll där ansvar, anpassning och pålitlighet är utgör centrala element i utförandet av arbetet. Även det asymmetriska maktförhållande som ingår i lönearbete understödjer ett lojalitetsrationellt handlande, genom den grad av anpassning som en underordnad position innebär.

Jag har i den här avhandlingen visat att anställdas lojalitetsrationella handlande utgör ett sätt att manövrera mellan styrning och kontroll, och en egen strävan efter autonomi och värdighet. Min förhoppning är att lojalitetsrationalitet är ett välgrundat begrepp som kan användas i ytterligare analyser av makt och motståndprocesser i lönearbete, samt att det även ger en ökad förståelse av hur växel-spelet mellan strukturella förhållanden och människors handlande kan gå till.

SUMMARY

Introduction

My research interest is to gain an understanding of processes in working life that involves relations of power. In other words, to understand processes whose purpose is to influence someone to do something. The introduction of hand held computers at a workplace in home help services is an example of such a process. It was initiated by the management in order to influence the work performance of the employees, in terms of effectivity.

This ICT project (information and communication technologies) in the work of home help services had two characteristics that affected the formulation of the research questions of this thesis. Firstly, the representatives of the management projected an image of the project as a win-win situation, while the employees expressed that neither themselves nor the care recipients reaped any benefits from it. Secondly, despite the fact that the employees expressed reluctance towards the ICT project, they showed acceptance to follow through what they had agreed to do. This led to the formulation of following questions: Why was the ICT project set up? What interests, values and ideas can be identified? How do the employees act in relation to the ICT project? What factors may be affecting the way the employees act?

A point of departure in this thesis is to consider the importance of structure, with its conditional effects on people's way of acting, but above all to pay attention to people's capability to act autonomously. My way of dealing with this interplay between structure and agent involves considering ideas, norms and values as well as material conditions affecting the way the employees interpret and make use of their possibilities to act.

The work of home help services and the ICT project

The home help services provide health care and home help for people who are living in their own homes and who have difficulties in managing their daily living. People in need include, for example, elderly people, physically or mentally

disabled persons and people with a combination of mental health and drug problems. The tasks performed by the staff consist of help with their daily hygiene and household duties, such as washing dishes, doing their laundry, cleaning, supervising delivery of prepared food, providing health care such as changing dressings and distributing medicine as well as providing them with social support. The time allocated to each of these tasks is regulated in accordance with each individual person's assistance entitlement. These entitlements form the basis of the fee that the care recipients pay to the local council for the subsidized services they receive.

An ICT project started in the spring of 2003 with the aim of developing forms for registration and documentation of the tasks performed by the home helps: "by means of the new IT-based tool the staff are expected to develop new ways of working and registering the tasks they perform" (Application for funding, 2002)²⁵. Each member of the staff has been given a hand-held computer containing information about their care recipients and the help that they require. These computers are connected to a large internal server in the municipal offices. Using the hand-held computer the staff is expected to be able to quickly get the information they need and at the same time register each completed task. Every action they perform during working hours must be registered. These include morning meetings and other scheduled meetings, time for planning, every single action performed in the care recipients' homes such as health care, personal hygiene and cleaning, and the time spent talking to the care recipients' relatives, nursing staff, doctors and so on. The system is complex and detailed and the function and use of the hand-held computers is problematical.

The purpose of the hand-held computers is to measure time. Time in this particular context has two dimensions: the time that the care recipients are entitled to and pay for, and the contracted time of the home helps. The amount of timed time offered to a care recipient is calculated and based on an estimation of their needs by a clerical officer at the local council, together with the care recipients and their relatives. The working time of the home helps is connected to the time of the care recipients and is divided into two parts. The time spent at a care recipient's home is regarded as care recipient time. The remaining working

²⁵ The application was made by a local council servant and it was sent for funding to a foundation formed in 1984 involving county and local councils. This particular foundation is supposed to promote job security for people employed by county and local councils, through information, counselling and development work.

time is called indefinable time. It consists of activities like telephone contacts with relatives, nurses and doctors, meetings and planning and also unplanned actions. This latter amount of time is considered to be an efficiency problem by the management in this specific local council as well as by the national board of health and welfare (e.g. Socialstyrelsen, 2004b; 2005b).

The home helps were offered arguments in favour of registering their activities during working hours. The argument of increased efficiency was presented together with arguments that their work is finally going to be “visible” and that ICT can affect the status of the work of home help services.

Aim and research questions

The aim of this thesis is to shed light on the dynamics and the complexity in the relationship between power and resistance in labour, from an employee-perspective.

This is done by describing and analyzing how a group of employees in municipal home help services interpret and make use of their possibilities to act in relation to a process of change, initiated by the management, involving new technology.

The following research questions are posed:

- What interest can be identified in relation to the ICT project?
- What conceptions of the work of home help services can be identified among the management and among the home helps?
- What patterns can be identified in the actions and responses of the home helps?
- How can the actions and responses of the home helps be interpreted?

Theoretical framework

The theoretical framework has three points of departure. 1. Labour as remunerated work is considered a socially constructed form of labour. 2. The relation between power and resistance is stated as a process along with the concepts of discipline, performance and self organization. 3. People’s

interpretation and use of their possibilities to act is interpreted as an example of the interplay between structure and agency.

In labour there is a relationship between the employer (who owns the means of production) and the employee (who offers work performances in return for money). These two parts are necessary for the relationship to continue. If any of the two parts are missing, the relationship ceases to exist and so does the labour per se. The relationship between employer and employee is asymmetrical. There is an imbalance of power embedded in this relationship, where the provider of labour is subordinated to the buyer. It is within the employer's power to formulate the conditions (obviously not independent of market forces, financial control and political decisions) for the employees. This asymmetrical relationship is embedded in all labour. Employees act in relation to the conditions offered and simultaneously, the conditions are flexible and changeable partly due to those actions.

Power and discipline

The understanding of power in this thesis is based on an assumption that people, through their actions, with access to resources of various kinds and in relation to structural conditions, participate in the reproduction of positions of power as well as of subordination.

In line with Foucault (1974/1998) I consider power as something that has to be repeated and exercised to be able to exist. Discipline is integrated in a society in terms of being in an alliance with the financial and productive purposes of the institutions and organizations of that society. Foucault speaks of disciplinary power as a productive machinery. It produces opportunities to exercise power. Even if there are representatives of management, it is not these individuals that "have power", it is the machinery that makes power possible, and it is the machinery in itself that produces and distributes power. It is self-reproductive and it is discrete. Sometimes so discrete that it is invisible in contrast to traditional power. When traditional power is visible and demonstrates itself, the ones who are subjects of this exercise of power are becoming almost invisible. The disciplinary power is on the other hand forcing the subordinates to become visible by making them subjects of control and discipline.

McKenzie (2001) presents the concept of performance as a way of understanding how the exercise of power is transforming from a disciplinary

exercise into one of performance. In organizations it is expressed as an idea where a creative and self-regulating employee is preferred and is considered as a source of high performance rather than an obstacle.

Traditional forms of discipline through standardization and lack of opportunities for employees to take initiatives of their own is accompanied by innovation, creativity and increasing possibilities for employees' own initiatives. The ways of governing employees are changing, but that does not mean that the motives are. Models and discourses like human relations and learning organization contain different definitions of work performance, but they still have one thing in common, the basic principle of performance:

The challenge of efficiency, the imperative to maximize outputs and to minimize inputs. (McKenzie, 2001, p. 82)

McKenzie (2001) names the power of performance *nomadic* (p. 247). Its ruling and controlling systems are widespread and generates a network of opportunities and, last but not least, financial means for pressure. This pressure is not only in order for employees to adapt, but also for them to subscribe, to resist and to stretch the boundaries of the controlling systems. This complexity makes the power of performance almost paradoxical, but also very relevant for the understanding of complex and contradictory structures of power.

Resistance is reconceptualised by Ackroyd & Thompson (1999) and by Karlsson (2006; 2008). Employee struggle for autonomy is the basic assumption for the concept of self-organization. Self-organization is formed by and can at the same time be considered a reply to the structural conditions where it takes place. But it is thereby not only a reply to or a reaction against something. If we suggest that the techniques for discipline are so engraved in the minds and bodies of employees that they automatically discipline themselves, an all too limited image of employees as well as managements, is presented. If on the other hand employee actions are considered as self-organization it suggests a view of them as subjects capable of action. In line with Ackroyd & Thompson (1999) I claim that employees are conscious of and should be in a position where they are able to interpret and evaluate the disciplinary practices they are involved in.

One train of thought that has been important in this thesis is the consideration of the conditional characteristics of structures in relation to people's ways of acting. By investigating the interplay between structures and agents it is possible

to analyse why things happens in one way and not in another in society. Danermark et al (2003) emphasize that it is through actions that structures operate and that they are simultaneously reproduced and transformed by human actions. Structures exist because social life, to some extent, is governed by rules and routines and because human action tends to be repeated even if with a certain variation. I assume that structures in this context are: 1. possible to identify by carrying out an analysis of the empirical material in order to notice the not immediately apparent and, 2. expressed in changes in working life, e.g. in the work of home help services and finally, 3. influencing and being influenced by human action.

Structures set conditions for what we can and respectively what we can't do, but although structures set conditions for people's actions, it doesn't mean that one has to follow them. People can act in autonomous ways. Motives, goals and strategies can be created in opposition to the ways of action offered to us. It is, however, not without cost to act in opposition to them. It involves different costs for different people. The costs can also differ depending on position, situation and context. My ambition is to gain a deeper understanding of people's possibilities to act while taking into consideration the characteristics of socially created structures.

Methods

The study has an ethnographic approach. This renders possible a relatively long term relationship with people in their own contexts, and through this it is possible, more so than in any other research approach, to gain a deeper understanding of their ideas, values, driving forces and actions (Hammersley, 1992).

The studied case is that of a home help team during a period of changing working conditions through the implementation of hand-held computers. The team consists of 12 women with varied work experience and levels of educational attainment. Their age, at the time of the study, varied from 21-62 years old. Two of them works full time, one works half time, six has part-time employment, such as 87.2 or 89.6 percent of a full-time post, whilst the remaining three work by the hour.

The empirical material is based on a combination of participant observation, interviews and document analysis. Two major periods of observation were conducted during the autumn 2003 to spring 2005. The first period focused on understanding the work performance and its routines. To obtain these data I followed the workers during their entire day at work; at the care recipients' homes, at meetings, at lunch, during smoking breaks and so on. During the second period, the use of (or rather the attempts to use) the hand-held computers was in focus.

In line with Delamont (2004) I acted as a participant observer but that does not mean that I fully participated in whatever the informants did. Rather, I saw things being done than doing them myself, as I was shadowing the home helps (Czarniawska, 2004). There were however some situations where I temporarily assisted the home helps when unexpected things happened at a care recipients home. But except from those situations I did not interfere in any of the work performances such as caring, meetings, planning or organizing.

The interviews with 11 of the 12 home helps (one of them chose not to be interviewed) were conducted with the aim of capturing their descriptions of their work routines and work performance, skills and knowledge, their opinions of the computers and the intended use of these. The interviews in this study have the character of conversations that are planned and booked in advance, rather than me posing questions to the informants that they then respond to. The interviews were conducted as thematic conversations. The themes were work performance, the meaning and content of the work together with the skills and knowledge connected to the work in home help services. I also asked the home helps to talk about their possibilities and limitations at work and their professionalism. One obvious theme of the interviews was the use of the hand-held computers and the home helps' participation in the ICT project.

Interviews were also conducted with the management, the two leaders of the ICT project, a consultant from one of three software companies involved in the project, a representative from the union and one of the local councillors. Documents such as applications for funding for the ICT project, job descriptions and regulations together with reports from the national board of health and welfare also served as empirical material.

Results

Work performances from a management perspective

This chapter describes the work of home help services and their work performances from a management point of view. The local ICT project is a consequence of a definition of home help services and the home helps indicating that they have an efficiency problem (Socialstyrelsen, 2005b). This image is a part of a national matter where different interests and concepts regarding caring work in general and home help services in particular, create a necessity to measure and register work performances. The working hours of the home helps are expected to be used as efficiently as possible. The implementation of hand-held computers has two purposes from a management point of view. Firstly, to be able to follow up on the tasks performed at the care recipients' homes. Secondly, to get a grasp of what the staff does when they are not at the care recipients'. The management expresses the necessity of being able to "show statistics of where time goes". Justifications for the implementation of the hand-held computers seem to be important. It is especially the element of control that has to be defended. The management tries to obscure the controlling aspect by drawing attention to the importance of the hand-held computers as something that illuminates the work performances.

Categorization is a central aspect of how home help services are organized. The tasks to be performed at the care recipients' is divided into categories based on estimated time and type of task. The system of categorizing tasks is complex and to some extent also inconsequent. The category indefinable time, i.e. the aspect of the home helps' work performance which has no direct connection with the care recipients (meetings, planning documentation, contacts with nurses and so on), is described as on the one hand necessary for the home help services to run smoothly, and on the other hand it is the indefinable time that is considered a problem to be solved. The management claims that it takes too much out of the working hours. It is also difficult to split the work performances into measurable units. That is mainly because the work of home help services has the necessary character of performing several tasks at the same time. While a home help is washing the dishes she is at the same time preparing breakfast as well as handing out medicine.

The categorization in its present form also creates a reduced picture of the work of home help services. Dominating parts of the work performances with their

related skills and knowledge, are rendered invisible in this system of categorizing. The systematic categorization of work performances is intensified by the ICT project and it is also of importance for the evaluation of the performances of the home helps. It is the management who are in the position to have preferential right of interpretation. The employees on the other hand are not only supposed to accept but also to take part in presenting the basic data that is asked for. Despite considerable problems with hardware and software, as well as the system of categories itself, the management shows great confidence in new technology to gain control over work performances in ways that was not possible before.

Work performances from the perspective of the home helps

The daily work performances of the home helps are affected by the ruling set of categories, with or without hand held computers, in the sense that the workers are forced to relate to them. However, the home helps show patterns that involve acting and thinking differently from the definition of work performances stipulated by the management. But sometimes it actually means following rules and regulations for performing categorized home help services. This chapter is about the interpretations made by the home helps about which work performances are the most important for the function the home help services. Descriptions of how the home helps both follow and object to the directives from the management on how to perform their work are also presented.

When the home helps speak about their work they present certain performances as more important and desirable than others. Performances in direct contact with the care recipients are pointed out above all. The closer to the care recipients the performance is the more important and desirable it seems to be for the home helps. Contacts with relatives, nurses and clerks at the local council are also considered important tasks for them together with administration and documentation, if it is in the interest of the care recipients. These kinds of work performances are rather obvious and some of them are also directly visible. But there are indispensable aspects of the work that are less obvious and visible, and they are not in question for being illuminated by neither the system of categorization nor the ICT project. The home helps speak about them as being indispensable to be able to perform home help. I have identified three different types of performances (their designations stem from the home helps):

- to coax (to carefully try to convince somebody)

- to adjust oneself (to be emotionally flexible)
- to fix and arrange (to see to that things run smoothly)

These are however work performances that are taken for granted and that are taking place in the background of other more obvious performances. It takes time as well as skills and knowledge to carry out these performances successfully. They do not, however, render any economical or financial benefits, nor do they provide any occupational legitimacy. Visible or not, these work performances are of decisive importance in the daily work of home help services. The different aspects of the work, such as caring, planning and organizing as well as communication, documentation and administration are dependant on that the performances done in the background are carried out.

The daily work in home help services is regulated in terms of time and content. The ability to give care under those circumstances puts strong demands on the flexibility and adaptability of the home helps. In caring relations it is impossible to ignore the immediate needs of the care recipients. A compromise, often conflicted, is necessary to deal with the immediate needs of the care recipient as well as the formal rules and regulations of the organization. Flexibility and adaptability are used by the home helps to manage this walking on a tightrope. The current conditions of the work of home help services put demands on these resources, in at least two ways: Firstly, flexibility and adaptability are necessary to be able to perform caring. Secondly, the ways of organizing home help services, according to market principles demand flexibility and adaptability to be able to perform home help in a satisfactory manner.

Loyalty as idea and action in the work of home help services

This chapter enlightens how ideas, norms and values form the basis for how the home helps act at work. The empirical material showed a recognizable conflict between rationality of caring and some form of labour rationality similar to what Szebehely (1995) and Waerness (1987) identified. At the same time there was something different to be found in my material. I claim that the home helps act according to a *rationality of loyalty*. This rationality of loyalty is reproduced in the work of the home help services, by the home helps as well as by the management. It is a part of the explanation for how the daily work of home help services as well as the ICT project, with its complex problems, runs smoothly. The rationality of loyalty stems from the empirical material and is a way of describing as well as analysing patterns of action in the home help services.

The actions of the home helps are characterized by a dominating pattern of thought and action where adaptability, responsibility and reliability are basic values. They act as someone that can be trusted and show a constant readiness to help and to put things in order, whatever and whoever it concerns. The home helps also act with emotional as well as cognitive flexibility. These patterns appear above all in relation to the care recipients, but it also spreads to other situations and contexts. It can, for example, appear in relation to colleagues or in situations where the organization puts its demands on the employees. It is a (value) rational way of acting where adaptability, responsibility and reliability permeate the thoughts and actions of the home helps. It functions as a premise for the interpretations of their possibilities to act.

The rationality of loyalty is reproduced in the daily work as well as in relation to the ICT project. There is a conception of loyal home helps that appears in different situations and is reproduced by different actors. It has different character depending on who is expressing it. The home helps present themselves as, and put great value in, being loyal towards the care recipients. Loyalty towards colleagues or towards the organization and the management is also considered valuable and desirable. The conception of loyal home helps is also reproduced in the management strategies related to the ICT project. The management expresses a view of the home helps as both loyal and unreliable at the same time. The loyalty the home helps show towards the care recipients is considered by the management as an asset at the same time as it is questioned in both quantity and quality. The management's image of loyal home helps is contradictory. On the one hand it is someone who is loyal towards the care recipients and on the other hand someone who is loyal towards the organization and its financial and bureaucratic demands.

The home helps are, to a certain extent, aware of their loyalty and they sometimes use it in a conscious way. They make considerations of how strong the loyalty towards the care recipient should be. The loyalty of the home helps is affected partly by whether the response from the care recipient is good or poor and partly by the home help's own preferences concerning what they like to do. They also use the loyalty towards the care recipients as an argument for refraining from using the hand held computers. The home helps often express that responsibility towards and caring for the care recipients is something that is limited by the use of the computers. They also state that ICT is something that

doesn't belong in home help services, using loyalty towards the care recipients as an argument.

It may seem as though the home helps act according to rationality of loyalty at all times. Undoubtedly there are several aspect and variations of their actions and in the next chapter one such aspect is described.

The self-organization of the home helps

The actions of the home helps that are related to the ICT project and the difficulties involved in it, is characterised by loyalty and consent rather than by resistance. It raises questions about resistance, whether it exists at all and in that case, how it appears. This chapter considers the actions of the home helps as self-organization (Ackroyd & Thompson, 1999, p. 54). It can with that as a base be defined as important, strong and critical processes even if it doesn't necessarily mean a formal, conscious and directed resistance. The home helps do not do formal resistance, but rather they strive towards autonomy. This way of acting is, however, related to the rationality of loyalty. It has a regulating influence on their eventual resistance. Self-organization seems to be a strategy that fits in. Despite the limited and informal character of the self-organization of the home helps, it can be considered subversive. It has the possibility to undermine an exercise of power and it creates an alternative professional identity to the one offered by the management.

The self-organisation of the home helps is both about consent to and denial of the management's directives. The denial appears when the home helps, in their daily work, interpret and make considerations regarding the rules, regulations and norms that the management and the organization assign to them. They act to create the most plausible scope for autonomy in work situations and this struggle is often related to the caring of the care recipients. The maintenance of, above all, caring relations is an aspect of their work that is of great importance. The home helps make sure to point out the loyalty towards the care recipients in many different situations. This is a form of autonomy and a freedom of action embedded in the position of being an employee. Despite control and discipline the home helps make this freedom of action available to them. The management and the organization replies by implementing a tool, hand-held computers, for managing what is considered by them to be time wasting and limitation of work.

The home helps show consent when it comes to participate in the ICT project but that does not mean they cooperate. They collectively agreed to participate. Some of them were cooperative and a few were even engaged but the majority of them showed a minimal interest. This reluctance to engage in the project was defended by the home helps through explanations related to the care recipients. The extensive technical problems with the hand-held computers were also specified by the home helps as a reason for not using them.

The self organization of the home helps was also expressed in other ways. They used humour and particularly irony to understand and to deal with the paradoxical situation of being the object of controlling the work performances. They joked about the hand held computers and the absurdity in trying to split up their daily performances into measurable units. Irony was also a way of keeping together the social bonds in the work group and to introduce an alternative interpretation of the situation as opposed to the one presented by the management. They also conducted some mild sabotage. The damage was neither violent nor physical, but a subtle and disciplined disturbance. It happened for example at work place meetings. They talked during the meeting and did problem solution related to care recipients while their nearest manager was trying to run the meeting according to her agenda. This mild sabotage disturbed the power balance between the group and their nearest manager. The home helps was creating opportunities to acquire time and social space for an alternative agenda.

Concluding remarks

Traditional discipline operates through management's attempts to control and govern work performance (Foucault, 1974/1998; McKenzie, 2001). This thesis shows that both traditional and a newer and different type of discipline is present in the work of home help services. The newer form operates through the self discipline of the employees rather than through management control. The ICT project is an example of traditional discipline carried out the management's attempts to gain control over the employees' work performances in order to achieve effectivity and productivity. The newer form of discipline operates through making the home helps co-responsible for the strive towards (financial) effectivity. They are supposed to control their own work performances and themselves, on premises that are not their own.

The results show that the home helps interpret and use their possibilities to act in accordance with rational patterns of thought and action, with loyalty as a basic value. When the home helps act according to rationality of loyalty they interpret and make use of their possibilities to act. It is not an absolute must to act in this way, but it is the way that seems reasonable and most possible. It is, to a great extent within their position as employees, that the home helps make their considerations. When they interpret and make use of their possibilities to act in this way, they contribute not only to the reproduction of rationality of loyalty itself, but also to socially constructed structures of labour. The subordinated position it means to be employed is maintained by the home helps' loyal actions. Therefore I claim that the loyal actions of employees is an expression of the structural conditions of labour.

The rationality of loyalty can in itself be considered as a form of resistance though it contributes to the following as well as the breaking of rules. The results also show that the home helps carry out a form of informal resistance and I have identified two reasons for this. Firstly, the exercise of power is diffuse and mobile and has no explicit base. Therefore it is difficult to carry out (formal) resistance. Secondly, the rationality of loyalty has a regulative influence on eventual resistance from the home helps. This contributes to self-organisation as a strategy that fits in. The exercise of power that appears in home help services as well as in several other workplaces, I have identified as nomadic power (McKenzie, 2001). It is mobile and is difficult to locate because it has no centre of power. The hand held computers can be considered channels for nomadic power. They distribute exercise of power by being physical instruments of control, but it is through the self discipline of the employees that the control is being executed. Therefore it is hard to carry out formal and explicit resistance when a great deal of the responsibility of the control is your own. It creates a diffuse and complex form of resistance that is in faze with the nomadic power. The nomadic power meets thus with nomadic resistance, but because the resistance of the home helps is nomadic it is also difficult to approach. The home helps are innovative at work and descend limitations to make things work smoothly, even though it is in opposition with the management's rules of organization. This kind of self disciplined action is difficult to handle as resistance and to reply to with means of power.

I have in this thesis showed that the home helps act according to a rationality of loyalty and that it is a way to manoeuvre between governing as well as control

and a strive for autonomy and dignity. My expectation is that the concept of rationality of loyalty can be used in further analyses of power and resistance in labour and that it also tells us something about the interplay between socially structured conditions and how people act.

REFERENSER

- Ackroyd, S. & Thompson, P. (1999). *Organizational misbehaviour*. London: Sage Publications.
- Adler, P. A. & Adler, P. (1998). Intense Loyalty in Organizations: A Case Study of College Athletics. I Van Maanen, J. (Red.). *Qualitative Studies of Organizations*. (s. 31-50) Administrative Science Quarterly. London: Sage Publications.
- Althusser, L. (1976). *Filosofi från proletär klasståndpunkt*. Stockholm:Bo Cavefors bokförlag
- Alvesson, M. (1983). *Organisationsteori och teknokratiskt medvetande*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Alvesson, M. (2002). *Kommunikation, makt och organisation. Kritiska tolkningar av ett informationsmöte i ett företag*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Anderson, G. L. (1989). Critical ethnography in education: Origins, current status and new directions. *Review of Educational Research*, 59, 249-270.
- Andersson Bäck, M. (2008). *Conceptions, conflicts and contradictions at the introduction of a Swedish Health Call Centre*. (Diss.) University of Gothenburg, department of Work Sciences.
- Angus, L.B. (1986). Developments in ethnographic research in education: From interpretative to critical ethnography. *Journal of Research and Development in Education*, 20, (1).
- Archer, M. S. (1995). *Realist social theory: The morphogenetic approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Argyris, C. & Schön, D. (1978). *Organizational learning: a theory of action perspective*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Mind: Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution and Epistemology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bauman, R. (1992). Contextualization, tradition, and the dialogue of genres: Icelandic legends of the *kraftaskáld*. I Duranti, A. & Goodwin, C. (Red.). *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon*. (s. 125-146). New York: Cambridge University Press.
- Beach, D. (1997). *Symbolic Control and Power Relay: Learning in Higher Studies in Education*. (Göteborg Studies in Educational Sciences nr 119). Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Billig, M. (1996). *Arguing and thinking*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism. Perspective and method*. Berkeley: University of California Press.

- Bowen, G.A. (2006). Grounded Theory and Sensitizing Concepts. *International Journal of Qualitative Methods* 5 (3).
- Bowker, G. & Star S. L. (2000). *Sorting things out. Classification and its consequences*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Butler, J. (2006). *Genus ogjort. Kropp, begär och möjlig existens*. Stockholm: Norstedts Akademiska förlag.
- Börnfeldt, P-O. (2006). *Förändringskompetens på industrigolvet. Kontinuerligt förändringsarbete i gränslandet mellan lean production och socioteknisk arbetsorganisation*. (Diss.) Göteborgs universitet, Institutionen för arbetsvetenskap. Arbetslivsinstitutet 2006:1.
- Carelink (2001). *Strategier för effektiva och samverkande IT-stöd i sjukvården*. (Rapport nr 1/2001). Stockholm: Carelink.
- Carelink (2002). *IT i primärkommunal vård och omsorg – nu och i framtiden*. (Rapport nr 1/2002). Umeå: Carelink SamverkansCentrum.
- Carlström, E. (2005). *I Skuggan av Ädel- integrering i kommunal vård och omsorg*. (Förvaltningshögskolans avhandlingsserie 15). Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Cavefors, B. (1978). *Karl Marx – Friedrich Engels. Filosofiska skrifter i urval*. Stockholm: Bo Cavefors bokförlag.
- de Certeau, M. (1984). *The practice of everyday life*. (Vol 1.) Berkeley: University of California Press.
- Connell, R. W. (1999) *Maskuliniteter*. Göteborg: Daidalos.
- Connell, R. W. (2003) *Om genus*. Göteborg: Daidalos.
- Cornell, L. (1986). *Arbete och arbetsformernas utveckling*. Göteborg: Ekonomisk historiska institutionen, Göteborgs Universitet.
- Czarniawska, B. (1999). *Det var en gång en stad på vatten: Berättelser om organisering och organsiering av berättelser i Stockholm*. Stockholm: SNS.
- Czarniawska, B. (2004). *On Time, Space and Action Nets*. (GRI-rapport 2004:5). Göteborg: Gothenburg Research Institute.
- Danermark, B., Ekström, M., Jakobsen, L. & Karlsson J. Ch. (2003). *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Davies, K. (1996). Omsorgens struktur – tidens kärna. I Eliasson, R-M. (Red.), *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen politiken, forskningen*. (s. 36-51) Lund: Studentlitteratur.
- Delamont, S. (2004). Ethnography and Participant Observation. I Seale, C., Gobo, G, Gubrium, J.F. & Silverman, D. (Red.) *Qualitative Research Practice*. (s. 205-217) London: Sage.
- Drugge, C. (2003). *Omsorgsinriktat lärande. En studie om lärande i hemtjänsten*. (Diss.) Luleå: Institutionen för lärarutbildning, Luleå tekniska universitet.
- Edwards, P. K. (1986). *Conflict at Work. A Materialist Analysis of Workplace Relations*. Oxford: Blackwell.
- Edwards, P., Collinson, D. & Della Rocca, G. (1995). Workplace Resistance in Western Europe: A Preliminary Overview and a Research Agenda. *European Journal of Industrial Relations*. 1 (3), 283-316.

- Eliasson, R-M. (1992a). Kvinnors arbete, omsorgsapparaten och välfärdsstaten. I Eliasson, R-M. (Red.), *Egenbeter och allmänbeter. En antologi om omsorg och omsorgens villkor.* (s. 173-188) (Lund studies in social welfare, VII). Stockholm: Arkiv.
- Eliasson, R-M. (1992b). Omsorg som lönearbete: om taylorisering och professionalisering. I Eliasson, R-M. (Red.), *Egenbeter och allmänbeter. En antologi om omsorg och omsorgens villkor.* (s. 131-142) (Lund studies in social welfare, VII). Stockholm: Arkiv.
- Eliasson, R-M. & Szebehely, M. (1992). Äldreomsorgens särart och särbehandling. I Eliasson, R-M. (Red.), *Egenbeter och allmänbeter. En antologi om omsorg och omsorgens villkor.* (s. 143-154) (Lund studies in social welfare, VII). Stockholm: Arkiv.
- Eliasson, R-M. (1996). Efterord. I Eliasson, R-M (Red.), *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen politiken, forskningen.* (s. 231-245) Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, E., Ekholm B. & Ellström, P-E. (2003). *Verksamhetskultur och lärande. Om äldreomsorgen som lärandemiljö.* Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P-E. & Hultman, G. (Red.), (2004). *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet.* Lund: Studentlitteratur.
- Engeström, Y. (1987). *Learning by Expanding: an activity-theoretical approach to developmental research.* Helsinki: Orienta-Konsultit.
- Evertsson, L. (2002). *Välfärdspolitik och kvinnoyrken: Organisation, välfärdsstat och professionaliseringens villkor.* (Diss. 1104-2508:25). Umeå: Sociologiska institutionen, Umeå universitet.
- Fleck, L. (1935/1997). *Uppkomsten och utvecklingen av ett vetenskapligt faktum. Inledning till läran om tankestil och tankekollektiv.* Stockholm: Symposium.
- Fleming, P. (2005a). 'Kindergarten Cop': Paternalism and Resistance in a High-Commitment Workplace. *Journal of Management Studies*, 42 (7), 1469-1489.
- Fleming, P. (2005b). Metaphors of Resistance. *Management Communication Quarterly*, 19 (45), s. 45-66.
- Foucault, M. (1974/1998). *Övervakning och straff.* Lund: Arkiv förlag.
- Garret, P. M. (2005). Social work's "electronic turn": Notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*. 25 (4), 529-553.
- Gemzöe, L. (2003). *Feminism.* Stockholm: Bilda förlag.
- Giertz, E. (1999). *Kompetens för tillväxt. Verksamhetsutveckling i praktiken.* Malmö: Celemiab International.
- Goffman, E. (1994). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik.* Stockholm: Prisma.
- Grey, C. & Garsten, C. (2001). Trust, Control and Post-Bureaucracy. *Organization Studies* 2001, 22,/2, 229-250.
- Hammersley, M. (1992). *What's wrong with ethnography? Methodological explorations.* London: Routledge.

- Hjalmarsson, M. (2009). New Technology in Home Help Services – A Tool for Support or an Instrument of Subordination? *Gender, Work and Organization*. 16 (3), 368-384.
- Hochschild, A. R. (1983/2003), (20th anniversary ed.). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holmer, J. & Karlsson, J. Ch. (Red.), (1991). *Kvalifikation. Hur kompetens och meriter värderas i det moderna samhället*. Uppsala: Konsultförlaget AB.
- Huzell, H. (2005). *Management och motstånd: Offentlig sektor i omvandling – en fallstudie*. (Diss.) Avdelningen för arbetsvetenskap, institutionen för ekonomi. Karlstads Universitet.
- Hörnqvist, M. (1996). *Foucaults maktanalys*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.
- Institutet för framtidsstudier (2003). *Kvarboende och äldrevård i hemmet med modern teknik – vad hämmar utvecklingen?* Hämtad 2005-01-05 från [http:// www.carelink.se/files/doc_2003610143340.pdf](http://www.carelink.se/files/doc_2003610143340.pdf).
- ITHS (2003) *IT i hälso- och sjukvården. Kan IT göra vården bättre och billigare? Hur? Och hur långt har vi kommit i Sverige?* (Rapport nr 4) Care Link, KK-stiftelsen, Vårdalinstitutet.
- Johansson, U. & Woodilla, J. (2005). Irony – its use and potential in organization theory. I Johansson, U. & Woodilla, J. (Red.), *Irony and Organizations. Epistemological Claims and Supporting Field Stories*. (s. 25-50) Köpenhamn: Liber.
- Karlsson, J. Ch. (1986). *Begreppet arbete. Definitioner, ideologier och sociala former*. (Arkiv avhandlingsserie 0347-4909:24). Lund: Arkiv.
- Karlsson, J. Ch. (2006). Självorganisation: överlevnadsstrategi, motstånd och organisatorisk olydnad. I Holmer, J. & Simonsson, B. (Red.), *Forskning om arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Karlsson, J. Ch. (2008). *Den smidiga mellanbafen – och andra motståndsberättelser*. Malmö: Gleerups.
- Kincheloe, J.L. & McLaren, P. (1998). Rethinking Critical Theory and Qualitative Research. I Denzin N. K. & Lincoln Y. S. (Red.), *The Landscape of Qualitative Research. Theories and Issues*. (s. 260-299) London and New York: Sage.
- Knights, D. & Vurdubakis, T. (1994). Foucault, power, resistance and all that. I Jermier, J.M., Knights, D. & Nord, W.R. (Red.), *Resistance & Power in organizations*. (s. 167-198) New York: Routledge.
- Kondo, D. (1990). *Crafting Selves: Power, Gender and Discourse of Identity in a Japanese Workplace*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kuhn, T. (1962/1997). *De vetenskapliga revolutionernas struktur*. Stockholm: Thales.
- Latour, B. (1998). *Artefaktens återkomst. Ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi*. Stockholm: Nerenius & Santérus Förlag AB.
- Lave, Jean, (1996). The practice of learning. I Chaiklin, S. & Lave, J. (Red.), *Understanding practice. Perspectives on activity and context*. (s. 3-32) Cambridge: University press.

- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (2000). Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences. I Denzin N. K. & Lincoln Y. S. (Red.). *The Landscape of Qualitative Research. Theories and Issues*. London & New York: Sage.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Liveng, A. (2007). *Omsorgsarbejde, subjektivitet og læring: social- og sundhedshjælperlevers orienteringer mod omsorgsarbejdet og deres møde med arbejdets læringsrum*. (Doktorsafhandling i Livslang Læring, Roskilde universitet). Roskilde: Forskerskolen i Livslang Læring.
- Lundqvist, L. (1998). *Demokratins väktare*. Lund: Studentlitteratur.
- van Maanen, J. (1988). *Tales of the field: On writing ethnography*. Chicago: University of Chicago Press.
- McKenzie, J. (2001). *Perform or else: From discipline to performance*. London & New York: Routledge.
- Mehan, H. (1996). Beneath the skin and between the ears: A case study in the politics of representation. I Lave, J. & Chaiklin, S. (Red.), *Understanding practice. Perspectives on activity and context*. (s. 241-268) Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Mäkitalo, Å. (2002). *Categorizing work. Knowing, arguing, and social dilemmas in vocational guidance*. (Göteborg studies in educational sciences nr 218). Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Rasmussen, B. (2004). Between Endless Needs and Limited Resources: The Gendered Construction of a Greedy Organization. *Gender, Work and Organization*, 11(5), 506-524.
- Sandelowski, M. (1996) Tools of the Trade: Analyzing Technology as Object in Nursing. *Scholarly Inquiry for Nursing Practice: An International Journal*, 10(1), 5-16.
- Sandelowski, M. (1997). (Ir)Reconcilable Differences? The debate concerning nursing and technology. *Image-the Journal of Nursing Scholarship*, 29(2), 169-174.
- Sandkull, B. & Johansson, J. (1996/2000). *Från Taylor till Toyota. Beträktelser av den industriella produktionens organisation och ekonomi*. Lund: Studentlitteratur.
- Skeggs, B. (1997). *Formations of Class & Gender. Becoming Respectable*. London: Sage.
- Socialdepartementet (2002). *Vård ITiden*. (Ds 2002:3) Stockholm: Regeringskansliet, Socialdepartementet.
- Socialstyrelsen (2004a). *Funktionshindrade personer 2003. Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen*. Hämtad 2006-01-16 från <http://www.socialstyrelsen.se/publicerat/2004/5171/sammanfattning.htm>
- Socialstyrelsen (2004b). *Investera nu! Handlingsplan för kompetensförsörjning inom vård och omsorg*. Stockholm: Socialstyrelsen.

- Socialstyrelsen (2004c). *Äldre – vård och omsorg. Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen som hälso- och sjukvårdslagen*. Hämtad 2006-01-16 från <http://www.socialstyrelsen.se/publicerat2004/sammanfattning.htm>.
- Socialstyrelsen (2005a). *Funktionshindrade personer 2004. Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen*. Hämtad 2006-01-16 från <http://www.socialstyrelsen.se/publicerat/2004/5171/sammanfattning.htm>
- Socialstyrelsen (2005b). *Tid för vård och omsorg. Hur använder personalen inom vården och omsorgen om äldre och funktionshindrade personer sin tid?* (Artikelnr 2005-131-36) Hämtad 2005-11-23 från <http://www.socialstyrelsen.se>.
- Socialstyrelsen (2008) SOU 2008:126. *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidsyrke*. Hämtad 2009-07-01 från <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/117680>
- Stake, R.E. (1998). Case Studies. I Denzin N. K. & Lincoln Y. S., (Red.). *Strategies of Qualitative Inquiry*. (s. 86-109) Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Star, S. & Strauss, A. (1999). Layers of Silence, Arenas of Voice: the Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work*, 8, 9-30.
- Sveriges kommuner och landsting (2007). *Kommunal Personal 2007. Personalstatistisk undersökning*. Hämtad 2008-10-17 från <http://www.skl.se>.
- Szebehely, M. (1995). *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. (Lund studies in social welfare, IX). Stockholm: Arkiv.
- Szebehely, M. (1996). Från hemsamarit till vårdbiträde. I Eliasson, R-M (Red.), *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen politiken, forskningen*. (s. 176-191) Lund: Studentlitteratur.
- Säljö R. (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.
- Sörensdotter, R. (2008). *Omsorgsarbete i omvandling: genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. (Diss.) Stockholm Universitet. Stockholm: Makadam.
- Tedlock, B. (2000). Ethnography and ethnographic representation. I Denzin, N.K. & Lincoln, Y. S. (Red.), *Handbook of Qualitative Research, second edition*. London, New Delhi: Sage.
- Theliander, J. (1999). *Att studera arbetets förändring under kapitalismen. Ure och Taylor i pedagogiskt perspektiv*. (Göteborg Studies in Education, nr 132). Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Thomas, R. & Davies, A. (2005). Theorizing the Micro-politics of Resistance: New Public Management and Managerial Identities in the UK Public services. *Organization Studies*, 26, 683-706.
- Thörnqvist, C. (1994). *Arbetarna lämnar fabriken. Strejkrörelser i Sverige under efterkrigstiden, deras bakgrund, förlopp och följder*. (akademisk avhandling nr 9) Göteborgs universitet, Historiska institutionen.
- Thörnqvist, C. (2001). What do strikes strike? The impact of strikes and lockouts in Sweden 1975-1990. I Jeffrey, S., Mispelblom Beyer F. & Thörnqvist, C. (Red.), *European Working Lives*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Topor, A. (1988). *Hemtjänsten, människor och psykiska problem*. Solna: Almqvist & Wiksell Läromedel.

- Ulfsdotter Eriksson, Y. (2006). *Yrke, status & genus. En sociologisk studie om yrken på en segregerad arbetsmarknad.* (Göteborg Studies in Sociology, nr 29). Göteborg: Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- UsersAward (2004). *Vård-IT-kartan. Användare och IT-system inom svensk vård och omsorg.* Hämtad 2005-11-23 från [http:// www.usersaward.se](http://www.usersaward.se).
- Waerness, K. (1987). On the rationality of caring. I Showstack Salloon, A. (Red.), *Women and the state: the shifting boundaries of public and private.* London: Unwin Hyman.
- Waerness, K. (1996). "Omsorgsrationalitet". I Eliasson, R-M. (Red.), *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen politiken, forskningen.* (s. 203-220) Lund: Studentlitteratur.
- Wahl, A., Holgersson, C. & Höök, A. (2005). Irony as a feminist strategy for women managers. I Johansson, U. & Woodilla, J. (Red.), *Irony and Organizations. Epistemological Claims and Supporting Field Stories.* (s. 109-125) Köpenhamn: Liber.
- Wajcman, J. (2004). *Technofeminism.* Cambridge: Polity Press.
- Wasson, C. (2005). An anthropological eye on theories of organizational theory. I Johansson, U. & Woodilla, J. (Red.) *Irony and Organizations. Epistemological Claims and Supporting Field Stories.* (s. 51-63) Köpenhamn: Liber.
- Weber, M. (1983). *Ekonomi och samhälle. Förståelsesociologins grunder. 1. Sociologiska begrepp och definitioner – Ekonomi, samhällsordning och grupper.* Lund: Argos.
- White, S., Hall, C. & Peckover, S. (2008). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work Advance Access*, 1-21. Published 16 april 2008. [doi:10.1093/bjsw/bcn053]
- Virkki, T. (2008). The Art of Pacifying an Aggressive Client: 'Feminine' Skills and Preventing Violence in Caring Work. *Gender, Work and Organization.* 15,1, 72-87.

Internetkällor

- <http://www.kommunal.se>
http://www.ne.se/jsp/notice_board.jsp?i_type=1
<http://www.regeringen.se>
<http://www.trygghetsfonden.se/html/projektarkiv.htm>

Intervjuguide hemtjänstpersonal

Bakgrund

Anställningsår, tjänstefaktor, ålder, utbildning, lön
Tidigare sysselsättning
Hur kom det sig att du började arbeta i hemvården?

Arbetet

Berätta om ditt arbete?
Vad gör du?
Beskriv en arbetsdag?
Vad innebär dina arbetsuppgifter?
För vem arbetar du? Vilka är inblandade? Övr personal, chef, vårdtagare, biståndshandläggare...
Vad är målet med ditt arbete?

Hur är det när det flyter på?
Vad anser du vara viktigt i ditt arbete? Mindre viktigt?
Vad är svårt? Vad är lätt?

Hur är det när det inte flyter på?
När något inte fungerar som det ska, vad gör du/ni då?
Beskriv en situation!
Vad kan hända? Vad tänker du?
Hur löser du/ni problemet? Vad gör du/ni?
Vilka tar du till hjälp?

Handlingsutrymme

Hur stora möjligheter har du att påverka ditt arbete?
Vad påverkar hur du skall sköta ditt arbete?
Hur gör du när du vill ändra på något? Ge exempel!

Hinner du med det du skall göra?
Vad tror du påverkar dina möjligheter att klara jobbet?

Kunskap och lärande

Hur ska man vara för att vara professionell? Bra på sitt arbete?
Beskriv en bra hemvårdspersonall!
Vad är viktigt att kunna?
Vad kan du? Vad är din kompetens i arbetet?
Vilka kunskaper använder du? Vilka är viktiga?
Hur har du lärt dig det du kan?
Hur vet du vad som är det rätta sättet? Hur har du lärt dig det?
Händer det att du tvekar? Vad gör du då? Beskriv!
Vad är problematiskt? Hur löser du/ni det?
Vad lärde du dig av den situationen?
Vilka kunskaper använder du inte? Vilka är mindre viktiga?

Vad behöver du lära dig för att klara ditt arbete? Hur blir man en bättre hemvårdspersonal?
 Vad driver dig att lära något nytt? Vad kan få dig att vilja lära?
 Har du möjligheter att göra detta?
 (dokumentationsutb på högskolan i vår? Rehabutb? Datorutb?, vad har du lärt dig?)

Kan du beskriva en eller flera vändpunkter då arbetet förändrades?
 Vad gjorde att det förändrades? Vad var vändpunkten?
 Vad får dig att ändra ditt sätt att arbeta?

Vad hjälper dig i ditt arbete?
 Vad saknar du?
 Hur kan du få tag på det?

Vad skulle du vilja förändra i ditt arbete? Hur gör du?
 Hur tror du att det kommer att vara i framtiden? Vad kommer att förändras? Vad gör att det förändras?

Handdatorn

Hur gick det till att lära sig använda datorer/handdatorer?
 Vad gjorde ni? Vad var svårt? Vad var lätt?
 Hur använde du/ni dem i arbetet (innan kursen)?
 Beskriv hur det gick till!
 Beskriv problem som uppstod och hur de löstes?

Hur fick du reda på att handdatorer var på gång?
 Vad tänkte du?
 Vad tror du gjorde att projektet startade?
 Vad skall den användas till?
 Vad är det som skall bli bättre?
 Vilket problem är den svar på?

Vad skulle du vilja använda dator/handdator till?

Vad har den förändrat i ditt arbete?
 Vad annat kan du se som förändrar ditt arbete?

Specifika frågor till ”extrautbildade”

Hur kom det sig att du blev intresserad?
 Har du fått extra utbildning och stöd?
 Tid för utb?
 Hur har du kunnat påverka?

Tema inför gruppintervju med hemtjänstgruppen

- Tiden har gått – vad har hänt
- Resultaten skall valideras av gruppen

Presentation av preliminära resultat

Handlingsutrymme, utnyttjande av, skapande av
Nytt moment i arbetet, en ny och okänd situation
Anpassning och/eller ansvar?

Hur har arbetssituationen förändrats?

Vad har blivit annorlunda?

Har det förändrat ert sätt att se på arbetet?

Vad har ni lärt er?

positivt eller negativt lärande

- kan var både och
- Har det varit utvecklande?

Hur skulle ni vilja att det fungerade?

Vad har varit er drivkraft?

Vad har varit positivt? Negativt?

Hur påverkas er relation till vårdtagare?

Hur påverkas arbetssituationen?

Andra effekter?

Hur påverkas egen planering av arbetsdagen?

Intervjuguide enhetschef, verksamhetschef

Hur länge har du arbetat?

Utbildning?

Tjänstgöringsgrad?

Ansvar, befogenhet, handlingsutrymme:

- Beskriv arbetet, plats i organisationen, vad innebär detta i realiteten?
- Ansvarsområde
- Vad är svårt, vad är lätt?
- Vilka begränsningar finns, vad är möjligt, vad är omöjligt?
- Vad kan påverkas, vad kan inte påverkas?
- Hur går du tillväga för att lösa problem, förändra?
- Vad hindrar förändring?
- Delegerat ansvar?
- Vad ingår i hemvårdsarbetet? Vad är personalens uppgift? Vad är målet? Vad krävs av personalen (utbildning, kompetens, kunskaper och färdigheter, egenskaper?)

Införandet av gruppledare

- Hur kom idén om gruppledare till?
- Gammal/ny? Närdå?
- Vad ska bli bättre? Vilka problem kan uppstå?

Blå pärmar, dokumentation

- Direktiv om ökad dokumentation? Vad innebär blå pärmar?
- Vad finns i blå pärmar?
- Hur har blå pärmar arbetats fram? Vilka har varit delaktiga? Vilka har inte tillfrågats?
- Vad skall bli bättre? Vilka problem har uppstått/kan uppstå?
- Handdatorernas roll i dokumentation?

Prestationsbudget

- Vad innebär?
- Vad skall bli bättre? Vilka problem kan uppstå? Vad skall förändras?
- Hur löses problem?
- Vilka förväntningar/farhågor finns? Från ledning, från dig, från personalen, från vårdtagarna?
- Vad är anledningen till förändringen 2-3veckors städ?

Handdatorerna

- Hur fick du höra talas om handdatorerna för första gången?
- Vad tänkte du?
- Vad skall de användas till? Vilket problem är de lösningen på?
- Hur kommer de att förändra hemvårdsarbetet för personalen, för vårdtagarna?
- Hur kommer de att förändra ditt arbete?

- Hur hänger mätningen av kringtid ihop med prestationsbudget?
- Är kringtid ett problem? För vem?
- Hur har du deltagit i projektet, innan och under tiden (nu)?
- Har du varit med när de används?
- Hur tycker du att det fungerar? Hur tycker du att det borde fungera?
- Vad händer när de fungerar som de ska?
- Hur kommer statistiken att användas? Vem kommer att ha nytta av den?
- Fackets delaktighet?
- Vad är det som behöver förändras för att datorerna skall fungera, passa in?

Tid

- Hur beräknas tid för insatser? Vem bestämmer? 15 min, 30 min...
- Vem har problem med kringtid?
- Hur hänger tid för insatser ihop med personalens arbetstid? Med prestationsbudget?
- Vad baseras deltiderna på 82,91% t ex?
- Förändring av hemvårdsarbetet, historiskt – nu

Intervjuguide, utv sekr I

- Initiativet till projektet
- Finansiering
- Beslutsinstanser? Protokoll?
- Vilka är aktörer, vilka gör projektet genomförbart?
- Vilka är viktigast
- Resonemang och genomförande av utbildning
- Personalens förutsättningar och villkor
- Fackets roll
- Lätt-svårt
- Varför viktigt med IT-stöd i v/o
- Kunde man gjort på något annat sätt?
- Nyckelpersoner

Intervjuguide utv sekr II

- Tidigare arbete
 - Roll i organisationen
 - Hur beskrivs bakgrunden till handdatorerna, vad vet du om projektets historia/bakgrund?
 - Initiativet till projektet
 - Hur har det fungerat?
 - Vad ska de användas till? Vad är problemet?
 - På vilket sätt utvecklar de arbetet i hemvården?
 - Vilka möjligheter finns?
 - Vilka problem och risker finns?
 - Kan man lösa problemet på något annat sätt?
 - Vem vinner på att använda handdatorer?
 - Vad utgår ni ifrån när ni väljer programvara? Vad bör den uppfylla för krav? Vad ska ni ha den till?
 - Vilka har du haft kontakt med? Personal, politiker, enhetschef, biståndshandläggare, fack, projektledare...
-
- Finansiering av de ”gamla”? Finansiering av de ”nya”? Inköp, tidsåtgång, budget?
 - Beslutsinstanser? Protokoll?
 - Vilka är aktörer, vilka gör projektet genomförbart?
 - Vilka är viktigast?
 - Resonemang och genomförande av utbildning, ny utbildning?
 - Personalens förutsättningar och villkor
 - Fackets roll
 - Lätt-svårt
 - Varför viktigt med IT-stöd i v/o
 - Varför utveckla IT-stöd i hemvården?
 - Följer du uppdraget? Vem ger uppdraget?
 - Följer du eget intresse? Vad är det som gör IT intressant?
 - Kunde man gjort på något annat sätt?
 - Nyckelpersoner

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Kjell Härnqvist and Karl-Gustaf Stukát

1. *Karl-Gustaf Stukát*: Lekskolans inverkan på barns utveckling. Sthlm 1966. Pp.148.
2. *Urban Dahllöf*: Skoldifferentiering och undervisningsförlopp. Sthlm 1967. Pp. 306.
3. *Erik Wallin*: Spelling. Factorial and experimental studies. Sthlm 1967. Pp.180.
4. *Bengt-Erik Andersson*: Studies in adolescent behaviour. Project Yg, Youth in Göteborg. Sthlm 1969. Pp. 400.
5. *Ference Marton*: Structural dynamics of learning. Sthlm 1970. Pp. 112.
6. *Allan Svensson*: Relative achievement. School performance in relation to intelligence, sex and home environment. Sthlm 1971. Pp. 176.
7. *Gunni Kärrby*: Child rearing and the development of moral structure. Sthlm 1971. Pp. 207.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Urban Dahllöf, Kjell Härnqvist and Karl-Gustaf Stukát

8. *Ulf P. Lundgren*: Frame factors and the teaching process. A contribution to curriculum theory and theory on teaching. Sthlm 1972. Pp. 378.
9. *Lennart Levin*: Comparative studies in foreign-language teaching. Sthlm 1972. Pp. 258.
10. *Rodney Åsberg*: Primary education and national development. Sthlm 1973. Pp. 388.
11. *Björn Sandgren*: Kreativ utveckling. Sthlm 1974. Pp. 227.
12. *Christer Brusling*: Microteaching - A concept in development. Sthlm 1974. Pp. 196.
13. *Kjell Rubenson*: Rekrytering till vuxenutbildning. En studie av kortutbildade yngre män. Gbg 1975. Pp. 363.
14. *Roger Säljö*: Qualitative differences in learning as a function of the learner's conception of the task. Gbg 1975. Pp. 170.
15. *Lars Owe Dahlgren*: Qualitative differences in learning as a function of content-oriented guidance. Gbg 1975. Pp. 172.
16. *Marie Månsson*: Samarbete och samarbetsförmåga. En kritisk granskning. Lund 1975. Pp. 158.
17. *Jan-Eric Gustafsson*: Verbal and figural aptitudes in relation to instructional methods. Studies in aptitude - treatment interactions. Gbg 1976. Pp. 228.
18. *Mats Ekholm*: Social utveckling i skolan. Studier och diskussion. Gbg 1976. Pp. 198.
19. *Lennart Svensson*: Study skill and learning. Gbg 1976. Pp. 308.
20. *Björn Andersson*: Science teaching and the development of thinking. Gbg 1976. Pp. 180.
21. *Jan-Erik Perneman*: Medvetenhet genom utbildning. Gbg 1977. Pp. 300.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Kjell Härnqvist, Ference Marton and Karl-Gustaf Stukát

22. *Inga Wernersson*: Könsdifferentiering i grundskolan. Gbg 1977. Pp. 320.
23. *Bert Aggestedt and Ulla Tebelius*: Barns upplevelser av idrott. Gbg 1977. Pp. 440.
24. *Anders Fransson*: Att rädas prov och att vilja veta. Gbg 1978. Pp. 188.
25. *Roland Björkberg*: Föreställningar om arbete, utveckling och livsrytm. Gbg 1978. Pp. 252.
26. *Gunilla Svingby*: Läroplaner som styrmedel för svensk obligatorisk skola. Teoretisk analys och ett empiriskt bidrag. Gbg 1978. Pp. 269.
27. *Inga Andersson*: Tankestilar och hemmiljö. Gbg 1979. Pp. 288.
28. *Gunnar Stangvik*: Self-concept and school segregation. Gbg 1979. Pp. 528.
29. *Margareta Kristiansson*: Matematikkunskaper Lgr 62, Lgr 69. Gbg 1979. Pp. 160.
30. *Britt Johansson*: Kunskapsbehov i omvårdnadsarbete och kunskapskrav i vårdutbildning. Gbg 1979. Pp. 404.
31. *Göran Patriksson*: Socialisation och involvering i idrott. Gbg 1979. Pp. 236.
32. *Peter Gill*: Moral judgments of violence among Irish and Swedish adolescents. Gbg 1979. Pp. 213.
33. *Tage Ljungblad*: Förskola - grundskola i samverkan. Förutsättningar och hinder. Gbg 1980. Pp. 192.
34. *Berner Lindström*: Forms of representation, content and learning. Gbg 1980. Pp. 195.
35. *Claes-Göran Wenestam*: Qualitative differences in retention. Gbg 1980. Pp. 220.
36. *Britt Johansson*: Pedagogiska samtal i vårdutbildning. Innehåll och språkbruk. Gbg 1981. Pp. 194.
37. *Leif Lybeck*: Arkimedes i klassen. En ämnespedagogisk berättelse. Gbg 1981. Pp. 286.
38. *Biörn Hasselgren*: Ways of apprehending children at play. A study of pre-school student teachers' development. Gbg 1981. Pp. 107.
39. *Lennart Nilsson*: Yrkesutbildning i nutidshistoriskt perspektiv. Yrkesutbildningens utveckling från skråväsendets upphörande 1846 till 1980-talet samt tankar om framtida inriktning. Gbg 1981. Pp. 442.
40. *Gudrun Balke-Aurell*: Changes in ability as related to educational and occupational experience. Gbg 1982. Pp. 203.
41. *Roger Säljö*: Learning and understanding. A study of differences in constructing meaning from a text. Gbg 1982. Pp. 212.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Kjell Härnqvist, Ference Marton and Karl-Gustaf Stukát

42. *Ulla Marklund*: Droger och påverkan. Elevanalys som utgångspunkt för drogundervisning. Gbg 1983. Pp. 225.
43. *Sven Setterlind*: Avslappningsträning i skolan. Forskningsöversikt och empiriska studier. Gbg 1983. Pp. 467.
44. *Egil Andersson and Maria Lawenius*: Lärares uppfattning av undervisning. Gbg 1983. Pp. 348.
45. *Jan Theman*: Uppfattningar av politisk makt. Gbg 1983. Pp. 493.
46. *Ingrid Pramling*: The child's conception of learning. Gbg 1983. Pp. 196.
47. *Per Olof Thång*: Vuxenlärares förhållningssätt till deltagar erfarenheter. En studie inom AMU. Gbg 1984. Pp. 307.
48. *Inge Johansson*: Fritidspedagog på fritidshem. En yrkesgrupps syn på sitt arbete. Gbg 1984. Pp. 312.
49. *Gunilla Svanberg*: Medansvar i undervisning. Metoder för observation och kvalitativ analys. Gbg 1984. Pp. 194.
50. *Sven-Eric Reuterberg*: Studiemedel och rekrytering till högskolan. Gbg 1984. Pp. 191.
51. *Gösta Dahlgren and Lars-Erik Olsson*: Läsning i barnperspektiv. Gbg 1985. Pp. 272.
52. *Christina Kärrqvist*: Kunskapsutveckling genom experimentcentrerade dialoger i ellära. Gbg 1985. Pp. 288.
53. *Claes Alexandersson*: Stabilitet och förändring. En empirisk studie av förhållandet mellan skolkunskap och vardagsvetande. Gbg 1985. Pp. 247.
54. *Lillemor Jernqvist*: Speech regulation of motor acts as used by cerebral palsied children. Observational and experimental studies of a key feature of conductive education. Gbg 1985. Pp. 146.
55. *Solveig Häggglund*: Sex-typing and development in an ecological perspective. Gbg 1986. Pp. 267.
56. *Ingrid Carlgren*: Lokalt utvecklingsarbete. Gbg 1986. Pp. 299.
57. *Larsson, Alexandersson, Helmstad and Thång*: Arbetsupplevelse och utbildningssyn hos icke facklärd. Gbg 1986. Pp. 165.
58. *Elvi Walldal*: Studerande vid gymnasieskolans vårdlinje. Förväntad yrkesposition, rollpåverkan, självuppfattning. Gbg 1986. Pp. 291.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Jan-Eric Gustafsson, Ference Marton and Karl-Gustaf Stukát

59. *Eie Ericsson*: Foreign language teaching from the point of view of certain student activities. Gbg 1986. Pp. 275.
60. *Jan Holmer*: Högre utbildning för lågutbildade i industrin. Gbg 1987. Pp. 358.
61. *Anders Hill and Tullie Rabe*: Psykiskt utvecklingsstörda i kommunal förskola. Gbg 1987. Pp. 112.
62. *Dagmar Neuman*: The origin of arithmetic skills. A phenomenographic approach. Gbg 1987. Pp. 351.
63. *Tomas Kroksmark*: Fenomenografisk didaktik. Gbg 1987. Pp. 373.
64. *Rolf Lander*: Utvärderingsforskning - till vilken nytta? Gbg 1987. Pp. 280.
65. *Torgny Ottosson*: Map-reading and wayfinding. Gbg 1987. Pp. 150.
66. *Mac Murray*: Utbildningsexpansion, jämlikhet och avlänkning. Gbg 1988. Pp. 230.
67. *Alberto Nagle Cajés*: Studievalet ur den väljandes perspektiv. Gbg 1988. Pp. 181.
68. *Göran Lassbo*: Mamma - (Pappa) - barn. En utvecklingsekologisk studie av socialisation i olika familjetyper. Gbg 1988. Pp. 203.
69. *Lena Renström*: Conceptions of matter. A phenomenographic approach. Gbg 1988. Pp. 268.
70. *Ingrid Pramling*: Att lära barn lära. Gbg 1988. Pp. 115.
71. *Lars Fredholm*: Praktik som bärare av undervisnings innehåll och form. En förklaringsmodell för uppkomst av undervisningshandlingar inom en totalförsvarsorganisation. Gbg 1988. Pp. 364.
72. *Olof F. Lundquist*: Studiestöd för vuxna. Utveckling, utnyttjande, utfall. Gbg 1989. Pp. 280.
73. *Bo Dahlin*: Religionen, själen och livets mening. En fenomenografisk och existensfilosofisk studie av religionsundervisningens villkor. Gbg 1989. Pp. 359.
74. *Susanne Björkdahl Ordell*: Socialarbetare. Bakgrund, utbildning och yrkesliv. Gbg 1990. Pp. 240.
75. *Eva Björck-Åkesson*: Measuring Sensation Seeking. Gbg 1990. Pp. 255.
76. *Ulla-Britt Bladini*: Från hjälpskolelärare till förändringsagent. Svensk speciallärarutbildning 1921-1981 relaterad till specialundervisningens utveckling och förändringar i speciallärarens yrkesuppgifter. Gbg 1990. Pp. 400.
77. *Elisabet Öhrn*: Könsmönster i klassrumsinteraktion. En observations- och intervjustudie av högstadieelevers lärarkontakter. Gbg 1991. Pp. 211, XXI.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

78. *Tomas Kroksmark*: Pedagogikens vägar till dess första svenska professur. Gbg 1991. Pp. 285.
79. *Elvi Walldal*: Problembaserad inläring. Utvärdering av påbyggnadslinjen Utbildning i öppen hälso- och sjukvård. Gbg 1991. Pp. 130.
80. *Ulla Axner*: Visuella perceptionssvårigheter i skolperspektiv. En longitudinell studie. Gbg 1991. Pp. 293.
81. *Birgitta Kullberg*: Learning to learn to read. Gbg 1991. Pp. 352.
82. *Claes Annerstedt*: Idrottslärarna och idrottsämnet. Utveckling, mål, kompetens - ett didaktiskt perspektiv. Gbg 1991. Pp. 286.
83. *Ewa Pilhammar Andersson*: Det är vi som är dom. Sjuksköterskestuderandes föreställningar och perspektiv under utbildningstiden. Gbg 1991. Pp. 313.
84. *Elsa Nordin*: Kunskaper och uppfattningar om maten och dess funktioner i kroppen. Kombinerad enkät- och intervjustudie i grundskolans årskurser 3, 6 och 9. Gbg 1992. Pp. 253.
85. *Valentin González*: On human attitudes. Root metaphors in theoretical conceptions. Gbg 1992. Pp. 238.
86. *Jan-Erik Johansson*: Metodikämnet i förskolläro-utbildningen. Bidrag till en traditionsbestämning. Gbg 1992. Pp. 347.
87. *Ann Ahlberg*: Att möta matematiska problem. En belysning av barns lärande. Gbg 1992. Pp. 353.
88. *Ella Danielson*: Omvårdnad och dess psykosociala inslag. Sjuksköterskestuderandes uppfattningar av centrala termer och reaktioner inför en omvårdnadssituation. Gbg 1992. Pp. 301.
89. *Shirley Booth*: Learning to program. A phenomenographic perspective. Gbg 1992. Pp. 308.
90. *Eva Björck-Åkeson*: Samspel mellan små barn med rörelsehinder och talhandikapp och deras föräldrar - en longitudinell studie. Gbg 1992. Pp. 345.
91. *Karin Dahlberg*: Helhetssyn i vården. En uppgift för sjuksköterskeutbildningen. 1992. Pp. 201.
92. *Rigmor Eriksson*: Teaching Language Learning. In-service training for communicative teaching and self directed learning in English as a foreign language. 1993. Pp. 218.
93. *Kjell Härenstam*: Skolboks-islam. Analys av bilden av islam i läroböcker i religionskunskap. Gbg 1993. Pp. 312.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

94. *Ingrid Pramling*: Kunnandets grunder. Prövning av en fenomenografisk ansats till att utveckla barns sätt att uppfatta sin omvärld. Gbg 1994. Pp. 236.
95. *Marianne Hansson Scherman*: Att vägra vara sjuk. En longitudinell studie av förhållningssätt till astma/allergi. Gbg 1994. Pp. 236.
96. *Mikael Alexandersson*: Metod och medvetande. Gbg 1994. Pp. 281.
97. *Gun Unenge*: Pappor i föräldrakooperativa daghem. En deskriptiv studie av pappors medverkan. Gbg 1994. Pp. 249, [33].
98. *Björn Sjöström*: Assessing acute postoperative pain. Assessment strategies and quality in relation to clinical experience and professional role. Gbg 1995. Pp. 159.
99. *Maj Arvidsson*: Lärares orsaks- och åtgärdstankar om elever med svårigheter. Gbg 1995. Pp. 212.
100. *Dennis Beach*: Making sense of the problems of change: An ethnographic study of a teacher education reform. Gbg 1995. Pp. 385.
101. *Wolmar Christensson*: Subjektiv bedömning - som besluts och handlingsunderlag. Gbg 1995. Pp. 211.
102. *Sonja Kihlström*: Att vara förskollärare. Om yrkets pedagogiska innebörder. Gbg 1995. Pp. 214.
103. *Marita Lindahl*: Inläring och erfarenhet. Ettåringars möte med förskolans värld. Gbg. 1996. Pp. 203.
104. *Göran Folkestad*: Computer Based Creative Music Making - Young Peoples' Music in the Digital Age. Gbg 1996. Pp. 237.
105. *Eva Ekeblad*: Children • Learning • Numbers. A phenomenographic excursion into first-grade children's arithmetic. Gbg 1996. Pp. 370.
106. *Helge Strömdahl*: On *mole* and *amount of substance*. A study of the dynamics of concept formation and concept attainment. Gbg 1996. Pp. 278.
107. *Margareta Hammarström*: Varför inte högskola? En longitudinell studie av olika faktorer betydelse för studiebegåvade ungdomars utbildningskarriär. Gbg 1996. Pp. 263.
108. *Björn Mårdén*: Rektors tänkande. En kritisk betraktelse av skolledarskap. Gbg 1996. Pp. 219.
109. *Gloria Dall'Alba and Björn Hasselgren (Eds.)*. Reflections on Phenomenography - Toward a Methodology? Gbg 1996. Pp. 202.
110. *Elisabeth Hesslefors Arktoft*: I ord och handling. Innebörder av "att anknyta till elevens erfarenheter", uttryckta av lärare. Gbg 1996. Pp. 251.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

111. *Barbro Strömberg*: Professionellt förhållningssätt hos läkare och sjuksköterskor. En studie av uppfattningar. Gbg 1997. Pp. 241.
112. *Harriet Axelsson*: Våga lära. Om lärare som förändrar sin miljöundervisning. Gbg 1997. Pp. 326.
113. *Ann Ahlberg*: Children's ways of handling and experiencing numbers. Gbg 1997. Pp. 115.
114. *Hugo Wikström*: Att förstå förändring. Modellbyggande, simulering och gymnasieelevers lärande. Gbg 1997. Pp. 305.
115. *Doris Axelsen*: Listening to recorded music. Habits and motivation among high-school students. Gbg 1997. Pp. 226.
116. *Ewa Pilhammar Andersson*:Handledning av sjuksköterskestuderande i klinisk praktik. Gbg 1997. Pp. 166.
117. *Owe Stråhlman*: Elitidrott, karriär och avslutning. Gbg 1997. Pp. 350.
118. *Aina Tullberg*: Teaching the 'mole'. A phenomenographic inquiry into the didactics of chemistry. Gbg 1997. Pp. 200.
119. *Dennis Beach*: Symbolic Control and Power Relay: Learning in Higher Professional Education. Gbg 1997. Pp. 259.
120. *Hans-Åke Scherp*: Utmanande eller utmanat ledarskap. Rektor, organisationen och förändrat undervisningsmönster i gymnasieskolan. Gbg 1998. Pp. 228.
121. *Staffan Stukát*: Lärares planering under och efter utbildningen. Gbg 1998. Pp. 249.
122. *Birgit Lendahls Rosendahl*: Examensarbetets innebörder. En studie av blivande lärares utsagor. Gbg 1998. Pp. 222.
123. *Ann Ahlberg*: Meeting Mathematics. Educational studies with young children. Gbg 1998. Pp. 236.
124. *Monica Rosén*: Gender Differences in Patterns of Knowledge. Gbg 1998. Pp. 210.
125. *Hans Birnik*: Lärare- elevrelationen. Ett relationistiskt perspektiv. Gbg 1998. Pp. 177.
126. *Margreth Hill*: Kompetent för "det nya arbetslivet"? Tre gymnasieklasser reflekterar över och diskuterar yrkesförberedande studier. Gbg 1998. Pp. 314.
127. *Lisbeth Åberg-Bengtsson*: Entering a Graphicate Society. Young Children Learning Graphs and Charts. Gbg 1998. Pp. 212.
128. *Melvin Feffer*: The Conflict of Equals: A Constructionist View of Personality Development. Gbg 1999. Pp. 247.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

129. *Ulla Runesson*: Variationens pedagogik. Skilda sätt att behandla ett matematiskt innehåll. Gbg 1999. Pp. 344.
130. *Silwa Claesson*: "Hur tänker du då?" Empiriska studier om relationen mellan forskning om elevuppfattningar och lärares undervisning. Gbg 1999. Pp. 248.
131. *Monica Hansen*: Yrkeskulturer i möte. Läraren, fritidspedagogen och samverkan. Gbg 1999. Pp. 399.
132. *Jan Theliander*: Att studera arbetets förändring under kapitalismen. Ure och Taylor i pedagogiskt perspektiv. Gbg 1999. Pp. 275
133. *Tomas Saar*: Musikens dimensioner - en studie av unga musikers lärande. Gbg 1999. Pp. 184.
134. *Glen Helmstad*: Understanding of understanding. An inquiry concerning experiential conditions for developmental learning. Gbg 1999. Pp. 259.
135. *Margareta Holmegaard*: Språkmedvetenhet och ordinläring. Lärare och inlärare reflekterar kring en betydelsefälsövning i svenska som andraspråk. Gbg 1999. Pp. 292.
136. *Alyson McGee*: Investigating Language Anxiety through Action Inquiry: Developing Good Research Practices. Gbg 1999. Pp. 298.
137. *Eva Gannerud*: Genusperspektiv på lärargärning. Om kvinnliga klasslärares liv och arbete. Gbg 1999. Pp. 267.
138. *Tellervo Kopare*: Att rida stormen ut. Förlossningsberättelser i Finnmark och Sápmi. Gbg 1999. Pp. 285.
139. *Maja Söderbäck*: Encountering Parents. Professional Action Styles among Nurses in Pediatric Care. Gbg 1999. Pp. 226.
140. *Airi Rovio - Johansson*: Being Good at Teaching. Exploring different ways of handling the same subject in Higher Education. Gbg 1999. Pp. 249.
141. *Eva Johansson*: Etik i små barns värld. Om värden och normer bland de yngsta barnen i förskolan. Gbg 1999. Pp. 295.
142. *Kennert Orlenius*: Förståelsens paradox. Yrkeserfarenhetens betydelse när förskollärare blir grundskollärare. Gbg 1999. Pp. 300.
143. *Björn Mårdén*: De nya hälsomissionärerna – rörelser i korsvägen mellan pedagogik och hälsopromotion. Gbg 1999. Pp. 223.
144. *Margareta Carlén*: Kunskapslyft eller avbytarbänk? Möten med industriarbetare om utbildning för arbete. Gbg 1999. Pp. 269.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

145. *Maria Nyström*: Allvarligt psykiskt störda människors vardagliga tillvaro. Gbg 1999. Pp. 286.
146. *Ann-Katrin Jakobsson*: Motivation och inläring ur genusperspektiv. En studie av gymnasieelever på teoretiska linjer/program. Gbg 2000. Pp. 242.
147. *Joanna Giota*: Adolescents' perceptions of school and reasons for learning. Gbg 2000. Pp. 220.
148. *Berit Carlstedt*: Cognitive abilities – aspects of structure, process and measurement. Gbg 2000. Pp. 140.
149. *Monica Reichenberg*: Röst och kausalitet i lärobokstexter. En studie av elevers förståelse av olika textversioner. Gbg 2000. Pp. 287.
150. *Helena Åberg*: Sustainable waste management in households – from international policy to everyday practice. Experiences from two Swedish field studies. Gbg 2000. Pp. 189.
151. *Björn Sjöström, Britt Johansson*: Ambulanssjukvård. Ambulanssjukvårdares och läkares perspektiv. Gbg 2000. Pp. 129.
152. *Agneta Nilsson*: Omvårdnadskompetens inom hemsjukvård – en deskriptiv studie. Gbg 2001. Pp. 225.
153. *Ulla Löfstedt*: Förskolan som lärandekontext för barns bildskapande. Gbg 2001. Pp. 240.
154. *Jörgen Dimenäs*: Innehåll och interaktion. Om elevers lärande i naturvetenskaplig undervisning. Gbg 2001. Pp. 278.
155. *Britt Marie Apelgren*: Foreign Language Teachers' Voices. Personal Theories and Experiences of Change in Teaching English as a Foreign Language in Sweden. Gbg 2001. Pp. 339.
156. *Christina Cliffordson*: Assessing empathy: Measurement characteristics and interviewer effects. Gbg 2001. Pp. 188.
157. *Inger Berggren*: Identitet, kön och klass. Hur arbetarflickor formar sin identitet. Gbg 2001. Pp. 366.
158. *Carina Furåker*: Styrning och visioner – sjuksköterskeutbildning i förändring. Gbg 2001. Pp. 216.
159. *Inger Berndtsson*: Förskjutna horisonter. Livsförändring och lärande i samband med synnedsättning eller blindhet. Gbg 2001. Pp. 539.
160. *Sonja Sheridan*: Pedagogical Quality in Preschool. An issue of perspectives. Gbg 2001. Pp. 225.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

161. *Jan Bahlenberg*: Den otroliga verkligheten sätter spår. Om Carlo Derkerts liv och konstpedagogiska gärning. Gbg 2001. Pp. 406.
162. *Frank Bach*: Om ljuset i tillvaron. Ett undervisningsexperiment inom optik. Gbg 2001. Pp. 300.
163. *Pia Williams*: Barn lär av varandra. Samlärande i förskola och skola. Gbg 2001. Pp. 209.
164. *Vigdis Granum*: Studentenes forestillinger om sykepleie som fag og funksjon. Gbg 2001. Pp. 252.
165. *Marit Alvestad*: Den komplekse planlegginga. Førskolelærarar om pedagogisk planlegging og praksis. Gbg 2001. Pp. 238.
166. *Girma Berhanu*: Learning-In-Context. An Ethnographic Investigation of Mediated Learning Experiences among Ethiopian Jews in Israel. Gbg 2001. Pp. 315.
167. *Olle Eskilsson*: En longitudinell studie av 10 – 12-åringars förståelse av materiens förändringar. Gbg 2001. Pp. 233.
168. *Jonas Emanuelsson*: En fråga om frågor. Hur lärares frågor i klassrummet gör det möjligt att få reda på elevernas sätt att förstå det som undervisningen behandlar i matematik och naturvetenskap. Gbg 2001. Pp. 258.
169. *Birgitta Gedda*: Den offentliga hemligheten. En studie om sjuksköterskans pedagogiska funktion och kompetens i folkhälsoarbetet. Gbg 2001. Pp. 259.
170. *Febe Friberg*: Pedagogiska möten mellan patienter och sjuksköterskor på en medicinsk vårdavdelning. Mot en vårddidaktik på livsvärldsgrund. Gbg 2001. Pp. 278.
171. *Madeleine Bergh*: Medvetenhet om bemötande. En studie om sjuksköterskans pedagogiska funktion och kompetens i närståendeundervisning. Gbg 2002. Pp. 250.
172. *Henrik Eriksson*: Den diplomatiska punkten – maskulinitet som kroppsligt identitetsskapande projekt i svensk sjuksköterskeutbildning. Gbg 2002. Pp. 157.
173. *Solveig Lundgren*: I spåren av en bemanningsförändring. En studie av sjuksköterskors arbete på en kirurgisk vårdavdelning. Gbg 2002. Pp. 134.
174. *Birgitta Davidsson*: Mellan soffan och katedern. En studie av hur förskollärare och grundskollärare utvecklar pedagogisk integration mellan förskola och skola. Gbg 2002. Pp. 230.
175. *Kari Søndena*: Tradisjon og Transcendens – ein fenomenologisk studie av refleksjon i norsk førskulelærarutdanning. Gbg 2002. Pp. 213.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Ingemar Emanuelsson, Jan-Eric Gustafsson and Ference Marton

176. *Christine Bentley*: The Roots of Variation of English-Teaching. A Phenomenographic Study Founded on an Alternative Basic Assumption. Gbg 2002. Pp. 224.
177. *Åsa Mäkitalo*: Categorizing Work: Knowing, Arguing, and Social Dilemmas in Vocational Guidance. Gbg 2002. Pp. 184.
178. *Marita Lindahl*: VÅRDA – VÄGLEDA – LÄRA. Effektstudie av ett interventionsprogram för pedagogers lärande i förskolemiljön. Gbg 2002. Pp. 332.
179. *Christina Berg*: Influences on schoolchildren's dietary selection. Focus on fat and fibre at breakfast. Gbg 2002. Pp. 134.
180. *Margareta Asp*: Vila och lärande om vila. En studie på livsvärldsfenomenologisk grund. Gbg 2002. Pp. 231.
181. *Ference Marton and Paul Morris (Eds.)*: What matters? Discovering critical conditions of classroom learning. Gbg 2002. Pp. 146.
182. *Roland Severin*: Dom vet vad dom talar om. En intervjustudie om elevers uppfattningar av begreppen makt och samhällsförändring. Gbg 2002. Pp. 306.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Björn Andersson, Jan Holmer and Ingrid Pramling Samuelsson

183. *Marléne Johansson*: Slöjdpraktik i skolan – hand, tanke, kommunikation och andra medierande redskap. Gbg 2002. Pp. 306.
184. *Ingrid Sanderöth*: Om lust att lära i skolan: En analys av dokument och klass 8y. Gbg 2002. Pp. 344.
185. *Inga-Lill Jakobsson*: Diagnos i skolan. En studie av skolsituationer för elever med syndromdiagnos. Gbg 2002. Pp. 273.
186. *Eva-Carin Lindgren*: Empowering Young Female Athletes – A Possible Challenge to the Male Hegemony in Sport. A Descriptive and Interventional Study. Gbg 2002. Pp. 200.
187. *Hans Rystedt*: Bridging practices. Simulations in education for the health-care professions. Gbg 2002. Pp. 156.
188. *Margareta Ekborg*: Naturvetenskaplig utbildning för hållbar utveckling? En longitudinell studie av hur studenter på grundskolläraprogrammet utvecklar för miljöundervisning relevanta kunskaper i naturkunskap. Gbg 2002. Pp. 313.
189. *Anette Sandberg*: Vuxnas lekvärld. En studie om vuxnas erfarenheter av lek. Gbg 2002. Pp. 226 .
190. *Gunlög Bredänge*: Gränslös pedagog. Fyra studier om utländska lärare i svensk skola. Gbg 2003. Pp. 412.
191. *Per-Olof Bentley*: Mathematics Teachers and Their Teaching. A Survey Study. Gbg 2003. Pp. 243.
192. *Kerstin Nilsson*: MANDAT – MAKT – MANAGEMENT. En studie av hur vårdenhetschefers ledarskap konstrueras. Gbg 2003. Pp. 194.
193. *Yang Yang*: Measuring Socioeconomic Status and its Effects at Individual and Collective Levels: A Cross-Country Comparison. Gbg 2003. Pp. 247.
194. *Knut Volden*: Mediekunskap som mediekritikk. Gbg 2003. Pp. 316.
195. *Lotta Lager-Nyqvist*: Att göra det man kan – en longitudinell studie av hur sju lärarstudenter utvecklar sin undervisning och formar sin lärarroll i naturvetenskap. Gbg 2003. Pp. 235.
196. *Britt Lindahl*: Lust att lära naturvetenskap och teknik? En longitudinell studie om vägen till gymnasiet. Gbg 2003. Pp. 325.
197. *Ann Zetterqvist*: Ämnesdidaktisk kompetens i evolutionsbiologi. En intervjuundersökning med no/biologilärare. Gbg 2003. Pp. 210.
198. *Elsie Anderberg*: Språkanvändningens funktion vid utveckling av kunskap om objekt. Gbg 2003. Pp. 79.

(cont.)

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Björn Andersson, Jan Holmer and Ingrid Pramling Samuelsson

199. *Jan Gustafsson*: Integration som text, diskursiv och social praktik. En policyetnografisk fallstudie av mötet mellan skolan och förskoleklassen. Gbg 2003. Pp. 381.
200. *Evelyn Hermansson*: Akademisering och professionalisering – barnmorskans utbildning i förändring. Gbg 2003. Pp. 222.
201. *Kerstin von Brömssen*: Tolkningar, förhandlingar och tystnader. Elevers tal om religion i det mångkulturella och postkoloniala rummet. Gbg 2003. Pp. 383.
202. *Marianne Lindblad Fridh*: Från allmänsjuksköterska till specialistsjuksköterska inom intensivvård. En studie av erfarenheter från specialistutbildningen och från den första yrkesverksamma tiden inom intensivvården. Gbg 2003. Pp. 205.
203. *Barbro Carli*: The Making and Breaking of a Female Culture: The History of Swedish Physical Education 'in a Different Voice'. Gbg 2003. Pp. 283.
204. *Elisabeth Dahlborg-Lyckhage*: "Systers" konstruktion och mumifiering – i TV-serier och i studenters föreställningar. Gbg 2003. Pp. 208.
205. *Ulla Hellström Muhli*: Att överbrygga perspektiv. En studie av behovsbedömningsamtal inom äldreinriktat socialt arbete. Gbg 2003. Pp. 212.
206. *Kristina Ahlberg*: Synvändor. Universitetsstudenters berättelser om kvalitativa förändringar av sätt att erfara situationers mening under utbildningspraktik. Gbg 2004. Pp. 190.
207. *Jonas Ivarsson*: Renderings & Reasoning: Studying artifacts in human knowing. Gbg 2004. Pp. 190.
208. *Madeleine Löwing*: Matematikundervisningens konkreta gestaltning. En studie av kommunikationen lärare – elev och matematiklektionens didaktiska ramar. Gbg 2004. Pp. 319.
209. *Pija Ekström*: Makten att definiera. En studie av hur beslutsfattare formulerar villkor för specialpedagogisk verksamhet. Gbg 2004. Pp. 244.
210. *Carin Roos*: Skriftspråkande döva barn. En studie om skriftspråkligt lärande i förskola och skola. Gbg 2004. Pp. 248.
211. *Jonas Linderöth*: Datorspelandets mening. Bortom idén om den interaktiva illusionen. Gbg 2004. Pp. 277.
212. *Anita Wallin*: Evolutionsteorin i klassrummet. På väg mot en ämnesdidaktisk teori för undervisning i biologisk evolution. Gbg 2004 Pp. 308.
213. *Eva Hjörne*: Excluding for inclusion? Negotiating school careers and identities in pupil welfare settings in the Swedish school. Gbg 2004. Pp. 190.
214. *Marie Bliding*: Inneslutandets och uteslutandets praktik. En studie av barns

(cont.)

Editors:

Björn Andersson, Jan Holmer and Ingrid Pramling Samuelsson

relationsarbete i skolan. Gbg 2004. Pp. 308.

215. *Lars-Erik Jonsson*: Appropriating Technologies in Educational Practices. Studies in the Contexts of Compulsory Education, Higher Education, and Fighter Pilot Training. Gbg 2004. Pp. 203.
216. *Mia Karlsson*: An ITiS Teacher Team as a Community of Practice. Gbg 2004. Pp. 299.
217. *Silwa Claesson*: Lärares levda kunskap. Gbg 2004. Pp. 173.
218. *Gun-Britt Wärvik*: Ambitioner att förändra och artefaktens verkan. Gränsskapande och stabiliserande praktiker på produktionsgolvet. Gbg 2004. Pp 274.
219. *Karin Lumsden Wass*: Vuxenutbildning i omvandling. Kunskapslyftet som ett sätt att organisera förnyelse. Gbg 2004. Pp 204.
220. *Lena Dahl*: Amningspraktikens villkor. En intervjustudie av en grupp kvinnors föreställningar på och erfarenheter av amning. Gbg 2004. Pp 160.
221. *Ulric Björck*: Distributed Problem-Based Learning. Studies of a Pedagogical Model in Practice. Gbg 2004. Pp 207.
222. *Anneka Knutsson*: "To the best of your knowledge and for the good of your neighbour". A study of traditional birth attendants in Addis Ababa, Ethiopia. Gbg 2004. Pp 238.
223. *Marianne Dovemark*: Ansvar – flexibilitet – valfrihet. En etnografisk studie om en skola i förändring. Gbg 2004. Pp 277.
224. *Björn Haglund*: Traditioner i möte. En kvalitativ studie av fritidspedagogers arbete med samlingar i skolan. Gbg 2004. Pp 248.
225. *Ann-Charlotte Mårdsjö*: Lärandets skiftande innebörder – uttryckta av förskollärare i vidareutbildning. Gbg 2005. Pp 239.
226. *Ingrid Grundén*: Att återerövra kroppen. En studie av livet efter en ryggmärgsskada. Gbg 2005. Pp 157.
227. *Karin Gustafsson och Elisabeth Mellgren*: Barns skriftspråkande – att bli en skrivande och läsande person. Gbg 2005. Pp 193.
228. *Gunnar Nilsson*: Att äga π . Praxisnära studier av lärarstudenters arbete med geometrilaborationer. Gbg 2005. Pp 362.

Editors:

Björn Andersson, Jan Holmer and Ingrid Pramling Samuelsson

229. *Bengt Lindgren*: Bild, visualitet och vetande. Diskussion om bild som ett kunskapsfält inom utbildning. Gbg 2005. Pp 160.
230. *Petra Angervall*: Jämställdhetsarbetets pedagogik. Dilemman och paradoxer i arbetet med jämställdhet på ett företag och ett universitet. Gbg 2005. Pp 227.
231. *Lennart Magnusson*: Designing a responsive support service for family carers of frail older people using ICT. Gbg 2005. Pp 220.
232. *Monica Reichenberg*: Gymnasieelever samtalar kring facktexter. En studie av textsamtal med goda och svaga läsare. Gbg 2005. Pp 197.
233. *Ulrika Wolff*: Characteristics and varieties of poor readers. Gbg 2005. Pp 206.
234. *Cecilia Nielsen*: Mellan fakticitet och projekt. Läs- och skrivsvårigheter och strävan att övervinna dem. Gbg 2005. Pp 312.
235. *Berith Hedberg*: Decision Making and Communication in Nursing Practice. Aspects of Nursing Competence. Gbg 2005. Pp 126.
236. *Monica Rosén, Eva Myrberg & Jan-Eric Gustafsson*: Läskompetens i skolår 3 och 4. Nationell rapport från PIRLS 2001 i Sverige. The IEA Progress in International Reading Literacy Study. Gbg 2005. Pp 343.
237. *Ingrid Henning Loeb*: Utveckling och förändring i kommunal vuxenutbildning. En yrkeshistorisk ingång med berättelser om lärarbanor. Gbg 2006. Pp 274.
238. *Niklas Pramling*: Minding metaphors: Using figurative language in learning to represent. Gbg 2006. Pp 289.
239. *Konstantin Kougioumtzis*: Lärarkulturer och professionskoder. En komparativ studie av idrottslärare I Sverige och Grekland. Gbg 2006. Pp 296.
240. *Sten Båth*: Kvalifikation och medborgarfostran. En analys av reformtexter avseende gymnasieskolans samhällsupdrag. Gbg 2006. Pp 280.
241. *Eva Myrberg*: Fristående skolor i Sverige -Effekter på 9-10-åriga elevers läsförmåga. Gbg 2006. Pp 185.
242. *Mary-Anne Holfve-Sabel*: Attitudes towards Swedish comprehensive school. Comparisons over time and between classrooms in grade 6. Gbg 2006. Pp 152.
243. *Caroline Berggren*: Entering Higher Education – Gender and Class Perspectives. Gbg 2006. Pp 162.
244. *Cristina Thornell & Carl Olivestam*: Kulturmöte i centralafrikansk kontext med kyrkan som arena. Gbg 2006. Pp 392.

(cont.)

Editors:

Björn Andersson, Jan Holmer and Ingrid Pramling Samuelsson

245. *Arvid Treekrem*: Att leda som man lär. En arbetsmiljöpedagogisk studie av toppledars ideologier om ledarskapets taktiska potentialer. Gbg 2006. Pp 382.
246. *Eva Gannerud & Karin Rönnerman*: Innehåll och innebörd i lärares arbete i förskola och skola – en fallstudie ur ett genusperspektiv. Gbg 2006. Pp 188.
247. *Johannes Lunneblad*: Förskolan och mångfalden – en etnografisk studie på en förskola i ett multietniskt område. Gbg 2006. Pp 228.
248. *Lisa Asp-Onsjö*: Åtgärdsprogram – dokument eller verktyg? En fallstudie i en kommun. Gbg 2006. Pp 252.
249. *Eva Johansson & Ingrid Pramling Samuelsson*: Lek och läroplan. Möten mellan barn och lärare i förskola och skola. Gbg 2006. Pp 221.
250. *Inger Björneloo*: Innebörder av hållbar utveckling. En studie av lärares utsagor om undervisning. Gbg 2006. Pp 194.
251. *Eva Johansson*: Etiska överenskommelser i förskolebarns världar. Gbg 2006. Pp 250.
252. *Monica Petersson*: Att genuszappa på säker eller osäker mark. Hem- och konsumentkunskap ur ett könsperspektiv. Gbg 2007. Pp 223.
253. *Ingela Olsson*: Handlingskompetens eller inlärld hjälplöshet? Lärandeprocesser hos verkstadsindustriarbetare. Gbg 2007. Pp 266.
254. *Helena Pedersen*: The School and the Animal Other. An Ethnography of human-animal relations in education. Gbg 2007. Pp 281.
255. *Elin Eriksen Ødegaard*: Meningsskaping i barnehagen. Innhold og bruk av barns og voksnes samtalefortellinger. Gbg 2007. Pp 246.
256. *Anna Klerfelt*: Barns multimediala berättande. En länk mellan mediakultur och pedagogisk praktik. Gbg 2007. Pp 220.
257. *Peter Erlandson*: Docile bodies and imaginary minds: on Schön's *reflection-in-action*. Gbg 2007 Pp 120.
258. *Sonja Sheridan och Pia Williams*: Dimensioner av konstruktiv konkurrens. Konstruktiva konkurrensformer i förskola, skola och gymnasium. Gbg 2007. Pp 204.
259. *Ingela Andreasson*: Elevplanen som text - om identitet, genus, makt och styrning i skolans elevdokumentation. Gbg 2007. Pp 221.

Editors:

Jan-Eric Gustafsson, Annika Härenstam, Ingrid Pramling Samuelsson

260. *Ann-Sofie Holm*: Relationer i skolan. En studie av femininiteter och maskuliniteter i år 9. Gbg 2008. Pp 231.
261. *Lars-Erik Nilsson*: But can't you see they are lying: Student moral positions and ethical practices in the wake of technological change. Gbg 2008. Pp 198.
262. *Johan Haggström*: Teaching systems of linear equations in Sweden and China: What is made possible to learn? Gbg 2008. Pp 252.
263. *Gunilla Granath*: Milda makter! Utvecklingssamtal och loggböcker som disciplinerings tekniker. Gbg 2008. Pp 214.
264. *Karin Grahn*: Flickor och pojkar i idrottens läromedel. Konstruktioner av genus i ungdomsträna utbilden. Gbg 2008. Pp 234.
265. *Per-Olof Bentley*: Mathematics Teachers and Their Conceptual Models. A New Field of Research. Gbg 2008. Pp 315.
266. *Susanne Gustavsson*: Motstånd och mening. Innebörd i blivande lärares seminarier. Gbg 2008. Pp 206.
267. *Anita Mattsson*: Flexibel utbildning i praktiken. En fallstudie av pedagogiska processer i en distansutbildning med en öppen design för samarbetslärande. Gbg 2008. Pp 240.
268. *Anette Emilson*: Det önskvärda barnet. Fostran uttryckt i vardagliga kommunikationshandlingar mellan lärare och barn i förskolan. Gbg 2008. Pp 208.
269. *Alli Klapp Lekholm*: Grades and grade assignment: effects of student and school characteristics. Gbg 2008. Pp 184.
270. *Elisabeth Björklund*: Att erövra litteracitet. Små barns kommunikativa möten med berättande, bilder, text och tecken i förskolan. Gbg 2008. Pp 277.
271. *Eva Nyberg*: Om livets kontinuitet. Undervisning och lärande om växters och djurs livscyklar - en fallstudie i årskurs 5. Gbg 2008. Pp 260.
272. *Kerstin Signert*: Variation och invarians i Montessoris pedagogik. Gbg 2009. Pp 211.
273. *Anita Norlund*: Kritisk sakprosaläsning i gymnasieskolan. Didaktiska perspektiv på läroböcker, lärare och nationella prov. Gbg 2009. Pp 230.

GÖTEBORG STUDIES
IN EDUCATIONAL SCIENCES

ISSN 0436-1121

Editors:

Jan-Eric Gustafsson, Annika Härenstam, Ingrid Pramling Samuelsson

274. *Agneta Simeonsdotter Svensson*: Den pedagogiska samlingen i förskoleklassen. Barns olika sätt att erfarra och hantera svårigheter. Gbg 2009. Pp 316.
275. *Anita Eriksson*: Om teori och praktik i lärarutbildningen. En etnografisk och diskursanalytisk studie. Gbg 2009. Pp 284.
276. *Maria Hjalmarsson*: Lärarprofessionens genusordning. En studie av lärares uppfattningar om arbetsuppgifter, kompetens och förväntningar. Gbg 2009. Pp 177.
277. *Anne Dragemark Oscarson*: Self-Assessment of Writing in Learning English as Foreign Language. A Study at the Upper Secondary School Level. Gbg 2009. Pp 277.
278. *Annika Lantz-Andersson*: Framing in Educational Practices. Learning Activity, Digital Technology and the Logic of Situated Action. Gbg 2009. Pp 212.
279. *Rauni Karlsson*: Demokratiska värden i förskolebarns vardag. Gbg 2009. Pp 211.
280. *Elisabeth Frank*: Läsförmågan bland 9-10-åringar. Betydelsen av skolklimat, hem- och skolsamverkan, lärarkompetens och elevers hembakgrund. Gbg 2009. Pp 239.
281. *Monica Johansson*: Anpassning och motstånd. En etnografisk studie av gymnasieelevers institutionella identitetsskapande. Gbg 2009. Pp 298.
282. *Mona Nilsen*: Food for Thought. Communication and the transformation of work experience in web-based-in-service training. Gbg 2009. Pp 170.
283. *Inga Wernersson*: Genus i förskola och skola. Förändringar i policy, perspektiv och praktik. Gbg 2009. pp 174
284. *Sonja Sheridan, Ingrid Pramling Samuelsson & Eva Johansson (red)*: Barns tidiga lärande. En tvärsnittsstudie om förskolan som miljö för barns lärande. Gbg 2009. Pp 302.
285. *Marie Hjalmarsson*: Lojalitet och motstånd - anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete. Gbg 2009. Pp 245.

Subscriptions to the series and orders for single volumes should be addressed to:
ACTA UNIVERSITATIS GOTHOBURGENSIS, Box 222, SE-405 30 Göteborg,
Sweden.

ISBN 978-91-7346-661-5

(cont.)