

Aalborg Universitet

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Speciale

Juni 2012

# At være direktør i sit eget liv...

- Brugerstyring i et rolle- og identitetsperspektiv

Nanna Søderberg Nielsen

Vejleder: Henning Olsen

Anslag: 231.051

## **Abstract**

The thesis focuses on personal assistance for adult citizens with physical impairments in the form of individualized support. A thorough literature review of the field was conducted. It was identified that a key dilemma with regards to personal assistance was the problem of the citizen's multiple role identities – as employer, friend and receiver of assistance.

This means, that the citizen has to balance expectations as to how they should act as an employer and at the same time have a friendly relationship with the assistant and also being dependent on the help they are receiving. No clear norms or guidelines exist in regards to how the citizen should interact with their assistants. This implies that the citizen has to have different role identities while being in this relation. These different role identities were chosen as the subject of investigation.

This was done empirically by interviewing nine informants and analyzing the transcripts thematically from a role/identity perspective. This was done by contrasting the roles as leader, friend and receiver of assistance to hereby identify areas where these role identities were potentially in conflict.

The empirical investigation lead to several conclusions, one of them being that a possible asymmetrical relation exists between the citizen and assistant since the citizen is dependent on the help they are receiving while also being a leader and employer. There can also be difficulties in the relation because the citizen is the employer but also friend, and a friendly relation is crucial for trust to be established – a key component of a successful relation.

By using the perspective of roles and identity the relation between the citizen and the assistant was qualified. This relation is very complex. By using this perspective several points are able to be explained. This has also meant giving voice to some of the contradictions that is a part of the relation. The citizen's abilities to handle the conflicting roles are dependent on several factors that are also analyzed.

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1. Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Problemfelt</b> .....	<b>6</b>
1.1.1. Brugerstyring ifølge Servicelovens §§ 95 og 96.....	6
1.1.2. Det aktuelle billede .....	9
1.1.3. Medborgerskab og selvstændighed. ....	11
1.1.4. Øget livskvalitet for brugerne og deres pårørende. ....	12
1.1.5. Hjem eller arbejdsplads? .....	14
1.1.6. Er den venskabelige arbejdsrelation en fordel eller en ulempe?.....	15
1.1.7. Fra omsorg til service .....	18
1.1.8. Udfordringer forbundet med at brugerstyre sin egen hjælpeordning .....	20
<b>1.2. Centrale problemstillinger</b> .....	<b>22</b>
1.2.1. Valg af problemstilling.....	23
<b>1.3. Problemformulering</b> .....	<b>25</b>
<b>2. Metateoretisk position</b> .....	<b>26</b>
<b>2.1. Metateoretiske overvejelser</b> .....	<b>26</b>
2.1.1. Symbolsk interaktionisme .....	26
2.1.2. Fænomenologi .....	28
2.1.3. Diskurspsykologi .....	29
<b>2.2. Strukturel symbolsk interaktionisme</b> .....	<b>31</b>
<b>2.3. Begrebsafklaring</b> .....	<b>33</b>
2.3.1. Identitetsteori .....	33
2.3.2. Rolle og identitet.....	34
2.3.3. Andre identitetsgrundlag .....	35
<b>3. Design og metode</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1. Overordnede metodiske overvejelser</b> .....	<b>36</b>
3.1.1. Forholdet mellem empiri og teori.....	36
3.1.2. Kvalitative eller kvantitative metoder .....	38
<b>3.2. Dataindsamling</b> .....	<b>39</b>
3.2.1. Valg af metode til dataindsamling .....	39
3.2.2. Interview og interviewguide.....	41
3.2.3. Valg af informanter .....	42
3.2.4. Ethiske overvejelser om anonymitet .....	43
3.2.5. Præsentation af informanterne .....	43
<b>3.3. Analyseplan</b> .....	<b>44</b>
<b>4. Analyse: Første del</b> .....	<b>47</b>
4.1.1. Præsentation af arbejdslederrollen .....	47
4.1.2. Præsentation af den venskabelige rolle .....	47
4.1.3. Præsentation af rollen som hjælpmotager .....	48
<b>4.2. Samspelet mellem rolleidentiteterne som leder og hjælpmotager</b> .....	<b>48</b>
4.2.1. Delkonklusion .....	55
<b>4.3. Samspelet mellem rolleidentiteterne som leder og ven</b> .....	<b>56</b>
4.3.1. Delkonklusion .....	61
<b>4.4. Samspelet mellem rolleidentiteterne som ven og modtager af hjælp</b> .....	<b>62</b>

4.4.1. Delkonklusion .....	66
<b>5. Analysen: Anden del.....</b>	<b>67</b>
<b>5.1. Identitetshierarki og forskellige former for rolletilknytning .....</b>	<b>67</b>
5.1.1. Delkonklusion .....	72
<b>5.2. Håndtering af rolleidentitetskonflikter .....</b>	<b>73</b>
5.2.1. Delkonklusion .....	78
<b>5.3. Relationer og kommunikation.....</b>	<b>79</b>
5.3.1. Delkonklusion .....	85
<b>6. Konklusion.....</b>	<b>86</b>
<b>7. Metodekritik.....</b>	<b>89</b>
7.1.1. Realibilitet.....	89
7.1.2. Validitet.....	90
7.1.3. Kan jeg pege på fejkilder der har påvirket metoden? .....	91
<b>8. Specialets anvendelse.....</b>	<b>93</b>
<b>9. Litteraturliste .....</b>	<b>95</b>
<b>10. Bilag.....</b>	<b>99</b>
<b>10.1. Bilag 1: Litteratursøgning .....</b>	<b>99</b>
<b>10.2. Bilag 2: Interviewguide .....</b>	<b>104</b>

”Måske er jeg ved at lære, at blive direktør i mit eget liv...”

Majbritt, 59år

## 1. Indledning

Inspirationen til emnet for dette speciale kommer fra en artikel, der fik mig til at tænke på, hvordan det måtte opleves at være helt afhængig af andres hjælp for at få dagligdagen til at fungere.

Artiklen, som jeg læste, var skrevet af en mand, der i kraft af et omfattende handicap i form af spastisk lammelse officielt er blevet arbejdsleder i sit eget liv, i en såkaldt BPA-ordning (*Borgerstyret Personlig Assistance*).

I artiklen beskriver han forskellige problemstillinger, der knytter sig til BPA-ordningen. Som bruger (af BPA) er hans erfaring, at han selv og andre brugere har svært ved at varetage arbejdslederrollen, da de ikke får en specifik indføring i, hvordan det skal gøres. Han forklarer, at bruger/hjælper-forholdet er en unik konstellation, i kraft af at det er en meget tæt relation, der både bygger på et arbejdsforhold og et nært personligt forhold. Som bruger oplever han vanskelighederne ved at administrere denne relation, uden at være blevet vejledt og støttet i det.

Det, der især fangede min interesse, var brugerens beskrivelse af den helt særlige konstellation, som forholdet mellem bruger og hjælper udgør. Brugeren skal fungere som leder for hjælpere, som han ansætter til at assistere sig med alskens personlig støtte, og som brugeren i kraft af at have et handicap er dybt afhængig af.

Det var ikke svært at forestille mig, at denne situation kunne være vanskelig at tackle, og jeg besluttede mig for at bruge mit speciale til at dykke ned i emnefeltet, undersøge hvad der foreligger af litteratur på området, kaste et teoretisk-analytisk blik på emnet – og også gerne komme tættere på brugerens perspektiv.

*BPA og brugerstyring*

Kort fortalt er BPA en hjælpeordning med hjemmel i Servicelovens §§ 95 og 96, og er en forkortelse for *Borgerstyret Personlig Assistance*. Denne ordning gør det muligt for borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne at få udbetalt et tilskud fra kommunen til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse. BPA skal ses som et alternativ til fx en døgninstitution, og har primært til hensigt at give brugeren (af ordningen) mulighed for at leve et mere selvstændigt liv. For at kunne modtage tilskuddet til ansættelse af hjælpere er det desuden et krav, at brugeren kan fungere som arbejdsleder for sine hjælpere. Formålet med de nye regler er at sætte borgeren i fokus, herunder at skabe mere fleksibilitet i ordningen, at give større mulighed for selvbestemmelse, at have fokus på borgerens ønsker og behov, og give mulighed for fastholdelse eller opbygning af et selvstændigt liv (Servicestyrelsen 2012).

BPA er et klart eksempel på en offentlig ydelse, der tilsigter borger-/brugerstyring<sup>1</sup>. Bevægelsen mod øget brugerstyring er en socialpolitisk tendens, som har eksisteret i mange år, men som de seneste år for alvor er blevet forankret (bl.a. Thorsager et al 2006, Kurth et al 2007, Munk-Madsen 2006a). Tendensen er særlig markant inden for handicapforsorgen (Munk-Madsen 2006a:60). Tanken er, at det er en nødvendig demokratisk del af en kvalitetsudvikling og –sikring af velfærdsstatens tilbud, at brugere inddrages som en afgørende part i løsningen og udformningen af den socialpolitiske indsats (Thorsager et al 2006:27).

Begrebet *brugerstyring* optræder i faglitteraturen i forskellige beslægtede former, og brugerstyring er derfor i familie med begreber som brugerindflydelse, brugerinddragelse, empowerment m.fl. (Thorsager et al 2006:33). Fælles for begreberne er, at der i dem ligger en forståelse af individualisme og selvstyring, som har medført, at man ikke kan eller vil give klare svar eller lave retningslinjer for, hvad brugerstyring skal indebære i den daglige interaktion mellem bruger og hjælper. Forståelsen af brugerstyring er, at det skal udvikles gennem praksis (bl.a. Askheim 2006:14).

---

<sup>1</sup> Begrebet "borgerstyring" er en videreudvikling af "brugerstyring", og er indført af ULOBA, som er et norsk andelselskab for personer med BPA. I Norge står BPA for *brugerstyrt personlig assistanse*. ULOBA mener, at udtrykket "bruger" er med til at skabe en differentiering mellem dem, der betegnes som brugere og resten af befolkningen, mens "borger" er mere inkluderende ([www.uloba.no](http://www.uloba.no)). Baggrunden for lovændringerne i Danmark, var bl.a. med inspiration fra erfaringerne i Norge, hvorfor man i Danmark valgte at B'et skulle stå for *borgerstyring*. Dog er begrebet "borgerstyring" ikke slået igennem i hverken det norske eller danske fagsprog. Udover forskellen i den symbolske betydning, dækker begreberne "borger-" og "brugerstyring" over det samme.

Praksis for BPA er, at det både er en social foranstaltning og en arbejdsplads, hvor brugeren skal fungere som arbejdsleder for sine ansatte hjælpere.

Med dette speciale, har jeg valgt at dykke ned i brugerstyringens praksis for at undersøge, hvordan den udfolder sig i BPA-ordningen. I og med at arbejdslederfunktionen er den praktiske udmøntning af brugerstyringen, har jeg valgt at fokusere på, hvad det indebærer at skulle styre sin egen BPA-ordning.

## **1.1. Problemfelt**

For at få overblik over opgavens problemfelt, vil jeg starte med at beskrive hvad *borgerstyret personlig assistance* er som social foranstaltning efter Servicelovens §§ 95 og 96.

Dernæst vil jeg tegne et billede af, hvordan den aktuelle situation er for BPA, og hvordan brugere og hjælpere oplever BPA-ordningen, ud fra de erfaringer man har fra eksisterende undersøgelser på området. Jeg har inddraget forskning, der tager udgangspunkt i både brugeres og/eller hjælperes point of view, og som beskriver forhold vedrørende BPA som arbejdsplads og brugerens funktion som arbejdsleder. Da der ikke er blevet forsket så meget på området i Danmark, har jeg medtaget forskning fra Norge og Sverige, som har bruger-hjælper-ordninger, der i høj grad minder om den danske model.

De rapporter m.m. jeg har brugt, har jeg fundet ved at lave en systematisk litteratursøgning. Jeg har vedlagt en beskrivelse af hvor og hvordan jeg har søgt, og hvilke søge- og udvælgelseskriterier, jeg har brugt (se Bilag 1).

Ud fra den forskning jeg har valgt at inddrage, vil jeg opridse de centrale problemstillinger. Dette danner baggrunden for mit endelige valg af problemformulering, som præsenteres til sidst i afsnittet.

### **1.1.1. Brugerstyring ifølge Servicelovens §§ 95 og 96**

Ifølge Vejledningen om borgerstyret personlig assistance (VEJ BPA 2011) er det primære formål med BPA at skabe grundlag for en fleksibel hjælpeordning:

*Borgere, der kan og ønsker at modtage tilskud til selv at ansætte hjælpere, får tilbudt en ordning, der tager udgangspunkt i borgerens selvbestemmelse, og som*

*dermed kan tilpasses borgernes ønsker og behov, så personer med omfattende funktionsnedsættelser kan fastholde eller opbygge et selvstændigt liv. (Kap. 1 stk. 4).*

Personkredsen for BPA-ordningen er personer over 18 år, og der er ikke fastsat nogen øvre aldersgrænse (VEJ BPA 2011: kap. 2 nr. 7).

§ 95 omfatter borgere, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet mere end 20 timer ugentligt, som alternativ til at modtage naturalhjælp. Bestemmelsen er rettet mod personer der, selv om der er tale om et større hjælpebehov, ikke har et så omfattende og sammensat hjælpebehov, som forudsættes efter servicelovens § 96, og hvor der er tale om ydelser, der ligger inden for rammerne af servicelovens §§ 83 og 84 (VEJ BPA 2011: kap. 2 nr. 16).

§ 96 omfatter borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde ganske særlig støtte til pleje, overvågning eller ledsagelse, for at kunne opbygge eller fastholde et selvstændigt liv med mulighed for deltagelse i samfundslivet. Det vil som udgangspunkt sige personer, som i høj grad er afhængige af hjælp til at udføre almindelige daglige funktioner som eksempelvis madlavning, læsning, bad, skrive mv., og som har et omfattende behov for pleje, overvågning, ledsagelse eller praktisk bistand. Servicelovens § 96 er desuden som udgangspunkt rettet mod borgere med mere massive og sammensatte hjælpebehov, hvor borgerens behov ikke kan dækkes ved almindelig personlig og praktisk hjælp mv. (VEJ BPA 2011: kap. 2 nr. 20).

For både tilskudsmodtagere efter §§ 95 og 96 er det en betingelse, at personen er i stand til at fungere som arbejdsleder. Desuden er det en betingelse, at modtageren kan fungere som arbejdsgiver, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærtstående, en forening eller en privat virksomhed, som vil påtage sig opgaven, og dermed i ansættelsesretlig forstand bliver arbejdsgiver for hjælperne.

Det, at være *arbejdsgiver*, indebærer som udgangspunkt ansvaret for at administrere ydelsen, og de praktiske og juridiske opgaver, der er forbundet med at modtage et kontant tilskud til BPA. Det vil i praksis sige (VEJ BPA 2011: kap. 2 nr. 11):

- Ansættelse og afskedigelse af hjælpere
- Udarbejdelse af ansættelsesbeviser til hjælperne.



- Udbetaling af løn (opgaven kan varetages af kommunen eller af en privat virksomhed/forening).
- Indberetning af skat, tegning af lovpligtige forsikringer, indbetaling til ferie og barselsfond og ATP (opgaven kan varetages af kommunen eller af en privat virksomhed/forening).
- Gennemførelse af nødvendige arbejdsmiljøforanstaltninger.

Det at være *arbejdsleder* indebærer, at borgeren som udgangspunkt skal være i stand til at tilrettelægge hjælpen og fungere som daglig leder for hjælperne. Det vil i praksis sige, at brugeren skal (VEJ BPA 2011: kap. 2 nr. 10):

- Varetage arbejdsplanlægning sammen med og for hjælperne.
- Udarbejde jobbeskrivelse og jobopslag/annonce.
- Udvalge hjælpere, herunder at varetage ansættelsessamtaler.
- Varetage oplæring og daglig instruktion af hjælperne.
- Afholde personalemøder med hjælperne.
- Afholde medarbejderudviklingssamtale (MUS).

I vejledningen er det understreget, at der kan være behov for, at borgeren modtager den fornødne rådgivning og vejledning i forbindelse med at være arbejdsleder, fx i form af kursustilbud eller oplæring i, hvad det indebærer at være daglig leder for hjælperne, herunder eksempelvis ledelse, konflikthåndtering eller etik.

En måde at forstå, hvorfor §§ 95 og 96 er udfærdiget som de er, er ved at se på det man inden for retssociologien betegner de *genetiske faktorer* (Dalberg-Larsen 2005:45). Den genetiske retssociologi undersøger fremkomsten af nye regler eller opretholdelsen af gamle, på baggrund af faktorer af politisk, social, økonomisk eller ideologisk art. Jeg vil ikke komme nærmere ind på dette af hensyn til opgavens omfang og formål, men jeg vil knytte en enkel kommentar til emnet.

I forlængelse af forståelsen af genetiske faktorer skal en lov typisk ses i lyset af, at forskellige interesser har måtte afstemmes mod hinanden i tilblivelsesfasen (Dalberg-Larsen 2005:281). Dette synes også at være tilfældet med §§ 95 og 96. For det første er det tydeligt, at brugerstyring er i centrum, jf. foregående afsnit. Derudover er der også fokus på hjælpernes arbejdsvilkår, bl.a. i form af medarbejderudviklingssamtaler og nødvendige

arbejdsmiljøforanstaltninger, hvilket ikke (direkte) hænger sammen med BPA som social foranstaltning for personer med funktionshæmninger.

Interesseforhandlingen ser ud til at have mundet ud i en forståelse af BPA som en regulær arbejdsplads, hvor der stilles krav til brugerne som arbejdsledere i form af en klarlægning af ansvarsområder. Det er interessant, at der er en så stærk ”arbejdsplads-diskurs” med fokus på bl.a. meget generelle lederfunktioner, i stedet for fx at lægge mere vægt på de specifikke forhold, der knytter sig til BPA som arbejdsplads/social foranstaltning. Fx virker det umiddelbart vanskeligt at afholde en medarbejderudviklingssamtale, hvis udgangspunktet er, at den skal foregå på samme måde som på en ”almindelig” arbejdsplads, hvor leder-ansat forholdet er helt anderledes og under helt andre rammer.

Udover at se på fremkosten af en lov, er det relevant også at se på hvilke *virksomheder* lovgivningen har, hvilket betegnes *operationel retssociologi* (Dalberg-Larsen 2005:45). Man vil typisk se på både tilsigtede og utilsigtede virkninger (Dalberg-Larsen 2005:47). Ligesom analysen af de genetiske faktorer, er også analysen af de operationelle meget kompleks og alt for omfattende til denne opgave. Derfor har jeg i stedet valgt, at knytte et par kommentarer til det aktuelle billede, jeg tegner af BPA i det kommende afsnit, hvor jeg sammenligner ordlyden i §§ 95 og 96 med brugeres og hjælperes oplevelser af BPAs virke i praksis.

### **1.1.2. Det aktuelle billede**

Aktuelt (dvs. april 2010, som er den seneste opgørelse) er der 2027 personer, der har en hjælpeordning efter Servicelovens §§ 95 og 96 (Servicestyrelsen 2012:5).

I forbindelse med lovændringerne, der trådte i kraft 1. jan. 2009, har Servicestyrelsen ønsket at få evalueret effekten af BPA-ordningerne. 64 kommuner indgår i evalueringen, der bliver udført i perioden 2009-2012. Evalueringen består af en baseline-analyse (nulpunktsanalyse) fra januar 2010, en statusevaluering fra 2011, og en slutevaluering fra maj 2012. Evalueringen bygger bl.a. på interviews med både brugere, hjælpere og sagsbehandlere, samt selvevaluering blandt kommunerne og spørgeskemaundersøgelser blandt brugere og hjælpere. På baggrund af evalueringen, vil jeg kort præsentere, hvad den aktuelle status er for BPA, og herunder hvilke udfordringer brugere, hjælpere og sagsbehandlere står overfor.

Evalueringen peger på, at det grundlæggende omkring BPA-ordningen fungerer rigtig godt og i høj grad er bevaringsværdigt. 86 % af de adspurgte brugere oplever, at deres BPA-ordning giver dem selvbestemmelse, 84 % oplever at BPA støtter op om de aktiviteter, de gerne vil

deltage i, og 83 % svarer, at de endvidere er tilfredse med deres ordning (Servicestyrelsen 2012:100). På dette punkt ser lovgivningen ud til at have virket efter hensigten.

Men der er også forhold omkring BPA, som fremstår problematiske. Både brugere og hjælpere oplever, at den væsentligste udfordring hænger sammen med, at BPA-ordningen ikke kan forstås som en "normal" arbejdsplads, og at relationen mellem arbejdsleder og ansat kan være svær at håndtere (Servicestyrelsen 2010:44). Det atypiske ved arbejdspladsen er, at arbejdsleder (bruger) og ansat (hjælper) kommer meget tæt på hinanden, ved at arbejdspladsen er i et privat hjem og via typen af arbejdsopgaver. Bl.a. de arbejdsrelaterede konflikter bliver af en mere personlig karakter, fordi de i sidste ende handler om, hvordan brugerens hverdag skal hænge sammen. (Servicestyrelsen 2010:41).

Jeg kommenterede i afsnittet omkring §§ 95 og 96, at det var bemærkelsesværdigt, at man i lovgivningen i høj grad forholdt sig til BPA som en traditionel arbejdsplads. Brugerens og hjælperens beskrivelser tyder på, at der er nogle utilsigtede virkninger af lovgivningen, der knytter sig til at man forholder sig til BPA som en typisk arbejdsplads, hvorfor man undlader at fokusere på de mere specifikke vilkår, der er for BPA, og som brugere og hjælpere kan have behov for at blive klædt på til.

Når en borger kommer i betragtning til en BPA, skal en sagsbehandler foretage en socialfaglig vurdering, hvor borgerens arbejdslederevne bl.a. vurderes. Slutrapporten viser, at 48 % af de adspurgte kommuner vurderer, at det er svært eller meget svært at foretage den socialfaglige vurdering, og at udfordringen typisk handler om at vurdere arbejdslederevnen. Ifølge Baseline-analysen er situationen den, at når sagsbehandlerne vurderer arbejdslederevnen hos en potentiel bruger, ser de efter evnen til at kunne udarbejde arbejdsplaner, personens tidsfornemmelse, og hvorvidt personen har et sprog. I forlængelse af dette er det via baseline-analysen kommet frem, at både brugere, hjælpere og sagsbehandlere peger på, at der er stor forskel på at have kompetencer som leder, og det at være en god leder. Ud fra de tildelingskrav, som sagsbehandlerne angiver som styrende for, om en borger er egnet til BPA eller ej, bliver der helt tydeligt ikke lagt vægt på specifikke ledermæssige egenskaber, som fx kunne bruges i forbindelse med konflikthåndtering eller til afholdelse af medarbejderudviklingssamtaler osv. Med andre ord er det at få tildelt en BPA-ordning ikke ensbetydende med, at man er en god leder (Servicestyrelsen 2010:19)

Både brugere og hjælpere efterlyser i denne forbindelse kurser og redskaber. Ifølge Slutrapporten er det kun 36 % af de adspurgte brugere, der har deltaget i et kursus om opgaver og ansvar i forbindelse med en BPA-ordning. Ser man udelukkende på de nye brugere (dvs. dem som har fået en BPA efter lovændringen) er det kun 19 %, der har deltaget i et kursus. Målet med lovændringen på dette punkt var, at 90 % af de nye deltagere skulle have deltaget på et kursus, så der er langt fra målet på nuværende tidspunkt (Servicestyrelsen 2012:102).

Sammenlignet med lovkravene beskrevet i §§ 95 og 96 vedrørende arbejdslederfunktionen, synes der langt mellem lovens vurdering af, hvad der forventes, at brugerne skal kunne, og de kriterier som sagsbehandlerne vægter. Loven ser altså ikke ud til helt at have den tilsigtede virkning på dette punkt. Ifølge Sten Bønsing & Claus Haagen Jensen (2005:25) er det et velkendt problem, når man arbejder med skrevne retskilder, at ordlyden i en lov kan fortolkes på forskellige måder. Hvis det er tilfældet, at en bestemmelse er uklar eller kan forstås på flere måder, skal den tillægges den betydning, der stemmer bedst overens med formålet (Ibid:26). Dvs. at der er plads til fortolkning, når kommunerne/sagsbehandlerne skal vurdere, om en borger er klædt tilstrækkeligt på til at kunne fungere som arbejdsleder. I den forbindelse undrer det mig, at kommunen ikke tager mere højde for de helt særlige kompetencer, der kan være behov for, når man er arbejdsleder i en BPA-ordning.

Alt i alt peger det aktuelle billede på, at BPA opleves som en stor succes, sammenlignet med alternativt at skulle bo på en døgninstitution eller være afhængig af hjælp fra familie og venner. Men når det er sagt, så tyder evalueringen også på, at både brugere og hjælpere oplever udfordringer forbundet med BPA som arbejdsplads. På trods af at ordningen har eksisteret siden 70'erne (dog i en lidt anden form), er der stadig et behov for at vide mere om, hvordan brugerstyring kan fungere bedre i praksis.

Jeg vil i det følgende se nærmere på, hvad man ved fra tidligere forskning og undersøgelser, for at få et billede af erfaringerne omkring brugerstyring i praksis, i form af BPA som arbejdsplads samt brugernes arbejdslederfunktion.

### **1.1.3. Medborgerskab og selvstændighed.**

Ifølge Bjarne Bjelke Jensen & Nikolai Evans' (2005:13) undersøgelse *Hjælpeordningen – en*

*brugerundersøgelse*<sup>2</sup>, oplever brugerne, at hjælpeordningen<sup>3</sup> i høj grad giver dem et deltagende og fleksibelt liv. Brugere får en selvforståelse, hvormed de i højere grad ser sig selv som selvstændige aktive medborgere end som ”handicappede”. Brugere beskriver, at hjælpeordningen medvirker til balance og symmetri i deres familieliv og især parforhold. De føler sig ikke længere så afhængige af eller som ”byrder” for deres omgangskreds. Hjælpeordningen giver en fleksibilitet, der gør det muligt selv at planlægge sine aktiviteter og hverdag generelt, så brugere ikke er nødt til at bede familie og venner om assistance. Brugere kan derfor i højere grad indgå på lige fod med deres omgangskreds, og behøver ikke altid at være de personer, som har brug for hjælp. Derfor peger Jensen og Evans på, at medborgerskab og selvstændighed er klare effekter af det kompensationsredskab, som Hjælpeordningen er.

#### **1.1.4. Øget livskvalitet for brugere og deres pårørende.**

De positive indvirkninger, som BPA har haft på brugernes liv, har en afsmittende effekt på brugernes pårørende. Dette giver samlet set en positiv samfundsøkonomisk indvirkning, viser den norske undersøgelse<sup>4</sup> *Borger-/brugerstyrt personlig assistanse i et samfunnsøkonomisk perspektiv* (2010)<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> *Hjælpeordningen – en brugerundersøgelse* bygger på 28 åbne interviews med mennesker fra hele landet, som på deres egen måde har udtrykt, hvad det egentlig vil sige at være ”bruger” af hjælpeordningen. Undersøgelsens formål er kvalitativt at afdække og dokumentere betydningen af hjælpeordningen for brugernes liv samt at kortlægge erfaringer med varetagelse af arbejdsgiverrollen.

<sup>3</sup> Da Undersøgelsen er fra 2005, og dermed er før lovændringerne trådte i kraft, vil jeg knytte en kommentar til overførbareheden af undersøgelsen, da den i en vis forstand er forældet. På daværende tidspunkt blev BPA betegnet Hjælpeordningen. Derudover var det et krav, at man for at kunne komme i betragtning til Hjælpeordningen, havde et højt aktivitetsniveau, dvs. at målgruppen var mere snæver. Desuden var det et krav, at man både fungerede som arbejdsleder og arbejdsgiver, dvs. at man som bruger selv var forpligtiget til at varetage de administrative opgaver (se afsnittet: Servicelovens § 96), hvilket i 2009 blev ændret til, at man som bruger havde mulighed for at få en tredjepart til at varetage arbejdsgiveropgaverne. I baseline-analysen fra 2010 kom det frem, at de nye regler fra 2009 ikke er fuldt implementerede, og at meget få brugere på nuværende tidspunkt har taget i mod tilbuddet om, at få en tredjepart til at varetage arbejdsgiveropgaverne. Set i dette lys, og i kraft af, at der kun eksisterer et begrænset antal undersøgelser på området, mener jeg at fundene i *Hjælpeordningen – en brugerundersøgelse*, samt andre undersøgelser fra den tid og frem, stadig er aktuelle. Det er selvfølgelig med forbehold for, hvad der konkret henvises til i undersøgelsen.

<sup>4</sup> Da undersøgelsen er norsk, vil jeg knytte en kommentar til sammenligneligheden med de danske forhold. Den norske BPA er med få undtagelser identisk med den danske (BPA – Erfaringsindsamling om personlig hjælp til mennesker med handicap i Norge og Sverige 2007). Derfor er det væsentligste problem ved en sammenligning de generelle forskelle, der er mellem Norge og Danmark. Da Norge og Danmark er lande, der ligner hinanden i høj grad, bl.a. i udformningen af velfærdsstaten, er Norge det land, der bedst lader sig sammenligne med Danmark i forhold til BPA-ordninger.

<sup>5</sup> Rapporten er udarbejdet af rådgivningsselskabet Econ Pöyry for den norske brugerforening ULOBA. ULOBA er et landsdækkende andelsselskab, som ejes og drives af personer med funktionshæmninger på nonprofit basis. ULOBA blev dannet i 1991 og er baseret på idealerne fra Independent Living-bevægelsen. ([www.uloba.no](http://www.uloba.no)). Rapporten har haft til formål at analysere de samfundsøkonomiske effekter (dvs. gevinster og udgifter) af BPA i

Figuren nedenfor viser, at den vigtigste effekt ved den norske BPA er, at den øger brugere og pårørendes livskvalitet, og desuden øges muligheden for, at brugere og pårørende kan deltage på arbejdsmarkedet. 95 % af personerne med BPA i spørgeundersøgelsen siger, at BPA har haft stor betydning for, hvor godt de har det i hverdagen.

*Figur A Egenvurdert effekt av BPA. Andel av personer med BPA som er enig i at BPA har stor betydning for... (Prosent)*



Kilde: Spørreundersøkelse mot voksne funksjonshemmede med mer enn 20 timer BPA per uke (N=193).

Resultaterne fra den norske undersøgelse stemmer godt overens med de positive effekter, Jensen & Evans (2005) pegede på. I forhold til, hvilken effekt BPA har for de pårørende, skal der tages højde for, at det er brugernes oplevelser af effekten for deres pårørende og ikke de pårørende selv, der har udtalt sig. Det kan selvfølgelig være forskelligt, hvordan bruger og pårørende oplever effekten, men det giver god mening, at der også må være positive effekter for de pårørende, fordi brugerne ikke er så afhængige af deres hjælp. Alt i alt indikerer undersøgelseerne klart, at brugerne oplever, at BPA har betydelige positive indvirkninger på deres liv.

---

Norge. Undersøgelsen er baseret på tre spørgeundersøgelser, en interviewundersøgelse, en gennemgang af tidligere analyser samt data fra Statistisk Sentralbyrå.

### 1.1.5. Hjem eller arbejdsplads?

BPA er som arbejdsplads karakteriseret ved, at bruger og hjælper ofte er sammen mange timer om ugen i forskellige situationer og sammenhænge, ofte af privat karakter for brugeren. Det medfører, at relationen langt nemmere får større lighedstræk med private forbindelser, end man ser på en typisk arbejdsplads, skriver de norske forskere Jan Andersen et al i bogen *Brukerstyrt personlig assistanse* (2006:71)<sup>6</sup>.

I forhold til hjælpernes oplevelse af BPA som arbejdsplads, skriver Eva Munk-Madsen i rapporten *Handicaphjælperes arbejdsmiljø - en hjælperundersøgelse* (2007)<sup>7</sup>, at arbejdet fra hjælpernes synsvinkel bliver vanskeliggjort af, at forholdet mellem hjælper og bruger er så personligt. Det er langt sværere at forholde sig sagligt til udfordringer og uenigheder på arbejdspladsen, når man – i hvert fald på overfladen – er venner. Arbejdsforholdet bliver sårbart overfor konflikter, da forholdet er meget tæt (Munk-Madsen 2007:78).

Jensen & Evans (2005:13) peger på en anden konsekvens for brugerne, som følger af at have sit hjem som arbejdsplads. Brugere oplever, at det er svært at opretholde et privatliv. Det er udfordrende, at en udefrakommende skal være til stede, når man er sammen med sine nærmeste og er i private omgivelser, hvor man har brug for at slappe af og ”være sig selv”. Det kan desuden være grænseoverskridende, at skulle have hjælp både til praktiske gøremål og hjælp i intime situationer af den ene eller anden art. Derfor understreger brugerne, at det ikke er ønskværdigt at have hjælpere omkring sig i flere timer end højst nødvendigt. I forlængelse af dette peger brugerne på, at ”god kemi” i relationen til hjælperne er et essentielt kriterium for kvalitet i hverdagen.

Ifølge Andersen et al (2006:71), er det netop kemi og gode personlige relationer, der lægges allermest vægt på, når brugerne skal rekruttere hjælpere. Relationerne blive tætte, når personlige og intime hjælpetjenester skal udføres i brugernes egne hjem. I denne situation er det klart, at det er særlig vigtigt, at bruger og hjælper kommer godt ud af det med hinanden, og at der er en gensidig respekt og tillid. Da brugerne er meget afhængige af hjælperne, betyder det meget, at hjælperne overholder aftaler, og at der er en høj grad af forudsigelighed.

---

<sup>6</sup> Jan Andersen, Ole Petter Askheim, Ingvild Sigstad Begg og Ingrid Guldvik har skrevet bogen *Brukerstyrt personlig assistanse*, som bygger på næsten 10 års forskning i den norske BPA-ordning.

<sup>7</sup> *Handicaphjælperes arbejdsmiljø - en hjælperundersøgelse* (2007) er udarbejdet af Eva Munk-Madsen i forbindelse med et 3-årigt ph.d.-projekt vedrørende handicaphjælperes arbejdsmiljø.

Det er interessant, at den tætte relation mellem bruger og hjælper på den ene side er altafgørende for, at hverdagen og kvaliteten af hjælpen fungerer bedst. Samtidig opleves den tætte relation drænende, fordi det er svært at skelne mellem privatliv og arbejdsliv.

### **1.1.6. Er den venskabelige arbejdsrelation en fordel eller en ulempe?**

Når den venskabelige relation mellem bruger og hjælper kan føre til problematiske arbejdsvilkår, ville det da være hensigtsmæssigt for bruger og hjælper, at forsøge at gøre arbejdsrelationen mindre venskabelig? Den norske sociolog Wenche Falch har, i forbindelse med sin doktorafhandling *Står til tjeneste - Emosjonelt arbeid i tjenstemøtet* (2010)<sup>8</sup>, beskæftiget sig med arbejdsrelationen mellem bruger og hjælper.

Falchs undersøgelse viser, at størstedelen af hjælperne betragter sig selv som venner med deres klient(bruger), og at de oplever jobbet som meningsfuldt. Men ligesom med de andre undersøgelser på området peger Falch på, at den venskabelige relation ikke kun gør arbejdet meningsfuldt, men den gør også situationen vanskelig. At være ven med sin arbejdsleder kan nemlig medføre, at det bliver problematisk at sætte grænser for intimitet.

Som led i analysen, har Falch (2010:124) udarbejdet en model<sup>9</sup>, hvor hun deler forskellige muligheder for interaktion mellem hjælper og bruger op i 4 idealtypiske interaktionsformer<sup>10</sup>. Kort fortalt bygger modellen på ideen om, at der kan være symmetri eller asymmetri i relationen, og på hvorvidt parterne forholder sig objektivt eller subjektivt til hinanden.

---

<sup>8</sup> Afhandlingens hovedtema handler om personlige assistenter (hjælpere), og om hvordan de oplever deres arbejde ud fra et følelsessociologisk perspektiv. Undersøgelsens empiriske grundlag er interviews med hjælpere. Det interessante ved Falchs undersøgelse er, at hun analyserer interaktionen mellem bruger og hjælper, med fokus på i hvilke situationer, hjælperne enten oplever tilfredshed eller utilfredshed med jobbet.

<sup>9</sup> Falch har udviklet sin model med inspiration fra B. Erikssons (2007) fire samhandlingsformer.

<sup>10</sup> Min oversættelse af *samhandlingsformer*.



		Arbeidslederen	
		Subjektposisjon	Objektposisjon
Den personlige Assistenten	Subjektposisjon	<b>A. Subjektsymmetri:</b> Her agerer både assistent og arbeidsleder ut fra sin subjektposisjon. Assistenten som venn befinner seg her.	<b>C. Asymmetri:</b> Assistenten agerer ut fra sin subjektposisjon og håndterer arbeidslederen som et objekt.
	Objektposisjon	<b>B. Asymmetri:</b> Arbeidslederen agerer ut fra sin subjektposisjon og håndterer assistenten som et verktøy, et objekt. Roboten befinner seg her.	<b>D. Objektsymmetri:</b> Begge parter møtes på samme vilkår, her handler det om en instrumentell relasjon.

Det er viktig at have in mente, at Falchs empiri udelukkende er baseret på hjelpernes opplevelser af interaksjonen. Desuden består al interaksjon i det virkelige liv af en vekselvirkning mellem alle formerne, og idealtyperne er tænkt som en hjælp til at få øje på de forskjellige interaksjonsformer, skriver Falch.

Når det er sagt, er Falchs empiriske fund interessante, fordi de peger på, at de idealtyper, der optræder flest gange, er A ("vennen") og dernæst B ("robotten") (Falch 2010:125). Falch har ikke haft nogle fund indenfor boks C (hvilket selvfølgelig kan henge sammen med, at der ikke er nogle hjælpere, der vil erkende eller selv oplever, at de behandler brugeren på en måde, der kan virke overraskende eller krænkende). Der har været enkelte fund inden for boks D, hvor relationen forstås helt pragmatisk, og hvor hjælperens rolle er at sikre, at "kunden" er tilfreds. Til dette skriver Falch, at nogle af hjælperne ytrer ønske om at optræde som *pragmatikeren*, men gennem deres egne fortællinger viser de, at de i en del situationer får problemer med at holde sig til egne intentioner.

I boks A - den subjektsymmetriske interaksjonsform, kan arbejdet for hjælperen oppleves givende eller drænende, afhængig af om interaksjon med brukeren medfører det, som Falch

(2010:125) betegner som kaskader eller emotionel dissonans. *Kaskaderne* opstår, når der er sammenhæng mellem det hjælperen føler i en given situation, og hjælperens oplevede mulighed for at udtrykke disse følelser. Dette giver hjælperen energi og arbejdsglæde. Omvendt er *emotionel dissonans* et udtryk for, at hjælperen føler sig nødsaget til at undertrykke følelser, og ikke kan agere adækvat med det følte. Sådanne situationer dræner hjælperen psykisk og mentalt. Den subjektsymmetriske interaktion, hvor relationen mellem hjælper og bruger er venskabelig eller ligeværdig, kan altså både opleves energigivende og drænende, afhængig af, hvordan forskellige faktorer spiller sammen i en given situation. Selvom det er hjælpernes oplevelser, Falch har taget udgangspunkt i, må samme konsekvenser være gældende for brugeren, da betydningen af, at kunne udtrykke sine følelser, knytter sig til et behov, som alle mennesker har. Til gengæld kan der være en forskel mellem brugere og hjælperes oplevede følelse af, hvor stor mulighed de har for at udtrykke sig. Dette kan hænge sammen med, hvem der har magten til at definere, hvordan rammerne skal være for hvordan og hvornår man udtrykker sig, fx hvordan man taler sammen om konflikter. Som udgangspunkt vil det være brugeren, der styrer det, da brugeren er arbejdsleder. Men hvis brugeren fx af natur ikke er en stærk ledertype eller føler sig meget afhængig af sine hjælpere, kan det også være en eller flere af hjælperne, der sætter rammerne.

I boks B – den asymmetriske interaktionsform-, er hjælperens arbejde i høj grad præget af emotionel dissonans, fordi forståelsen af hjælpernes arbejde inden for denne form er, at de kun skal fungere som brugerens forlængede arme og ben, og resten af tiden være ”usynlig”. Det er muligt, at denne form kan fungere for brugeren, men det er de færreste hjælpere, der ifølge Falch (2010:126) kan holde ud at arbejde på denne måde i længere tid. For brugerne kan det betyde, at kvaliteten af hjælpernes arbejde bliver dårlig, og at der er stor udskiftning blandt hjælperne.

Falchs undersøgelse viser, at man ikke kan pege på en interaktionsform, som fungerer problemfrit for hjælperne, men at den interaktionsform, der fungerer bedst, er den subjektsymmetriske, hvilket stemmer overens med bl.a. Jensen & Evans’ (2005) og Andersen et al (2006) undersøgelser, hvor brugerne fremhæver god og venskabelig kemi mellem dem og hjælperne som det allervigtigste.

Pointen er, at det kan være uhensigtsmæssigt at tage venskabet – i forståelsen af en relation der bygger på god kemi – ud af relationen, på trods af, at det måske kan virke som en uprofessionel tilgang til arbejdet, og på trods af, at det kan opleves drænende for begge parter.

### **1.1.7. Fra omsorg til service**

Sammenlignet med et mere traditionelt forhold mellem personer med funktionshæmninger og hjælpere, er rollefordelingen i BPA vendt på hovedet. Det kommer af et ønske om at gøre op med den traditionelle forståelse af personer med funktionshæmning som personer, der har brug for omsorg. I den forbindelse blev der indført en perspektivdrejning fra omsorg til service, som ses i BPA-ordningen (Andersen et al 2006:80). Særligt fremhæver Andersen et al, at denne perspektivdrejning har betydning for den sociale anseelse/status mellem giver og modtager. Som servicemodtager er perspektivet, at man er overlegen i forhold til den, der yder service, idet service associeres med en ydelse, som har en forretningsmæssig karakter, og der lægges op til, at man kan sætte krav til standarden af den ydelse, man betaler for. Hvis brugeren omvendt anses som omsorgsmodtager, er der fokus på afhængighed og hjælpeløshed, hvorfor brugens position bliver mere underlegen.

Den norske forsker Ole Petter Askheims argumenterer i sin bog, *Fra normalisering til empowerment – ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede* (2003), for, at grundet indføringen af brugerstyring må den professionelles (hjelperens) rolle ændres fra at være en ekspertrolle, til at blive en ressource for tjenestebrugerne. Det centrale er, at tjenestebrugerne involveres maksimalt i beslutninger, som angår deres eget liv. Ifølge Askheim indebærer professionelt arbejde i denne forbindelse en balance mellem ansvaret, som man har for personen man skal hjælpe, og respekt for personens ret til selvbestemmelse. Derfor anser Askheim kommunikative og relationelle færdigheder som grundlæggende egenskaber, som den professionelle (hjelperen) bør besidde. BPA bygger på ideen om empowerment, og professionelt arbejde efter empowerment-traditionen kræver bevidsthed om egen rolle og hvilke rammer, man som professionel arbejder inden for, mener Askheim (2003:186).

Mens Andersen et al og Askheim ser perspektivdrejningen fra brugernes side, har Eva Munk-Madsen (2006a) beskæftiget sig med, hvad drejningen har betydet for hjælpere. I artiklen *Brugerens arme og ben – den ultimative afprofessionalisering af omsorgsarbejderen*, laver hun en kritisk diskursanalyse af, hvad ”brugerstyringsdiskursen” har betydet for

”arbejdsmiljødiskursen” for hjælpere i BPA-ordninger. ”Independent Living”-ideologien<sup>11</sup> har haft stor indflydelse på handicapområdet i Skandinavien (særligt i Norge og Sverige), og på indføringen af ”bruger”-begrebet i 1970’erne. ”Brugere skulle bruge hjælpere, ikke modtage hjemmehjælp”, skriver Munk-Madsen (2006a:64). Som Andersen et al og Askheim også var inde på, blev der vendt op og ned på autoritetsforholdet mellem klient og profession. Munk-Madsen beskriver, at i modsætning til lægen (aktiv) der behandlede patienten (passiv), var det nu brugeren (aktiv), der brugte hjælperen (passiv). Dette resulterede i en opfattelse af hjælperne, som brugerens forlængede arme og ben.

Som eksempel på brugerbegrebets betydning henviser Munk-Madsen til situationer, hvor brugere har følt sig krænkede over, at hjælperne har ville bruge handsker til intim pleje. Tanken for disse brugere er, at hjælperne skal kompensere for brugernes handicap i den forstand, at hvis brugerne ikke havde haft et handicap, havde de fx tørret sig selv uden handsker efter et toilet besøg. Derfor virker det nedladende (som om brugeren er ulækker) og institutionspræget, hvis hjælperen har handsker på (Munk-Madsen 2006a:65-66). Et andet eksempel på brugerbegrebets indflydelse på hjælpernes arbejdsmiljø er, at man i de brugerstyrede hjælpeordninger har videreført manuelle løft og forflytninger af personer, som man for længst har afskaffet i andre dele af omsorgssektoren af sundheds- og sikkerhedsmæssige hensyn. Brugerbegrebet har, ifølge Munk-Madsens, medført at brugere kan forlange service uden grænser, og at brugere kan påtvinge deres eget livsvilkår som et arbejdsvilkår for hjælperne.

Den norske Dr.polit. i statsvitenskap Ingrid Guldvik kommer i undersøgelsen *Mellom brukerstyring og medbestemmelse: å jobbe som personlig assistent* (2001), også ind på dette tema. Guldvik skriver, at prioriteringen af brugerstyring i BPA-ordningerne kan blive på bekostning af arbejdstagernes (hjelpernes) ret til medbestemmelse over egen arbejdssituation. Fx kan brugernes ønske om fleksibilitet blive på bekostning af hjælpernes ønske om forudsigelige arbejdsforhold.

Samtidig peger Guldvik på en vigtig pointe, nemlig den, at der kan være modsatrettede hensyn, der giver spændinger i forholdet mellem arbejdstager(hjælper) og arbejdsleder(bruger) i BPA-ordningen. Dilemmaet ligger i, at hensynet til brugerens selvstyring kan blive på bekostning af

---

<sup>11</sup> ”The Independent Living Institute is a policy development center specializing in consumer-driven policies for disabled peoples' freedom of choice, self-determination, self-respect and dignity”. ([www.independentliving.org](http://www.independentliving.org))

hjelperens arbejdsmiljø. Omvendt kan døgninstitutioner og hjemmehjælp, der i høj grad foregår på plejepersonalets præmisser, gå ud over muligheden for personer med funktionshæmning for at styre og tilrettelægge eget liv.

Hvis man sammenligner forståelsen af det, som Munk-Madsen betegner som brugerstyringsdiskursen med Wenche Falchs (2010) undersøgelse vedrørende forskellige idealtypiske interaktionsformer, hvor der blev peget på, at netop funktionen som ”robotten” udgør et meget anstrengende arbejdsforhold for hjælperne, bliver dilemmaet mellem hensynet til enten hjælperen eller brugeren tydeligt.

### **1.1.8. Udfordringer forbundet med at brugerstyre sin egen hjælpeordning**

Ifølge Jensen & Evans (2005:13), er det en kompliceret individuel læringsproces for brugerne at finde ud af, hvordan de skal manøvrere hjælpeordningen. Brugere fra undersøgelsen mener, at der mangler støtte, vejledning og (efter)uddannelse i hjælpeordningen, både på det teknisk-administrative<sup>12</sup> og på det menneskelige/ledelsesmæssige plan. ”Learning by doing” er ikke tilstrækkeligt. Særligt udtrykker brugerne, at evnen til at kunne kommunikere på flere niveauer og andre ledelsesmæssige kompetencer er helt uundværlige som bruger af hjælpeordningen.

En svensk undersøgelse peger på, at det er afgørende, at der stilles krav til arbejdsledelsen i de brugerstyrede ordninger, for at sikre kvaliteten i BPA-ordningerne. Undersøgelsen er lavet i forbindelse med rapporten *Tio år med personlig assistans*, som blev udgivet i 2006 af den svenske forening og brugerkooperativ JAG<sup>13</sup>. Formålet med undersøgelsen<sup>14</sup> er at dele viden og erfaringer om personlig assistance for personer med intellektuelle funktionsnedsættelser. I modsætning til Danmark har man i Sverige mulighed for at få en hjælpeordning, selvom man har en funktionsnedsættelse der gør, at man ikke vil kunne varetage arbejdslederfunktionen alene. I sådanne situationer skal brugeren udpege en servicegarant, som fungerer som arbejdsleder for hjælperne på vegne af brugeren. Servicegaranten er ansvarlig for, at brugeren får velfungerende assistance, og at brugeren har en kompetent hjælper på de tidspunkter, man

---

<sup>12</sup> Som sagt, er Jensen & Evans undersøgelse lavet før lovændringen, hvor man i et forsøg på at lette den administrative byrde, gjorde det muligt at få en anden part til at varetage arbejdsgiver funktionen.

<sup>13</sup> JAG (Jämlikhet, Assistans och Gemenskap) er en brugerstyret forening for personer med flere store funktionsnedsættelser, hvoraf en af funktionsnedsættelserne er af intellektuel karakter (JAG 2006:5).

<sup>14</sup> Undersøgelsen består af interview med medlemmer af JAG (der alle har en brugerstyret ordning), i form af 2 spørgerunder med 10 års mellemrum. Første spørgerunde var i 1995, hvor 66 brugere blev interviewet, og anden gang i 2005, hvor de samme brugere blev interviewet igen (dog var der sket et frafald til 55 medvirkende).

er blevet enige om. Servicegaranten har desuden ansvaret for, at brugerens assistance rent faktisk er individuelt udformet og ydes på den enkelte brugers vilkår (JAG 2006:26-27).

Samtlige interviewede brugere giver udtryk for, at det er af stor betydning for kvaliteten *hvem* der står for at yde assistancen, dvs. hjælperens erfaring, personlighed, kemi, alder osv. (JAG 2006:27). Derudover peger rapporten på en anden vigtig konklusion, nemlig at kvaliteten af den hjælp, som brugeren får, afhænger af arbejdsledelsen. Det er især vigtigt at arbejdslederen forstår, hvilke hjælpebehov brugeren har, og at arbejdslederen sikrer, at det bliver videreformidlet og udført godt nok af hjælperne. Hvis fx servicegaranten/arbejdslederen er bange for at fornærme hjælperne og ikke tør eller vil sætte rimelige præstationskrav til hjælperne, fører det uundgåeligt til en kvalitetsforringelse af hjælpen til brugeren (JAG 2006:34).

Der er selvfølgelig forskel på, om det er brugeren selv eller en servicegarant, der står for ledelsen, men jobbet som arbejdsleder i en BPA vil på mange punkter indebære det samme, uanset hvem der skal udføre det. De udfordringer som den svenske undersøgelse peger på, at der er for servicegaranten, vil også være udfordrende for brugeren som arbejdsleder, fx at skulle træde i karakter som leder.

Det er interessant, at man i Sverige har valgt denne løsning for at tilgodese borgere, som ikke er kvalificerede til at være arbejdsledere, men som stadig ønsker en brugerstyret ordning i det omfang, det er muligt. Samtidig ser jeg det som en kontroversiel løsning, idet den udfordrer ideen om den rene brugerstyring.

Udgangspunktet for BPA er som sagt en stærk ideologisk holdning til brugerstyring. Hvis dette skal fungere optimalt for bruger og hjælper, kræver det, at brugeren kan udfylde en kompetent lederrolle, hvilket den førømtalte svenske undersøgelse (JAG 2006) også pointerede. Hvis brugeren ikke er i stand til at styre i det daglige, opstår der et dilemma, både for hjælperen og set i forhold til det tilsigtede formål, idet hjælperen må træde til og styre i det skjulte uden en formel ledelsesautoritet, skriver Munk-Madsen (2007:78). Dette er problematisk af flere årsager, mest fordi det går stik i mod grundideen om empowerment og selvstyring i BPA.

Andersen et al (2006:80) kommer også ind på problemstillingen i deres undersøgelse. De skriver, at BPA-ordningen er tilrettelagt så brugerens rolle er at være arbejdsleder, mens

hjelperens rolle er at yde den service, som brugeren har behov for. Problemet er ifølge Andersen et al, at selvom man formelt set via lovgivningen har indført en perspektivdrejning (fra omsorg til service), for bl.a. at styrke brugerens selvbestemmelse, kan det være vanskeligt for brugeren at gå ind i denne lederrolle. Det kan være svært at træde ind i en lederrolle, når man er i en situation, hvor man er meget afhængig af hjælp til at komme igennem hverdagen.

## **1.2. Centrale problemstillinger**

I følgende afsnit vil jeg fremhæve to dilemmaer, som jeg synes er særligt fremtrædende på baggrund af de undersøgelser, jeg har præsenteret.

### *1) Er brugeren arbejdsleder, ven eller modtager af hjælp?*

Et gennemgående tema i undersøgelserne har været, at brugere og hjælpere oplever, at det er svært at sætte grænser for hvor personlig deres relationen skal være. Problemet er, at deres relation formelt set er arbejdsrelateret, men for at få hverdagen til at hænge sammen, er det samtidig vigtigt at bruger og hjælper har en god personlig kemi, da de er sammen mange timer om dagen i brugerens private omgivelser. Derfor bliver relationen mellem bruger og hjælper ofte meget mere personlig, end man ser på andre arbejdspladser, hvor man bedre kan adskille privatliv og arbejdsliv. Paradoksalt nok opleves den venskabelige arbejdsrelation af brugere og hjælpere både positivt og anstrengende. Desuden er brugerne i en situation, hvor de er afhængige af hjælp til at klare hverdagen. Dermed opstår der endnu et dilemma, da brugeren udover at skulle træde i karakter som en kompetent leder, på samme tid er afhængig af hjælp fra de personer, brugeren skal være leder for. Det vil i praksis sige, at man som bruger af BPA skal balancere mellem flere ”roller”, da man både skal være arbejdsleder, ven og modtager af personlig pleje og service. Hjælperne skal tilsvarende håndtere at være ansat, ven og yde personlig pleje og service i en og samme funktion – eller måske mere præcist: i en og samme *relation*. I afsnittet omkring BPA ifølge Serviceloven, var der klare krav til BPA som arbejdsplads, mens der i praksis viser sig andre aspekter, der også er en stor del af BPA, men som er anderledes end på traditionelle arbejdspladser. Derfor opstår der forskellige forventninger til, hvordan man skal agere som bruger af BPA i forhold til at brugerstyre sin egen hjælpeordning.

### *2) Er der overensstemmelse mellem lovgivning og praksis?*

Det er bemærkelsesværdigt, at der er så langt mellem sagsbehandlerne vurdering af potentielt egnede brugere, og kravene til brugerne i lovgivningen. Dilemmaet er, at man har bygget hjælpeordningen op ud fra tanken om, at brugeren skal fungere som arbejdsleder, men i praksis bliver der ikke gjort særlig meget for at sikre, at brugeren er rustet til det forholdsvis store ansvar, som ligger i at skulle styre sin egen hjælpeordning. Dertil kommer, at der er særlige udfordringer forbundet med at skulle lede i eget hjem og ud fra egne hjælpebehov. Ifølge Jensen & Evans' brugerundersøgelse fra 2005, giver brugerne udtryk for, at evner til at kommunikere på flere niveauer og andre ledelsesmæssige kompetencer er helt uundværlige som bruger af hjælpeordningen. "Learning by doing" er ikke tilstrækkeligt. I vejledningen fra 2009 står, at der kan være behov for, at borgeren modtager den fornødne rådgivning og vejledning i forbindelse med at være arbejdsleder, fx i form af kursustilbud eller oplæring i, hvad det indebærer at være daglig leder for hjælperne, herunder ledelse, konflikthåndtering, etik o.l. Ud fra Baseline-analysen fra 2010 viser det sig, at det er kompetencer i kraft af, at man har et sprog og kan lave timeplaner, der er afgørende, når sagsbehandlerne vurderer, om en borger kan få tildelt en BPA-ordning. Man kan derfor pege på, at der er langt mellem de kriterier brugerne vurderes på i forhold til, om de kan få en BPA, og de kompetencer, der er brug for, når man har fået en BPA. I forbindelse med Baseline-analysen fra 2010, har både brugere og hjælpere efterlyst kurser eller redskaber, der kan hjælpe brugerne til at blive bedre ledere generelt set.

Alt i alt tyder det på, at selvom behovet for uddannelse i arbejdsledelse så småt er ved at blive anerkendt, er det langt fra implementeret del af praksis omkring BPA. Er det et udtryk for en langsom implementering? Kan hænger det sammen med, at sagsbehandlerne ved for lidt om, hvad det vil sige at brugerstyre en BPA, siden de ikke i højere grad tilbyder brugerne relevante kurser? Kan det være en konsekvens af, at der er for langt mellem lovgivning og praksis? Dvs. at udformningen af loven ikke er tilpas overensstemmende med hverdagsforholdene omkring den praktiske udmøntning af BPA?

### **1.2.1. Valg af problemstilling**

Jeg har argumenteret for forskellige dilemmaer vedrørende BPA på baggrund af mit litteraturstudie af hidtidige undersøgelser. På det grundlag vælger jeg, at arbejde videre med det dilemma, at man som bruger skal balancere mellem at være arbejdsleder, ven og modtager af hjælp. Det betyder, at jeg vælger at fokusere på, hvordan man som bruger kan håndtere



forskellige forventninger til, hvordan man skal agere, i kraft af at være arbejdsleder, modtager af hjælp, og samtidig kan udvikle et venskabelig forhold, til de ansatte hjælpere.

Jeg vælger samtidig et perspektiv på problemet, hvor jeg forstår forventningerne til, hvordan man skal agere/interagere i en situation, som forventninger der knytter sig til bestemte sociale positioner. Når man er i en situation, som den jeg har beskrevet for brugerne, er der ikke tydeligt definerede normer eller retningslinjer for, hvordan man skal interagere med hjælperne. Tvetydigheden kommer af, at der er forskellige mulige betydninger, der potentielt konkurrerer om at være meningsgivende for, hvordan brugerne skal handle. Forventningerne til en social position knytter sig til en problemforståelse, der bygger på et rolle/identitets<sup>15</sup> perspektiv. Dvs. at jeg har valgt at forstå "arbejdsleder", "ven" og "modtager af hjælp" som "roller" eller "identiteter"<sup>16</sup>.

Med valget af begreber som "rolle" og "identitet" vil jeg have en særlig opmærksomhed på at undersøge det, der sker på det nære plan, i kommunikation og relation mellem mennesker, der er forbundne med hinanden gennem aftaler og handlinger.

Konsekvensen af mit valg er, at jeg bl.a. fravælger en mere makrosociologisk eller socialpolitisk orientering, ud fra hvilken man f.eks. kunne undersøge konsekvenser af brugerstyring som samfundsmæssig tendens og social ydelse. Jeg fravælger også et rent individorienteret - eller individualpsykologisk - perspektiv, ud fra hvilket jeg kunne se på brugernes egenhistorie, løsgjort fra interaktion med hjælperne og omverden. De andre indgange, som jeg nævner her, har deres egen relevans, ud fra hvilken de kan bidrage til analyse og forståelse af den enkelte - eller af "kategorien" af borgere i en større samfundsmæssig sammenhæng.

Med det perspektiv, som jeg anlægger, vil jeg altså se på det nære, det situationsbestemte og hverdagsrelaterede. Jeg vil, kort formuleret, undersøge, hvad det betyder for en borger - et mennesker - at have andre mennesker tæt ind på sig, i situationer, man som voksen forventer - og forventes - at klare og ordne selv som en nærmest selvfølgelig ting.

---

<sup>15</sup> Begreberne "rolle" og "identitet" er tæt forbundne og bruges af nogen forfattere synonymt, da de i høj grad dækker over samme fænomener. Derfor har jeg på nuværende tidspunkt valgt at bruge begge begreber, indtil jeg senere i opgaven får redegjort for, hvordan de præcis skal forstås.

<sup>16</sup> Jeg vil senere redegøre for, hvad der præcis forstås ved begreberne *rolle* og *identitet*, samt *arbejdsleder*, *ven* og *hjælpmotager*.

### **1.3. Problemformulering**

Jeg vil undersøge brugeres erfaringer og udfordringer forbundet med at håndtere flere roller/identiteter i samme relation, som er potentielt konkurrerende om at være meningsgivende i forskellige situationer i forbindelse med brugerstyring i en BPA-ordning. Da jeg har sat mig for at undersøge, hvordan personer med en BPA-ordning håndterer brugerstyringen, dvs. hvordan de handler på baggrund af deres forståelse af de roller/identiteter, som brugerstyringen indebærer, vil jeg inddrage, hvordan meningsdannelse og handling hænger sammen med rolle og identitet. Min forforståelse er, at brugere er udsat for et krydspres, men jeg ved ikke på forhånd om og i hvilket omfang de oplever dette som problematisk, og hvordan de oplever samspillet mellem de tre roller, der er belæg for i BPA. Derfor vil jeg undersøge:

- **Hvordan håndterer brugere af BPA både at være arbejdsleder, ven og modtager af hjælp i relationen til hjælperne?**

Det vil jeg gøre ved:

- 1) At undersøge empirisk, hvordan brugere oplever at håndtere brugerstyringen, med særlig fokus på de tre forskellige roller/identiteter, der er belæg for.
- 2) At analysere de empiriske fund ud fra et rolle/identitetsperspektiv og diskutere og analysere samspillet mellem og håndteringen af de tre roller/identiteter, set fra brugerens vinkel.

## 2. Metateoretisk position

Den videnskabssteoretiske tilgang, som jeg gør brug af i denne opgave, er symbolsk interaktionisme, og særligt i den videreudviklede udgave som går under navnet ”strukturel symbolsk interaktionisme”.

Jeg har valgt symbolsk interaktionisme som metateori, fordi jeg finder, at denne position med fordel kan anvendes til at besvare min problemformulering og desuden stemmer overens med den undersøgelsesmæssige tilgang, jeg har valgt.

I dette afsnit vil jeg først præsentere symbolsk interaktionisme i hvad man kan kalde ”den traditionelle tilgang”, og herefter kort perspektivere og præcisere denne op imod to andre, mulige tilgange – fænomenologi og diskurspsykologi. Fælles for de tre er, at de på hver deres måde undersøger og beskæftiger sig med identitet og identitetsdannelse på måder, der kan betegnes som primært kvalitative og potentielt relevante til at belyse min problemformulering.

Til slut i afsnittet vil jeg komme nærmere ind på den særlige tilgang, som strukturel symbolsk interaktionisme udgør, idet det desuden understøtter mit valg af fokus på brugeren, fremfor på interaktionen mellem ”bruger” og ”hjælper”, som måske ville være det foretrukne valg, set fra en traditionel symbolsk interaktionistisk synsvinkel.

### 2.1. Metateoretiske overvejelser

#### 2.1.1. Symbolsk interaktionisme

”Symbolsk interaktionisme” blev som begreb introduceret af den amerikanske sociolog Herbert Blumer (1900-1987)<sup>17</sup>.

Ifølge Blumer bygger symbolsk interaktionisme på tre grundsten. For det første, at ”samfundet består af mennesker, som hver især har et selv”. For det andet, at ”den individuelle adfærd er en sammensat begivenhed og ikke bare en respons eller en reaktion”. For det tredje, at

---

<sup>17</sup> Herbert Blumer var elev af den amerikanske sociolog George Herbert Meads (1863-1931) hvis socialiseringsteori udgangspunktet for de fleste interaktionister kan ledes tilbage til (Jørgensen 2008:231).

”gruppeadfærd eller kollektiv adfærd består af individuelle handlinger, der er sammenkoblet gennem en proces, hvor individerne tolker og opfatter hinandens adfærd” (Levin & Trost 2005:121). På baggrund af disse tre grundsten søger Blumer at understrege, at *mennesker handler eller agerer mod objekter ud fra den mening, som disse objekter har for os* (Levin & Trost 2005:122). Det er med andre ord definitionen af situationen, der er relevant, og ikke situationen i sig selv. Dette er også formuleret af W. I. Thomas og D. S. Thomas i 1928 i det såkaldte Thomas-teorem: ”Hvis mennesket definerer en situation som virkelig, så er den virkelig i sine konsekvenser” (Stryker 2002a:30). Desuden understreger Blumer, at *et objekts mening opstår i den sociale samhandling* (Levin & Trost 2005:122). Social samhandling henviser til den interaktion, et individ har med andre mennesker og med omgivelserne. I symbolsk interaktionisme er forudsætningen, at alt socialt liv opstår i mødet mellem mennesker og mellem mennesker og samfund. Meningsdannelse sker på baggrund af forhandlinger mellem de implicerede parter, og handling skal forstås som et resultat af dette (Jørgensen 2008:230). Derfor er handling og meningsdannelse både styret af individets umiddelbare impulser, lyster og behov og af samfundets institutioner, kulturelle forskrifter, normer og strukturelle muligheder. Symbolsk interaktionisme placerer sig hverken på et makro- eller mikroniveau, men forudsætter, at handling og det sociale liv er et resultat af et vekselvirkende forhold mellem menneskets fri vilje og samfundets forskrifter (Jørgensen 2008:230).

Symbolsk interaktionisme er altså et perspektiv, hvor man metodisk fokuserer på at undersøge aktørernes tolkning af interaktionen (Hutchinson & Oltedal 2006:98). Mennesket ses og forstås som meningssøgende.

Indenfor symbolsk interaktionisme anses identitet som noget vi kan ”forhandle” om, og som noget der kan ændre sig (Hutchinson & Oltedal 2006:100). Det kan den, fordi vi ”spejler” os i det billede, andre tegner af os. Det vil sige, at identitet er noget, der stedfæstes i en relation, og afhænger af, om der er overensstemmelse mellem den etikette, man sætter på sig selv og den etikette, omverden sætter på en (Ibid). Dermed foregår der et samspil mellem en forståelse af os selv og andres opfattelse af os. Desuden afhænger identiteter af de sociale sammenhænge, vi indgår i, hvorfor man i symbolsk interaktionisme er af den opfattelse, at vi besidder ligeså mange identiteter, som det antal af sociale positioner, vi indtager (Stryker & Burke 2000:284).

Man kan derfor sige, at enhver person, som lever i nutidens differentierede samfund, har multiple identiteter.

### 2.1.2. Fænomenologi

Fænomenologien tager sit metodiske udgangspunkt i den tyske filosof Edmund Husserls (1859-1938) arbejde (Rendtorff 2007:278). Verden erfares, ifølge Husserl, i en persons bevidsthed som en meningssammenhæng givet af bevidsthedens intentionalitet. En persons individuelle forudsætning for at opleve verden beskrives af Husserl som et *transcendentalt jeg*. Det transcendentale jeg er det, der gør os til individuelle personer, og er formet af de erfaringer, vi har gjort os tidligere, på baggrund af de meningssammenhænge vi retter os mod, dvs. erfaringens intentionalitetsstrukturer (Rendtorff 2007:280). Dette udgør med andre ord en livshistorie, som udtrykker et individs projekt og identitet, og som betegnes som en persons *livsverden* (Ibid:290).

Indenfor fænomenologien forstår man det sociale, som forholdet mellem personer, der deler en fælles livsverden, hvilket betegnes som *inter-subjektivitet*. Denne forståelse er både individ og kollektivt orienteret, idet man mener, at en person altid er positioneret i forhold til en fysisk, social og kulturel omverden. Ingen mennesker vil have præcis den samme placering, men mange vil placere sig i nærheden af hinanden, hvorfor der opstår mange ligheder i personernes erfaringer og oplevelser af verden (Jørgensen 2008:229).

Som fænomenologisk forsker må man gøre op med det, som Husserl betegner som den naturlige indstilling, dvs. ens forudfattede opfattelse af, hvordan verden hænger sammen, for at kunne forstå, hvordan en anden person oplever verden (Zahavi 2007:20). Den fænomenologiske forskers opgave er derfor at forholde sig objektivt og tilbagetrukket, for at kunne opnå en sand forståelse af andres subjektive intentioner og motiver (Jørgensen 2008:242). Dvs. at man som fænomenolog søger at gengive informanternes oplevelser og tolkninger af verden så præcist, som muligt via kondensering og raffinering, og det er vigtigt, at der er sammenhæng mellem de begreber, forskeren bruger, og det informanterne har fortalt (Jørgensen 2008:238).

I både den fænomenologiske tilgang og den symbolsk interaktionistiske er individets forståelser og tolkninger helt centrale. Men det giver ikke mening inden for symbolsk

interaktionisme at sætte parentes om sin egen forståelse som iagttagere eller forskere, og analysere fænomener som havende en iboende mening og struktur. Det ville heller ikke give mening, inden for et symbolsk interaktionistisk perspektiv, at arbejde ud fra en forståelse, der er upåvirket af teori. Tværtimod forstår man fx empirisk interviewmateriale som et produkt af konstruktioner, dannet under påvirkning af fortolkninger og specifikke terminologier. Ens forståelse af verden er altså i høj grad påvirket af teori (Järvinen 2005:41). Man kan dermed ikke forstå situationer isoleret set, men som en del af en kontekst, og det giver derfor ikke mening som forsker at skulle forholde sig objektivt. Symbolsk interaktionisme stemmer her bedre overens med den måde, jeg har valgt at gå til problemformuleringen på, end fænomenologien.

### **2.1.3. Diskurspsykologi**

En diskurs er – helt overordnet betragtet - en bestemt måde at tale om og forstå verden eller udsnit af verden på (Jørgensen & Phillips 1999:9). Diskursanalysens individopfattelse bygger på Michel Foucaults videreudvikling af en strukturmarxistisk tilgang (Jørgensen & Phillips 1999:24).

Inden for diskursanalyse er det, ifølge Jørgensen & Phillips (1999:152), især den diskurspsykologiske retning, der kan bidrage til undersøgelser af subjektet i konkret social interaktion og i forståelse af konstruktionen af selvet.

Diskurspsykologiens mål er at undersøge, hvordan folk gennem diskursiv praksis konstruerer forståelser af verden og herunder af grupper og identiteter (Jørgensen & Phillips 1999:126). Individet skabes i diskurser, og det beskrives som *decentreret*, hvilket er det modsatte af at forstå individet som en uafhængig enhed. Man kan derfor ikke skelne mellem en ekstern verden uden for individet og en intern psykologisk verden (Jørgensen & Phillips 1999:114).

Diskurspsykologien er altså interesseret i hvordan betydninger skabes i diskurser, som folk trækker på som ressourcer i social interaktion.

Både diskurspsykologi og symbolsk interaktionisme har rødder i socialkonstruktivismen (Jørgensen & Phillips 1999:105, Rasborg 2007:365), og har på den baggrund flere fællestræk. Bl.a. forstår begge tilgange identiteter som noget, der forhandles om i interaktion med

omverdenen, samt at en person kan trække på forskellige identiteter i forskellige situationer. Begge tilgange er altså af den opfattelse, at selvet ikke er en isoleret enhed, i modsætning til fænomenologien.

Der hvor diskurspsykologi og symbolsk interaktionisme – og også fænomenologien – adskiller sig fra hinanden, er særligt i kraft af vidt forskellige analytiske fokusområder.

Det analytiske fokusområde i symbolsk interaktionisme er metodisk at få fat på deltagernes tolkning af interaktionen. Mennesker forstås som meningssøgende og det bliver derfor centralt hvordan personer tolker mening ind i handlinger og de relationer de indgår i (Hutchinson & Oltedal 2006:98).

Diskurspsykologien adskiller sig både fra symbolsk interaktionisme og fænomenologi i kraft af at koncentrere sig om, hvorledes betydninger konstitueres i diskurser, som personer trækker på som ressourcer til at tale om forskellige oplevelser af verden (Jørgensen & Phillips 1999:126).

Hvis jeg anvender en diskurspsykologisk retning, vil et fokus altså være på, hvordan brugerne (i denne opgave) f.eks. konstruerer identiteten som arbejdsleder gennem positionering inden for diskurser, dvs. hvorledes brugerne trækker på en bestemt identitet som ressource i en given handling.

I forhold til symbolsk interaktionisme er diskurspsykologien ikke så anvendelig til analyser af, hvilke konsekvenser de forskellige konstruktioner af identiteter har for individerne, da fokus er på hvordan identiteterne konstrueres. Diskurspsykologien interesserer sig med andre ord ikke for den del af min problemformulering, der går ud på at undersøge, hvordan brugerne håndterer de forskellige roller/identiteter, og hvilken betydning samspillet mellem rollerne/identiteterne har.

Hvor diskurspsykologi søger *at forklare* hvilke identiteter/roller der er i spil, kan symbolsk interaktionisme bruges til *at forstå* identiteterne/rollerne (Levin & Trost 2005:131).

Ved at anvende et symbolsk interaktionistisk perspektiv søger man at forstå den symbolske betydning, som handlinger har, for derigennem at få indblik i personernes sociale virkelighed (Thagaard 2004:36), idet handling forstås som symbolsk i den forstand, at adfærd er et udtryk for den mening, som personen tillægger en situation eller fænomen (Thagaard 2004:36).

## **2.2. Strukturel symbolsk interaktionisme**

Inden for symbolsk interaktionisme er der forskellige retninger, og jeg har valgt den strukturelle version. Ved at sammenligne strukturel symbolsk interaktionisme med traditionel symbolsk interaktionisme, vil jeg argumentere for mit valg af den strukturelle tilgang som metateoretisk position, og pege på hvorfor netop den strukturelle tilgang er mest anvendelig til besvarelsen af min problemformulering.

Begrebet ”strukturel symbolsk interaktionisme” blev skabt af Sheldon Stryker i 1980, og refererer helt overordnet til et sæt af ideer omkring individet og relationen mellem individ og samfund (Burke & Stets 2009:9). Strukturel symbolsk interaktionisme står på ryggen af det, man kan betegne som traditionel symbolsk interaktionisme, som omfatter en række store tænkere – udover Herbert Blumer fx George Herbert Mead og Ralph Turner - som lagde grunden for den videnskabelige tilgang til forståelsen af identitet og for relationen mellem identitet og samfund (social struktur), som konstituerende for strukturel symbolsk interaktionisme.

En central erkendelse i strukturel symbolsk interaktionisme, såvel som i traditionel symbolsk interaktionisme, er, at vi bedst kan forstå social adfærd ved at fokusere på individers definition og fortolkning af dem selv, andre og deres situation (Burke & Stets 2009:33). Ved at identificere de betydninger, som aktørerne tilskriver deres omgivelser ved at se verden fra deres perspektiv, kan vi forstå, hvorfor folk gør som de gør.

Strukturel symbolsk interaktionisme adskiller sig fra traditionel symbolsk interaktionisme (fx Mead) på to betydningsfulde områder (Burke & Stets 2009:34). For det første har de forskellig tilgang til betydningen af den rolle, social struktur spiller for forståelsen af personers oplevede selv samt adfærd. For det andet gøres der brug af teori og udviklingen af teori på forskellige måder til at forklare socialpsykologiske processer.

Den strukturelle tilgang pointerer, at samfundet er organiseret, og understreger betydningen af den sociale struktur, i modsætning til den traditionelle tilgang, som vedkender sig en forståelse af samfundet som konstant flydende, ved at blive skabt og genskabt gennem individers fortolkninger, definitioner og handlinger. Ifølge den strukturelle tilgang, som Burke & Stets (2009:34) arbejder ud fra, bliver vi født ind i en social verden, som er holdbar og organiseret,



og bliver afspejlet i og mellem individers mønstre af adfærd. Samfundet eksisterer forud for individet og vi lærer om organiseringen via socialisering. Det betyder, at den sociale struktur både tilbyder muligheder og begrænsninger for aktørernes adfærd (ibid:35). Det skal dog ikke forstås sådan, at samfundet er uforanderligt. Sociale bevægelser, som fx kvindernes indtog på arbejdsmarkedet, er eksempler på, at social handling kan mobilisere strukturelle samfundsmæssige ændringer (Burke & Stets 2009:35).

Forskellen på strukturel og traditionel forståelse af samfundet har også betydning for, hvordan de to tilgange mener at kunne anvende teori og analyse.

Fokus lægges i traditionel symbolsk interaktionisme på at beskrive og at forstå frem for at forklare og forudsige. Eller sagt med andre ord: fokus lægges på at undersøge den konkrete interaktion, og beskrive, hvad der udspillede sig (Burke & Stets 2009:36).

Ligesom Burke & Stets (2009:37) er mange strukturelle symbolske interaktionister omvendt engagerede i at udvikle og teste forklaringer, der kan forudsige social adfærd. Fordi man i den strukturelle tilgang mener at se en vis stabilitet i samfundet såvel som i personers forståelse af dem selv, herunder personers identiteter ankret i de forskellige sociale positioner de besidder, giver det mening at undersøge og spørge ind til dette. Denne forståelse har rødder i den symbolske interaktionist Manford Kuhn's (1964) "Twenty Statements Test", som målte personers svar ved at tillade op til 20 svar på spørgsmålet: "Hvem er jeg?". Det giver på den baggrund mening, ud fra et strukturelt symbolsk interaktionistisk synspunkt, at undersøge individers forståelse af sig selv og deres identiteter, men stadig med udgangspunkt i, at individers meningsdannelser og identiteter er udviklet og påvirket i interaktionen med omverdenen (Burke & Stets 2009: 49).

Interaktionsforståelsen er altså lige så central i den strukturelle tilgang som i den traditionelle, mens det ikke nødvendigvis er selve interaktionen, som den udspiller sig, der er fokus i undersøgelser ud fra den strukturelle tilgang.

### *Sammenfattende*

Jeg tager afsæt i strukturel symbolsk interaktionisme, fordi denne tilgang med fordel kan anvendes til at besvare min problemformulering, hvor jeg har valgt at tage udgangspunkt i brugernes forståelse af rollerne forbundet med BPA, og ikke i interaktionen mellem bruger og

hjælper, men stadig med udgangspunkt i, at brugernes forståelse af deres roller også påvirkes af deres oplevelser af interaktionen med hjælperne.

## **2.3. Begrebsafklaring**

Med strukturel symbolsk interaktionisme som grundlag, har de amerikanske sociologer Peter J. Burke & Jan E. Stets (2009) udviklet det de betegner som identitetsteori, ud fra hvilken jeg vil definere og anvende rolle- og identitetsbegreberne.

### **2.3.1. Identitetsteori**

Burke & Stets (2009:5-6) identitets teori koncentrerer sig om, hvordan mennesker agerer, for at beskytte og verificere deres forståelse af, hvem de er. Fx kan en bruger agere på måder, som gør det klart for hende selv såvel som for andre, at hun er ansvarsbevidst leder, venlig, imødekommende osv. For at gøre dette indgår brugeren i en varietet af adfærdsmønstre og interaktioner som understøtter det ønskede image. Det er individuelle adfærdsmønstre, og hjælper os til at forstå den individuelle bruger. Men disse mønstre er også del af en større social struktur. Fx kan brugeren være påvirket af hvilke værdier samfundet tillægger en kompetent leder, eller forståelser omkring det at modtage hjælp, som fx kan indebære, at man skal være taknemlig, ikke må være for krævende osv. Ideen omkring sociale strukturer er abstrakt og det er ikke noget vi fornemmer direkte. Social struktur skal ifølge Burke & Stets forstås som de faktiske mønstre af adfærd som individer udviser.

Burke & Stets (2009:6) ønsker at introducere et grundlag for at forstå sociale strukturer, som noget der opstår fra individuelle aktører, og som giver feedback til aktørerne og påvirker deres adfærd og måden de opererer på. Burke & Stets tager udgangspunkt i, at for at forstå de sociale strukturer, er man som minimum nødt til at forstå de aktører, der producerer de mønstre af adfærd, der udgør de sociale strukturer.

Det er vigtigt at understrege, at identitetsteori i den brede forståelse beskæftiger sig med relationen mellem samfund og individ, akkurat som det gælder for strukturel symbolsk interaktionisme. Så selvom Burke & Stets (2009:4) identitetsteori i høj grad fokuserer på individet, hvilket jeg også vil gøre, er det altid med rødder i en forståelse af, at individet eksisterer inden for den kontekst, der er givet af sociale strukturer.

### 2.3.2. Rolle og identitet

Med dette speciale har jeg taget udgangspunkt i, at der særligt er tre karakteristiske funktioner i relationen til hjælperne for brugere af BPA, nemlig som leder, ven og hjælpmotager. ”Leder”, ”ven” og ”hjelpmotager” forstås i Burke & Stets identitetsteori som positioner i den sociale struktur og kan også betegnes som ”roller”. *Roller* består af ydre eller samfundsmæssige forventninger forbundet med den sociale position, hvilket fungerer som guidelines til de forventninger der er til rolleindehaverens holdninger og adfærd (Burke & Stets 2009:114). Baggrunden for dannelsen af hvilke meninger, som hver enkelt person tillægger en rolle er delvist afledt af kulturelle påvirkninger og delvist af personens individuelt særegne fortolkning af rollen (Burke & Stets 2009:114). Det betyder, at individer socialiseres til at forstå hvad det vil sige at være en ven, en arbejder, en studerende, en mor osv. Samtidig tolkes de ydre forventninger, der er til en rolle, af rolleindehaveren, og det kan derfor variere fra person til person, hvordan rollen udspilles. Derfor introducerer Burke & Stets begrebet *rolleidentitet*, hvilket refererer til internaliserede betydninger i en rolle, som en person tillægger sig selv. Burke & Stets (2009:115) skriver fx, at rolleidentitet som ”ven” for en person kan omfatte betydningerne af ”at være støttende” og ”pålidelig”, hvilket er betydninger, som personen tillægger sig selv og er en del af den persons forståelse, af det at indgå i rollen som ven. Tolkningen af en rolle, dvs. en persons rolleidentitet, sker i interaktionen med omverdenen, og er påvirket af den respons personer oplever qua sin adfærd. Identitet og adfærd hænger sådan sammen, at en person vil søge at opføre sig på en bestemt måde, for at få en respons fra omverdenen, der stemmer overens med personens rolleidentitet. Dette betegner Burke & Stets (2009:116) som *identitetsverifikation*. Fordi vi lever i et differentieret samfund, indgår vi i mange forskellige roller (fx som studerende, mor, ægtefælle, veninde, håndboldspiller, arbejder), dvs. vi besidder multiple rolleidentiteter, så en persons adfærd vil variere afhængig af den rolleidentitet, der er aktiv i situationen. Hvis flere rolleidentiteter bliver aktiveret på samme tid, kan der opstå udfordringer for personen i forhold til at vælge en adfærd, der kan verificere begge identiteter. Dette vender jeg tilbage til i analysen af brugeres oplevelser.

Fremadrettet vil jeg bruge betegnelsen ”rolle”, når jeg refererer til de ydre generelle forventninger, der er til en social position, mens begrebet ”rolleidentitet”, anvendes i forbindelse med informanternes individuelle tolkninger af rollerne.

### 2.3.3. Andre identitetsgrundlag

Udover rolleidentiteter peger Burkes & Stets (2009:112) på, at identiteter også kan bygge på andre grundlag, end de social strukturelle/samfundsmæssige positioner, som rolleidentiteterne udspringer af. Disse betegner Burke & Stets som gruppeidentiteter og personidentiteter.

*Gruppeidentiteter* er forbundet med en persons identifikation med en social gruppe. For brugere af BPA kan det fx være foreninger som LOPBA (Landsorganisationen Borgerstyret Personlig Assistance), men det kan også være politiske, religiøse, fritidsinteresser, forældrebestyrelser osv. En social gruppe er kort sagt en række individer der deler den opfattelse, at de er medlemmer af den samme sociale kategori (Burke & Stets 2009:118). Når individer ser sig selv som del af en social gruppe, opstår der en depersonalisering. Det betyder, at i stedet for at se sig selv som et unikt individ, ser man sig selv i lyset af de prototypiske egenskaber, man forbinder med medlemmer af gruppen. Depersonalisering betyder ikke, at en person mister følelsen af hvem man er. Det betyder blot, at man i stedet identificerer sig med en bestemt gruppe og overtager gruppens identitet, i stedet for at fokusere på ens egne personlige mål.

*Personidentitet* refererer til oplevelsen af, at se sig selv som en et unikt og særskilt individ, der adskiller sig fra andre personer i kraft af en række særlige kendetegn (Burke & Stets 2009:124). Det der guider en persons adfærd, når en personidentitet er aktiv, er personlige mål frem for forventninger, der hører til en rolle eller til et gruppemedlem. Betydninger, der hører til personidentiteter, er baseret på kulturelt anerkendte karakteristika, som en person har taget til sig, og anvender til at definere og karakteriserer sig selv som et unikt individ. Det kan fx være, at en person ser sig selv som "ledertypen", hvilket fx kan indebære, at personen er dominerende, handlekraftig og kontrollerende. Det kan også være at personen definerer sig ud fra at have en høj moral eller andre værdier (Burke & Stets 2009:125). Fordi personidentiteters forståelser af fx at være kontrollerende eller moralske er del af en kulturel opfattelse, vil omverdenen også respondere på personens adfærd og verifikationsprocessen begynder. Personidentiteter vil med større sandsynlighed end gruppe- og rolleidentiteter, blive aktiveret på tværs af situationer. Det hænger sammen med, at de betydninger der hører til personidentiteter refererer til vigtige aspekter af individet. Ifølge Burke & Stets kan man ikke tænde og slukke for karakteristika der hænger sammen med personidentiteter, på samme måde som man kan påtage sig og afstå bestemte roller. Derfor rangerer personidentiteter typisk højere end gruppe- og rolleidentiteter, og vil med større sandsynlighed være mere

adfærdsstyrende i forbindelse med identitetsverifikationen. De identiteter, der rangerer højest for en person, vil i højere grad influere de identiteter, der er ligget lavere. Det betyder, at de højest rangerende identitet udgør standarden, som de andre identiteter skal tilpasses. Hvis man fx har en personidentitet som en tilbageholdende og observerende type, er der ikke så stor sandsynlighed for at man vil søge en lederrolle, såfremt man har muligheden for at vælge (Burke & Stets 2009:126). Jeg vender tilbage til betydningen af forskelligt rangerende identiteter, også kaldet *identitetshierarkiet*, i forbindelse med analysen.

I analysen af empirien vil jeg primært koncentrere mig om forekomsten af rolleidentiteter, og desuden inddrager jeg forståelsen personidentiteter, i det omfang jeg finder det relevant. Jeg vil ikke anvende betydningen af gruppe-identiteter, da jeg vurderer, at det ligger uden for denne opgaves rammer, men det er absolut værd at nævne, at også disse typer af identiteter har en betydning for brugernes forståelse af sig selv og deres situation. Fremadrettet vil "identitet" være en samlet betegnelse for rolleidentiteter, personidentiteter og gruppeidentiteter. Dvs. at jeg anvender begrebet "identitet", når jeg refererer til sammenhænge, hvor det ikke har betydning hvilket grundlag identiteten udspringer fra.

### **3. Design og metode**

#### **3.1. Overordnede metodiske overvejelser**

Hvorvidt jeg vil få mest ud af en deduktiv, induktiv eller abduktiv tilgang, og om jeg skal benytte en kvalitativ, kvantitativ eller en metodekombination, afhænger af opgavens problemformulering og metateoretiske position.

##### **3.1.1. Forholdet mellem empiri og teori**

I en deduktiv arbejdsproces tages der udgangspunkt i en teori, som man søger at understøtte ved indsamling af empirisk data. Omvendt er den induktive arbejdsproces kendetegnet ved, at de empiriske fund anvendes til at formulere en teori eller dele af en teori, dvs. at der generaliseres på baggrund af de empiriske data (Boolsen 2010:7-8). Abduktion positioneres mellem deduktion og induktion, og fremhæver det dualistiske samspil mellem empiri og teori. En abduktiv tilgang kan udføres på forskellige måder, men pointen er, at analysen af empirien

er central i forhold til udviklingen af ideer, anskuelser og meninger, og forskerens teoretiske position bidrager med perspektiver til forståelsen af empirien (Thagaard 2004:181).

Symbolisk interaktionisme fordrer ikke bestemte metodevalg, men der er visse metoder, der er mere oplagte end andre. Da man i symbolisk interaktionisme som sagt vægter det enkelte individs udsagn og oplevelser, giver det god mening at anvende et induktivt design, og lade empirien pege på teorien (Jørgensen 2008:237). Samtidig ser man i symbolisk interaktionisme forskeren som en aktiv medspiller af det, der skal undersøges. Det gør man fordi man antager, at det ikke er muligt at forholde sig ateoretisk til et problemfelt. Ligesom man i symbolisk interaktionisme antager, at det er umuligt at forstå fx et interview som havende en "iboende mening og struktur" uafhængig af fortolkning og interviewkontekst. Ligeledes mener man, at det er umuligt at forestille sig en forskningsmæssig "forståelse", uden at tage højde for forskerens fortolkning/konstruktioner af problemfeltet og undersøgelsens kontekst (Järvinen 2005:41).

Jeg har som bekendt udforsket opgavens problemfelt via tidligere undersøgelse o.l., og på den baggrund udpeget en problemstilling, som jeg har argumenteret for og valgt at undersøge ud fra et rolle/identitets perspektiv. Jeg har med andre ord dannet mig en forforståelse af feltet, for at udpege en problemstilling. Forforståelsen danner rammen for argumentationen for et bestemt perspektiv (rolle/identitet), som jeg finder giver mening at arbejde videre ud fra. Til gengæld har jeg valgt at give plads til de empiriske resultater, jeg får på baggrund af interviewene, ved at lade disse fund styre hvilke specifikke teorier og forklaringer, jeg vil bruge i analysen. Jeg er derfor ikke gået til empirien med det formål at be- eller afkræfte en konkret teori eller hypotese.

Forholdet mellem empiri og teori i denne opgave er derfor abduktivt, i den forstand, at jeg lægger ud med en deduktiv forforståelse og indsnævring af problemfeltet, men inden for denne ramme får empirien lov til induktivt at pege på de endelige teorier til brug i analysen. Dermed anvendes en abduktiv tilgang på den måde, at jeg via en teoretisk baggrund i form af et rolle/identitetsperspektiv, anlægger et perspektiv til fortolkningen af empiriens meningsindhold (Thagaard 2004:181).

Fordelen ved at anvende en abduktiv tilgang er, at man kan drage fordel af deduktionens systematik og målretning og induktionens tilpasning efter de empiriske resultater. Via mit

indledende litteraturstudie tegnede der sig et billede af et komplekst problemfelt, med dilemmaer, der er vævet ind i hinanden på kryds og tværs. Derfor finder jeg, at det er en fordel at vælge en teoretisk ramme som udgangspunkt for undersøgelsen, for på forhånd at vælge ét perspektiv, og dermed lave en mere fokuseret undersøgelse. Samtidig er der tale om et problemfelt, som på mange punkter stadig er uudforsket, hvorfor det kan være problematisk at lægge sig helt fast på en bestemt teori. Jeg ser det som en fordel, at give plads til ”det uventede”, og også lade empirien være meningsstyrende.

Konsekvensen ved en abduktiv tilgang er, at jeg fravælger en ren induktiv tilgang, hvor empirien frit kan styre, og ikke begrænses af at skulle passe til et teoretisk perspektiv. Jf. afsnittet omkring de metateoretiske overvejelser, ville dette have givet bedre mening, hvis jeg havde valgt en mere åben problemformulering. Hvis jeg på den anden side, havde valgt en ren deduktiv tilgang, havde jeg haft bedre mulighed for at afprøve en bestemt teori. Dette havde været oplagt at gøre, hvis jeg havde valgt at formulere problemforståelsen som en hypotese.

### **3.1.2. Kvalitative eller kvantitative metoder**

Hvor kvantitative tilgange søger en forståelse af, hvilke handlinger mennesker foretager sig, og hvilke holdninger de har, er de kvalitative tilganges mål at afdække de årsager, motiver, præferencer og erfaringer, som ligger bag ved handlinger og synspunkter (Jørgensen 2008: 223).

Symbolisk interaktionisme kategoriseres som en forskningsmæssig kvalitativ retning (Olsen 2002:44). Det hænger sammen med, at man i symbolisk interaktionisme søger at forstå menneskers meningsdannelse, da mening danner baggrund for handling, og udvekslingen af symboler mellem mennesker (eller mellem mennesker og samfund), dvs. den symbolske interaktion, hvilket langt bedre lader sig undersøge kvalitativt end kvantitativt. Desuden lægger opgavens problemformulering op til en kvalitativ metode, da jeg vil undersøge hvordan brugere oplever og *håndterer*, de roller/identiteter, der er i brugerstyringen. Med andre ord vil jeg undersøge, hvilken meningsdannelse, der er styrende for hvordan brugere vælger deres adfærd. Dette er svært at få en detaljeret og dybdegående forståelse af via spørgeskema eller statistik.

Dermed fravælger jeg en kvantitativ tilgang, som fx i højere grad kunne have givet et overblik over hvor mange brugere, som oplever at være splittet mellem forskellige roller. Jeg har desuden fravalgt en metodekombination, primært pga. pragmatiske årsager jf. opgavens omfang. Det kunne have været interessant fx at lave en spørgeskemaundersøgelse, på baggrund af den kvalitative undersøgelse, jeg har valgt at lave, netop for at få en bedre fornemmelse af, hvor mange af brugerne der oplever udfordringer forbundet med at skulle håndtere brugerstyringen i praksis, og dermed styrke generaliseringen af de kvalitative fund. Jeg kunne også have startet med at foretage en spørgeskemaundersøgelse for fx at få et overblik over feltet af brugere (Harboe 2006:35). I stedet har jeg dannet mig et overblik på baggrund af tidligere forskning.

Det næste spørgsmål bliver derfor, *hvilken* kvalitativ metode i et symbolsk interaktionistisk perspektiv, jeg vil få mest nytte ud af i empiriindsamlingen til besvarelsen af opgavens problemformulering.

## **3.2. Dataindsamling**

### **3.2.1. Valg af metode til dataindsamling**

Inden for kvalitative metoder kan man groft skelne mellem spørgende, observerende og dokumentaristiske metoder (Jørgensen 2008:237). Alle tre tilgange kan anvendes i et interaktionistisk perspektiv (Järvinen & Mik-Meyer 2005:15)

Jeg har valgt en tilgang, hvor jeg vægter brugernes oplevelse og forståelse af interaktionen med hjælperne, frem for at undersøge hvordan interaktionen mellem bruger og hjælper udspiller sig, eller hvordan hjælperen oplever det fra sit perspektiv. Det gør jeg, fordi det giver mig en bedre forudsætning for at identificere de meninger, som aktørerne (brugerne) tilskriver deres omgivelser. Jeg gør det også for at afgrænse opgaven.

Som nævnt er det en fundamental forudsætning i strukturel symbolsk interaktionisme, at vi bedst kan forstå social adfærd ved at fokusere på individers definition og fortolkning af sig selv, andre og deres situation (Burke & Stets 2009:33). Ved at identificere de betydninger som aktørerne tilskriver deres omgivelser, ved at se verden fra deres perspektiv, kan vi forstå, hvorfor personer gør som de gør.



Jeg har valgt en spørgende tilgang, hvor jeg koncentrerer mig om brugeres erfaringer og interviewer dem enkeltvis. Dermed fravælger jeg en metode, hvor jeg i højere grad inddrager hjælpere og deres oplevelse af brugerstyringen.

Styrken ved et vælge den spørgende metode er, at den giver mulighed for at udfolde den mening, der knytter sig til de interviewede personers oplevelser (Kvale & Brinkmann 2009:17). Formålet med interviewene er at belyse brugeres erfaringer med at håndtere de tre rolleidentiteter som arbejdsleder, ven og modtager af hjælp. Selvom jeg ikke koncentrerer mig om den direkte interaktion, er det ikke ensbetydende med at interaktionens betydning nedtones. Som jeg har præsenteret via min metateoretiske position, udgør den strukturelle symbolske interaktion grundlaget for den måde, jeg har valgt at forstå verden på. Det betyder, at jeg vil undersøge brugerstyringen ud fra, hvordan brugerne oplever den på baggrund af relationen og samspillet med hjælpere. Det undersøger jeg ved at interviewe brugerne ud fra deres oplevelser af interaktionen med hjælpere. Interaktionen mellem bruger og hjælper er omdrejningspunktet for interviewet, men i stedet for at observere den, spørger jeg brugerne om, hvordan de oplever den.

Jeg kunne også have valgt at interviewe både brugere og hjælpere, men dette havde krævet en anden problemformulering og et andet fokus for opgaven. Fx hvis jeg i stedet havde valgt at undersøge samarbejdet mellem bruger og hjælper. Det havde bl.a. været interessant at undersøge om bruger og hjælper havde samme forståelse af, hvad deres roller hver især indebar.

Ulempen ved at vælge interview er, at jeg ikke får interaktionen mellem bruger og hjælper med i samme omfang som ved observation. Ved at interviewe brugere enkeltvis får jeg til gengæld mulighed for at gå i dybden med deres erfaringer. Et observationsstudie ville give mulighed for at få indblik i forskellige aktørers positionering, sociale identiteter og gensidige strategier (Järvinen & Mik-Meyer 2005:118). Det ville især være egnet til at undersøge komplementærrollerne mellem bruger og hjælper, da det ville give mulighed for at observere parternes spontane reaktioner på hinandens adfærd (Jørgensen 2008:238). Observationer gør det desuden lettere at forstå konteksten (Kruuse 2003:233) for det man undersøger, hvilket som sagt udgør et centralt forhold i symbolsk interaktionisme. Omvendt giver det også metodemæssige udfordringer, da man skal vurdere, hvordan man som observatør selv er med til at påvirke situationen. Særlig i forhold til rammerne for BPA, ville det være vanskeligt at

foretage et observationsstudie, enten i form af at skulle agere ”fluen på væggen”, eller videooptage interaktionen. For det første, er der stor sandsynlighed for, at jeg ikke ville kunne finde nogen brugere og hjælpere, der ville være interesseret i, at jeg skulle følge dem, da situationen hurtig ville blive akavet og kunstig, fordi interaktionen for en stor del udspiller sig i private rammer og bl.a. omfatter personlig pleje. Som observatør ville jeg ikke kunne undgå at blive et forstyrrende element. Observationsstudier er bedre egnet til rammer, hvor man som observatør kan indtage en mere diskret position, fx i modtagelsen på socialforvaltningen e.l. Videooptagelser ville også have været vanskeligt at gennemføre i praksis, fordi interaktionen mellem bruger og hjælper foregår over store afstande. Brugernes hjem består med stor sandsynlighed af flere rum, og i intime rammer som toilet og bad, og desuden udspiller interaktionen mellem bruger og hjælper sig i mange sammenhænge uden for hjemmet. Videooptagelser egner sig bedre til interaktioner, der udspiller sig i et enkelt rum, og hvor personerne ikke bevæger sig så meget, fx i forbindelse med en samtale på forvaltningen mellem sagsbehandler og klient.

En ulempe ved et observationsstudie er desuden, at undersøgelsen bliver på overfladen, og stiler efter at dokumentere handlinger, der kommer til udtryk. Observationsstudier bestræber sig med andre ord ikke på at indfange intentioner og motiver (Järvinen & Mik-Meyer 2005:118). Da denne opgaves primære fokus ikke er at undersøge det direkte samspil mellem bruger og hjælper, men i stedet på hvordan brugerne oplever at håndtere forskellige rolleidentiteter, der følger af at skulle brugerstyre egen hjælpeordning, kan jeg få svært ved at komme i dybden med et observationsstudie.

Dokumentarisk metode, dvs. studiet af eksisterende materiale (Jørgensen 2008:238), ville ikke give mening at anvende. Analyse af dokumenter i et interaktionistisk perspektiv bruges til at undersøge, hvilke handlinger dokumenter leder til, og hvad handlingerne fortæller om det undersøgte objekt (Mik-Meyer 2005:212). Denne metode havde været relevant, hvis jeg fx havde ønsket at udforske rapporter, der lå til grund for lovændringer i 2009, der bl.a. førte til begrebet *Borgerstyret personlig assistance*.

### **3.2.2. Interview og interviewguide**

Struktureringen af interview og interviewguide hænger sammen med opgavens forståelse af forholdet mellem empiri og teori. Derfor har jeg valgt at lave semi-standardiserede kvalitative interview, så interviewene fokuserer på problemstillingen og samtidig giver plads til, at

informanterne frit kan tale om deres erfaringer inden for opgavens tema (Olsen 2002:75). Jeg har udarbejdet en semistruktureret interviewguide, som skal danne rammen for interviewene (Kvale & Brinkmann 2009:151). Kendetegnet ved semistrukturerede interviewguides er, at de omfatter en oversigt over temaer, man ønsker dækket og forslag til spørgsmål. Det afgørende er, at jeg kommer omkring de nødvendige temaer, mens rækkefølgen af spørgsmål og måden spørgsmålene er formuleret på, er mindre afgørende. Temaerne i interviewguiden har til formål at afdække, hvordan brugerne oplever rollerne som arbejdsleder, ven og hjælpmotager, og især hvordan samspejlet mellem rollerne opleves. Interviewguiden er vedlagt som bilag 2.

### **3.2.3. Valg af informanter**

Med hensyn til valg af informanter, har jeg valgt i en ”strategisk selektion” (Olsen 2002:85), hvor jeg har forsøgt at få et bredt udsnit af brugere med, så forskellige relevante personkarakteristikker er tilstede. Med relevante personkarakteristikker menes forhold, der har betydning for forudsætningerne for at skulle brugerstyre sin egen hjælpeordning. Dvs. at jeg har søgt informanter af begge køn, i forskellige aldre, erfarne og nye brugere, samt personer, der er nyskadede og personer med medfødte handicaps, eller handicaps de har haft i mange år, og fra forskellige dele af landet. Desuden er jeg gået efter personer, der bor alene og personer der har børn og/eller ægtefælle.

Hvad lod sig gøre i praksis:

Jeg har interviewet 9 brugere, og interviewene har varet mellem 50 min. – 1 ½ time. Jeg har fundet informanterne ved at kontakte forskellige handicapforeninger for BPA-brugere. Da informanter har ønsket at være anonyme, vil jeg ikke komme nærmere ind på hvilke foreninger, der er tale om. Det er lykkedes mig at komme i kontakt med brugere så alle personkarakteristikkerne er repræsenteret.

Et andet forhold, der har betydning i forhold til ønsket om et bredt udsnit af brugere, er en udfordring, der er klassisk for mange undersøgelser, nemlig at det som regel er de ressourcestærke personer, der har overskud og lyst til at medvirke i interview, især når interviewet handler om private forhold. Jeg har derfor en formodning om, at jeg har et overtal af såkaldt ressourcestærke brugere. Bl.a. var alle informanter på nær én aktiv i minimum én frivillig forening, hvilket i sig selv vidner om et vist overskud.

### **3.2.4. Etiske overvejelser om anonymitet**

Jeg har valgt at anonymisere de brugere, der har medvirket, af to årsager. Først og fremmest fordi de fleste informanter ønskede at være anonyme. Da jeg ikke interviewer brugerne i kraft af, at de fx besidder en bestemt position som ekspert e.l., finder jeg det ikke afgørende for validiteten, at man kender navnet på den, der udtaler sig. Til gengæld kan det have en betydning, hvem informanten er i forhold til de førnævnte personkarakteristikker.

Anonymiseringen er struktureret sådan, at alle navne er opfundne, mens de andre oplysninger, der er givet, er korrekte. Desuden har jeg udeladt oplysninger, der var så karakteristiske, at de ville kunne afsløre vedkommendes identitet.

Det andet mål med anonymiseringen er, at jeg gerne vil fjerne fokus fra *hvem* der har udtalt sig, til *hvad* udtalelsen handler om. Analysen af interviewudskrifterne skal ikke forstås som en tolkning og kategorisering af de forskellige informanter som personer. I stedet har jeg søgt at bruge deres udsagn som eksempler på forskellige synsvinkler inden for forskellige temaer.

### **3.2.5. Præsentation af informanterne**

Karen. 60 år. Bor sammen med sin mand, som hun har 3 voksne børn med. Karen er uddannet pædagog og har arbejdet som institutionsleder i 27 år. Hun har haft en BPA i 11 år. Hun har tidligere haft færre timer, men har nu hjælpere 24 timer i døgnet. Karen har en BPA, fordi hun fik en rygmarvsskade i forbindelse med et trafikuheld, der medførte, at hun blev lam fra halsen og nedefter.

Thomas. 55 år. Bor sammen med sin søn på 13 år. Thomas er uddannet inden for handel og kontor og spedition og økonomi og regnskab. Han har haft en BPA i 13 år, og har været fast kørestolsbruger i 11 år grundet nedslidning, som følge af, at han er født spastiker. Thomas har hjælpere 46 timer på ugeplan.

Helle. 62 år. Bor alene og har tre voksne børn. Helle er uddannet tresproglig korrespondent og har erhvervs erfaring inden for forskellige fagområde. Helle har haft en BPA i 19 år. Hun fik en BPA fordi hun fik en sygdom, der medførte, at hun ikke længere kunne gå. Senere bredte sygdommen sig, så hun nu kun kan bruge højre arm. Helle har hjælpere 11 timer i døgnet, dvs. at hun er alene om aftenen/natten.

Mikkel. 30 år. Bor alene. Mikkel var specialestuderende på CBS, da han kom til skade, men har arbejds erfaring fra forskellige studiejobs. Mikkel har haft en BPA i 2 år. Han fik BPA'en

efter at han fik en rygmavsskade, der gjorde ham lam fra brystet og ned. Mikkel har hjælpere 24 timer i døgnet.

Kirsten. 61 år. Bor alene. Kirsten er uddannet og har arbejdet som socialrådgiver i en årrække. Kirsten har haft en BPA i 25 år, som følge af, at hun har haft muskelsvind siden hun var 10 mdr. Kirsten har hjælpere 24 timer i døgnet. Hun er respiratorbruger, og har været det i 5 år, og det betyder, at hjælperne hele tiden skal være inden for hørevidde, i tilfælde af, at der skulle opstå problemer med respiratoren e.l..

Majbritt. 59 år. Bor alene. Har en søn på 17 år som er flyttet hjemmefra. Majbritt er uddannet folkeskolelærer og har 25 års erfaring i et skånejob som folkeskolelærer. Majbritt er født spastiker. Hun fik en BPA, da hun blev skilt fra sin mand, og derfor blev alene mor til en mindreårig. Indtil da havde hendes ægtefælle hjulpet hende, hvorfor hun kunne klare det uden en BPA. Majbritt har hjælpere 3 timer om dagen.

Stine. 42 år. Bor alene. Stine er uddannet socialrådgiver, og har arbejdet i 6 ½ år. Den sidste ansættelse var et fleksjob på 22 timer. Stine er født med rygmavvsbrok som har betydet, at hun er blevet delvist lam. Stine har haft en BPA i 10 år. Hun har hjælpere 36½ time om ugen.

Rasmus. 43 år. Bor sammen med sin kone og hendes 3 børn. Rasmus har arbejdet i over 30 år i en IT-servicedisk. Rasmus har muskelsvind, er fast kørestolsbruger og har haft en BPA i 2 ½ år. Han har hjælpere 65 timer om ugen.

Birgitte. 50 år. Bor alene. Birgitte er uddannet socialpædagog og har bl.a. arbejdet som socialpolitisk konsulent og underviser. Birgitte har været rygmavvskadet, siden hun var 4 ½ år. Hun fik en BPA for 10 år siden, fordi hendes arme er nedslidte. Hun er desuden fast kørestolsbruger. Birgitte har nu i 3 år haft hjælpere 24 timer i døgnet.

### **3.3. Analyseplan**

En kvalitativ analyse skal føre frem til en helhedsforståelse af empiriens meningsindhold (Thagaard 2004:135), og analyseplanen skal forklare, hvordan man vil nå derhen. En helhedsforståelse af empiriens meningsindhold skal ses i lyset af de metateoretiske og metodiske valg jeg har truffet.

Jeg har valgt at lave en temacentreret analyse, hvor informationer fra alle informanter sammenlignes ud fra valgte temaer (Thagaard 2004:158). I en temacentreret analyse opdeles interviewmaterialet i kategorier, som repræsenterer centrale temaer i undersøgelsen. En temacentrering kræver, at der er høj grad af overensstemmelse i interviewene, så der er basis for en sammenligning af informationerne (Thagaard 2004:159). Jeg har som sagt valgt at strukturere interviewene ud fra temaerne: Informanternes oplevelser af rolleidentiteterne som arbejdsleder, ven og hjælpmotager, og samspillet mellem rolleidentiteterne. Struktureringen af interviewene danner grundlaget for de sammenlignelige temaer.

Målet med analysen er, at undersøge hvordan brugere håndtere multiple rolleidentiteter, som er potentielt konkurrerende om at være meningsgivende, og herunder hvordan samspillet opleves mellem de tre rolleidentiteter som leder, ven og hjælpmotager. Fordelen ved den abduktive tilgang jeg har anvendt er, at jeg på forhånd har gjort mig klart, hvilke roller jeg vil koncentrere mig om, hvorfor jeg i interviewene har kunnet spørge informanterne præcist om deres oplevelse af netop disse tre roller.

Det er på baggrund af den nævnte tidligere forskning, at jeg på forhånd har kunnet udpege de tre sociale positioner. Samtidig anerkender jeg, at rollerne ikke nødvendigvis betyder lige meget for alle brugerne, og at det kan variere hvilke aspekter der vægtes og hvilke der nedtones. Dette anser jeg ikke som en svaghed ved den metodiske tilgang, men som en del af det der skal analyseres og forklares.

I analysen af empirien genkender jeg brugernes beskrivelser som ”rolleidentiteter”, når informanterne beskriver de karakteristikker eller ansvarsområder de forbinder med rollerne. Margaretha Järvinen (2005:31) refererer til denne metode, ved at lede efter ”accounts”<sup>18</sup> (dvs. legitimerende forklaringer) i interviewpersonens selvfremstilling. Som sagt, vil personer forsøge at verificerer den eller de identiteter, der er aktiv i situationen, ved at agere på en måde, så man opnår den ønskede respons fra omverdenen. Dette betegnes i symbolsk interaktionisme for ”indtryksstyring”, og henviser til at interviewpersoner (såvel som alle andre) forsøger at lave en positiv selvpræsentation, der stemmer overens med de identiteter der er aktiveret. Det er netop i dette lys accounts skal forstås. Ifølge Järvinen henviser *account* til legitimerende forklaringer, som personer benytter i situationer, hvor de enten føler at (a) deres rolle, status

---

<sup>18</sup> Begrebet ”account” blev introduceret i symbolsk interaktionisme af Marvin B. Scott & Stanford Lyman (1968).

eller handlinger opfattes som uacceptable eller upassende, samt i situationer, hvor de (b) på en eller anden måde stilles til ansvar for deres status eller handlinger (Ibid).

Ved at lede efter accounts, som i denne opgave bliver ud fra situation (b), kan jeg genkende informanternes rolleidentiteter på baggrund af de legitimerende forklaringer de anvender, og som giver en forståelse af den meningsdannelse, der danner baggrund for deres adfærd.

Analysen består af to dele. I første del af analysen vil jeg beskæftige mig med, hvordan de brugere jeg har interviewet, oplever samspillet mellem de tre specifikke roller. Nogle af de problemstillinger der viser sig, knytter sig specifikt til de rolleidentiteter der er i spil, mens andre problemstillinger knytter sig til mere generelle udfordringer brugerne oplever, i kraft af at indgå i multiple rolleidentiteter i samme relation. De rollespecifikke aspekter vil blive analyseret og diskuteret i forbindelse med, at jeg redegøre for samspillet, mens jeg vil beskæftige mig med de mere generelle aspekter i anden del af analysen. Årsagen til at jeg deler det op er, at de mere generelle aspekter vil gælde for flere af samspilskombinationerne, og for at skabe et bedre overblik og undgå gentagelser har jeg valgt at tage disse emner op samlet i anden del af analysen.

Jeg undersøger samspillet ved at stille hver enkelt rolle op imod de to andre. Det gør jeg for at tegne et billede af, hvad det er for problemstillinger der i spil, og hvilke slags udfordringer der følger af at brugerne er i en situation, hvor de skal håndtere både at være leder, ven og hjælpmotager i samme relation. Temaerne for første del af analysen er:

- Samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og hjælpmotager
- Samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og ven.
- Samspillet mellem rolleidentiteterne som ven og hjælpmotager

I anden del af analysen vil jeg uddybe, hvad der sker, når flere rolleidentiteter kæmper om at være meningsgivende, og hvorfor det der i nogen situationer og for nogen brugere opleves som modstridende krav, i andre situationer eller for andre brugere harmonerer på en måde, så det ikke opstår adfærdsmæssige udfordringer.

På baggrund af første del af analysen, vil jeg i anden del beskæftige mig med følgende temaer:

- Identitetshierarki og forskellige former for rolletilknytning
- Håndtering af rolleidentitetskonflikter
- Relationer og kommunikation

## **4. Analyse: Første del**

Som indledning til analysen, vil jeg starte med kort at præsentere de karakteristiske informanterne samlet gav af de tre roller, som jeg på forhånd havde udpeget, at der var belæg for i BPA.

### **4.1.1. Præsentation af arbejdslederrollen**

De fleste af informanterne giver udtryk for, at de er glade for arbejdslederrollen i den forstand, at det giver dem mulighed for at tilrettelægge og tilpasse hjælpernes arbejde. Til gengæld varierer det, i hvor høj grad brugerne identificerer sig med at være leder. Nogle af brugerne har en tilgang til BPA, hvor de i høj grad ser sig selv som ledere på en arbejdsplads, og hvor forståelsen af deres forhold til hjælperne samtidig er præget af et arbejdsgiver-arbejdstagersyn. For de brugere, der ikke vægter lederrollen så højt, handler det enten om, at de føler sig bedre tilpas ved at have det de beskriver som et mere afslappet forhold til hjælperne, eller også bryder de sig ikke om at bestemme for meget over andre mennesker. Alle brugerne er dog enige om, at den vigtigste del ved rollen som arbejdsleder, udover de administrative opgaver, er at sørge for at der er en god stemning på arbejdspladsen og en gensidig tillid mellem bruger og hjælper, både indbyrdes og i forhold til omverdenen.

### **4.1.2. Præsentation af den venskabelige rolle**

Rolleidentiteten som ven udgør den mest komplekse del af forholdet til hjælperne, da det er den rolle, der er sværest at karakterisere for informanterne. I modsætning til lederrollen, er der ikke nogen regler, procedurer e.l. der er med til at skabe rammerne, og det er helt op til den enkelte bruger og vedkommendes hjælper, at finde ud af spillereglerne omkring hvor personligt deres forhold skal være. Kun 3 ud af de 9 informanter vil betegne sig som venner med deres hjælper. De resterende brugere synes ikke at "venner" er en dækkende betegnelse af forskellige årsager, som primært handler om, at de synes, at det er vigtigt at holde fast i at forholdet til hjælperne primært er arbejdsrelateret. Derfor vælger nogle af brugerne betegnelsen "gode kollegaer" i stedet for venner. Fælles for alle brugerne er, at de, uanset om de vælger



betegnelsen venner eller ej, vil karakterisere deres forhold til hjælperne som personligt og tæt. Det ville, som jeg ser det, være mere dækkende at omdøbe venne-rollen til den personlige rolleidentitet, men af frygt for at den så forveksles med begrebet personidentitet, som refererer til noget helt andet, har jeg valgt at fastholde rollebetegnelsen ”ven”, til at referere til den del af relationen til hjælperne, som brugerne betegner som personlig og tæt.

#### **4.1.3. Præsentation af rollen som hjælpmotager**

Brugernes beskrivelser af rollen som hjælpmotager adskiller sig fra beskrivelserne af lederrollen og den venskabelige rolle. Forskellen ligger i, at ingen af brugerne giver udtryk for at identificere sig primært som hjælpmotager frem for de to andre roller. Rollen som hjælpmotager er altså ikke den mest fremtrædende for brugernes selvforståelse, men den fylder alligevel meget i deres bevidsthed. Alle brugerne giver udtryk for at være påvirket af at være afhængig af hjælp fra andre mennesker og at det udgør en stor del af, hvordan deres hverdag er bygget op på den ene eller anden måde.

Hvorvidt det opleves som grænseoverskridende eller ej at modtage hjælp til enten personlig pleje eller praktiske gøremål, er der delte meninger om. De fleste af brugerne giver udtryk for, at det ikke længere er grænseoverskridende at modtage hjælp, men at det har været en tilvænningsproces at skulle give afkald på noget man før har kunnet uden hjælp.

#### **4.2. Samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og hjælpmotager**

På baggrund af sammenligningen af informanternes svar, kan jeg pege på, at samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og hjælpmotager hovedsageligt drejer sig om aspekter vedrørende magt og afmagt, afhængighed og uafhængighed. Desuden deler brugerne sig groft sagt i to kategorier, i forhold til om de oplever det som udfordrende eller ej, både at skulle være leder og hjælpmotager.

I analysen af samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og hjælpmotager anvender jeg Sandstrom et als forståelse af det asymmetriske forhold og magtrelationer taget fra deres teori om *Symbols, selves and social reality* (2010). Desuden inddrager jeg begrebet *anvendelse af (potentielle og aktive) ressourcer* taget fra Burke & Stets identitetsteori (2009).

Majbritt er en af de brugere, der oplever udfordringer forbundet med samspillet mellem rolleidentiteten som leder og som hjælpmotager. Hun beskriver det således:

- N Hvordan vil du beskrive dig selv som arbejdsleder?
- M Jeg tror ikke, at jeg er så tydelig. Jeg tror, at jeg er bange for at blive alt for tydelig og sætte mine egne ønsker igennem, fordi man ved jo godt, at i bund og grund så kan de jo bare sige op. Og så står du der med håret i postkassen. Fordi det er dig der er den svage person i det her, fordi du har pinedød brug for hjælpen. (...) At lede og fordele voksne mennesker, som på en gang både skal underlægges dig men også en gang i mellem i visse situationer skal redde din røv, det er altså svært. Det er virkelig svært! Den der balancegang, den er lidt tricky. Fordi det ene øjeblik, så er du den der bestemmer. Det næste øjeblik, hvis der sker et eller andet med bilen og med liften, så er det dem, der redder dig.
- N Så du synes, at det er rigtig svært at gå ind i lederrollen, når du samtidig...
- M Når jeg samtidig står og har brug for hjælpen!

Majbritt er ikke den eneste af informanterne, der oplever at afhængigheden til hjælperne påvirker muligheden for at indtræde i lederrollen. Flere af brugerne giver udtryk for, er, at det er ubehageligt at have konflikter med personer, som man er afhængig af i forhold til at få den assistance man har behov for. Som yderste konsekvens frygter brugerne, at hjælperne skal blive så irriterede på dem, at de går og efterlade dem i en hjælpeløs situation. Derfor håber brugerne at kunne undgå konflikter med hjælperne, ved ikke at være for dominerende som ledere.

Stort set alle informanterne giver udtryk for, at det er frustrerende at være afhængig af hjælp, men det er forskelligt i hvor høj grad brugerne oplever det som styrende for deres adfærd, dvs. hvorvidt rolleidentiteten som hjælpmotager har påvirket deres personidentitet. Et aspekt af rolleidentiteten som hjælpmotager kan være frygten for at stå uden den afgørende hjælp, hvilket kan være en afledt konsekvens af at være i en situation, hvor man ikke kan klare sig selv. Dette er en angstprovokerende tanke, som kan fylde meget i en persons bevidsthed, ligesom det er tilfældet for flere af brugerne. Hvis følelsen af afhængighed over en længere periode er konsistent for brugeren, kan det påvirke brugerens personidentitet (Burke & Stets 2009:175). I tilfælde af at brugeren i høj grad forstår sig selv som en person der er afhængig af andres hjælp, kan denne personidentitet farve rolleidentiteter, som ikke rangerer så højt i brugerens identitetshierarki. For nogle af brugerne har det den konsekvens, at de oplever at magtbalancen mellem dem og hjælperne bliver skæv, fordi de føler at de er mere afhængige af

hjelperne, end hjælperne er af dem. Nedenstående citat af Mikkel beskriver både, hvordan rolleidentiteten som hjælpmottager har påvirket rolleidentiteten som leder (ligesom det også var tilfældet for flere af de andre brugere, som jeg var inde på tidligere), og også hvordan det påvirker relationen til hjælperne.

N            Hvordan ville du beskrive dig selv som arbejdsleder?

M            Som en empatisk arbejdsleder og en meget hensynstagende arbejdsleder, og kompromissøgende på mange punkter. (...) Men det er måske også fordi det er så nyt for mig at have brug for en BPA, så jeg er meget OBS på det her med, at jeg er afhængig af de her mennesker. Jeg ved godt, at det nok er helt forkert, men jeg har en ide om, at man endelig skal holde sig gode venner, og de skal synes om mig, fordi hvis de ikke synes om mig, så kan det være, at de ikke vil hjælpe mig, og så ligger jeg der og kan ikke en skid. Og det er selvfølgelig helt forkert, fordi det ikke er det, det kommer an på. Det er et arbejde, som de får penge for. Men i mit lille hoved, der har jeg det lidt svært ved det. (...) Og jeg tænker meget over, hvordan de ser det og hvordan det er for deres synspunkt. Der er måske noget jeg gerne vil, men så tænker jeg, at det venter jeg lige lidt med. Og det er måske den jeg er som person, men det er også meget det her med, at man lige pludselig ikke kan noget – og så i min alder – så føler man sig meget lidt værd på en eller anden måde. Og så ydermere at skulle genere andre mennesker, fordi man bare er sådan en klaphat der sidder her, ik'?! Det kan godt være sådan lidt fucked.

Følelsen af afhængighed som Mikkel og andre brugere beskriver kan, ifølge Sandstrom et al medføre, at relationen til hjælperne bliver asymmetrisk. Det der karakteriserer et asymmetrisk forhold er, ifølge Sandstrom et al (2010:158), når den ene part er kontrollerende eller dominerende, sætter vilkårene, tager beslutninger eller udviser en adfærd der bestemmer formen og retningen for relationen. For bruger og hjælper er det asymmetriske forhold atypisk, på den måde, at jeg, på baggrund af interviewene, ikke kan pege på, at hjælperne bevidst søger eller ønsker at være den kontrollerende part. I stedet opstår det asymmetriske forhold, når nogle brugere oplever, at de grundet deres funktionshæmninger mangler kontrol, hvorfor de har oplevelsen af, at det er hjælperne der sætter vilkårene. Sandstrom et al (2010:158) definerer magt, som det at have kapaciteten til at få andre mennesker til at tænke, føle eller opføre sig på den måde man ønsker, på trods af de andre mennesker ikke ønsker det. Selvom hjælperne ikke direkte søger at udøve magt over brugerne, oplever nogle af brugerne, at de mangler magt, hvorfor hjælperne indirekte har mere magt til at definere slagets gang. I det nogle brugere frygter, at det vil få negative konsekvenser, hvis de stiller krav til hjælperne, undlader brugerne i visse situationer at udtrykke deres ønsker, hvorfor hjælperne bevidst eller ubevidst udfører

arbejdet på den måde der er mest fordelagtig for dem selv. Hvis brugerne ikke udtrykker at de gerne vil have arbejdet udført på en bestemt måde, eller hvis de ikke markerer, hvor deres grænser går i forhold til forskellige problemstillinger, (fx om de synes det er acceptabelt at hjælperne taler meget i telefon, tager deres børn med på arbejde hos brugeren osv.), vil hjælperne sandsynligvis varetage deres egne interesser, hvis de er af den opfattelse, at det ikke har nogen betydning for brugeren. Konsekvensen kan være at brugerne ikke får den optimale hjælp, fordi de kan frygte konsekvenserne ved at kræve den.

Ud fra Sandstrom et als teori om asymmetriske relationer (2010:58), kan kilden til magt komme fra forskellige steder. Den kan fx stamme fra tvang, fra en formel placering (fx som direktør i et firma), fra ekspertise (fx hvis man kan eller ved noget specielt eller unikt) eller fra muligheden for at kunne give andre de ressourcer, goder eller information de ønsker eller behøver. Ud fra rollerne som leder og hjælpmotager kan relationen mellem bruger og hjælper være asymmetrisk på to måder. Den ene måde kommer af en høj identificering med rolleidentiteten som leder. I det tilfælde har brugeren magt i kraft af den formelle placering som leder. Den anden måde opstår i kraft af rolleidentiteten som hjælpmotager. I dette lys har hjælperen magt, fordi hjælperen besidder ressourcer som brugeren behøver. Jeg anser ikke nødvendigvis de to forskellige former for magt som omvendt proportionelle, men som afhængende af i hvilket omfang de to forskellige rolleidentiteter bliver aktiveret hos den enkelte bruger.

At et forhold er asymmetrisk eller at den ene part er mere magtfuld end den anden, er ikke nødvendigvis en uønsket situation for den især mindre magtfulde part. Fx er arbejdsgiver-arbejdstager-forholdet et klassisk eksempel på en asymmetrisk relation, som begge parter kan være tilfredse med, fordi det samtidig indebærer en form for byttehandel mellem ressourcerne: arbejdskraft og løn.

Formelt set, dvs. lovgivningsmæssigt, er brugerne tildelt magten til at lede og styre BPA-ordningen. Den formelle ledelsesmæssige magt er dog ikke ensbetydende med, at det er en magt brugerne kan eller vil anvende, hvilket fremgår af interviewene. De ressourcer der følger af at være blevet tildelt lederrollen, skal derfor forstås som potentielle. Burke & Stets ressourcebegreb kan med fordel inddrages som en del af forklaringen på, hvorfor nogle af brugerne oplever rolleidentiteten som leder er en styrke, mens andre af brugerne ikke oplever at lederfunktionen er nok til at overskygge følelsen af afmagt og afhængighed, som er

karaktistikker der kan knyttes til rolleidentiteten som hjælpmotager. Udover at det har en stor betydning for brugernes hverdag, er det også relevant at undersøge, hvorvidt lederrollen opleves som en ressource, fordi grundlaget for BPA netop er at styrke brugernes mulighed for at føre et selvstændigt liv i form af brugerstyring.

Burke & Stets (2009:99) definerer *ressourcer* som alt der understøtter individer og interaktionen mellem individer. Dertil kommer at ressourcer forstås som en proces og ikke en enhed. Det betyder, at hvorvidt noget opleves som en ressource for en person, afhænger af situationen og samspillet mellem forskellige faktorer. Derudover forstås ressourcer ikke som en nulsums størrelse, dvs. at det nogen får mister andre. Ressourcer forstås heller ikke nødvendigvis som begrænsede, værdifulde eller værdsatte. Fx fortæller Rasmus, at selvom han generelt set er tilfreds med BPA-ordningen, anser han primært lederrollen som ”påduftet” ekstraarbejde.

Pointen er, at ved at anskue lederrollen som havende potentielle ressourcer til at understøtte brugerstyringen, kan det forklare hvorfor nogle af brugerne føler sig uafhængige, mens andre føler sig afhængige. Det kan opleves forskelligt fra bruger til bruger hvorvidt og i hvilket omfang lederrollen opleves som en ressource.

Jeg vil nu diskutere hvilke faktorer jeg på baggrund af interviewene, kan pege på har en betydning for oplevelsen af lederrollen som ressource. Særligt vil jeg koncentrere mig om faktorer, der hænger sammen med rolleidentitet som hjælpmotager.

Interviewene viser, at en af de faktorer, der kan være afgørende i forhold til udnyttelsen af de potentielle ressourcer som lederrollen indebærer, er at brugerne ikke føler at sig fuldkommen afhængige af hjælperne.

På baggrund af interviewene kan jeg pege på, at oplevelsen af uafhængighed i relationen til hjælperne kan stamme fra to forskellige steder.

#### 1) Brugerens netværk som oplevet ressource.

En faktor, der kan være afgørende for, om brugeren føler sig afhængig eller ej, hænger sammen med brugerens netværk som oplevet ressource. Fx føler Helle ikke at hun er afhængig af hjælperne, bl.a. fordi hendes tre børn bor i nærheden og fordi hendes naboer har tilbudt deres hjælp. Det har betydet, at Helle har fravalgt at have hjælpere om natten, og at hun har droppet

at have et alarmkald, fordi naboerne hurtigt kan træde til, hvis der er en sjælden gang i mellem er behov for det. Det samme gælder for Karen, som bor sammen med sin mand, og derfor føler at hun altid har en sikkerhed via ham:

K Det er min oplevelse, at det meget tit går galt for rigtig mange brugere, fordi ofte er folk i min situation fuldstændig afhængige af deres hjælpere, og fordi hjælperne også bliver deres venner. Men nu er jeg jo gift og vi har masser af børn og børnebørn, og vi har et kæmpe stort netværk. Så jeg har ikke på samme måde haft brug for at knytte dem til mig, hjælperne. Derfor er mine hjælpere nok ikke så vidende om mit liv som andre hjælpere måske er. Fordi jeg har en mand, behøver hjælperne ikke at hjælpe mig med fx sådan noget som private papirer. Og hvis vi ønsker at besøge vores børn alene; så gør vi det! For jeg har jo altid min mand, til at yde den bistand, jeg har brug for. Så på den måde, så er mine hjælpere måske også lidt fjernere end andres hjælpere. Og det er jeg rigtig glad for!

Om brugerne har mulighed for at trække på deres netværk som ressourcer, kommer selvfølgelig an på forskellige forhold. Bl.a. er karakteren af den hjælp, som brugeren har behov for, afgørende. Men det er interessant, at flere af de andre brugere også har ægtefæller, naboer eller venner, der kunne hjælpe dem hvis de kom i nød. Det understreger pointen jeg tidligere beskrev - at det ikke er de faktiske ressourcer man har til rådighed, men at det er oplevelsen af ressourcerne, dvs. processen omkring ressourcerne, som har betydning.

## 2) Forholdet mellem rolleidentitet som leder og personidentitet.

En anden faktor, der kan spille ind i forhold til lederrollen som ressource, hænger sammen med om der er overensstemmelse mellem rolleidentiteten som leder og brugerens personidentiteter. De informanter der giver udtryk for, at det at skulle være leder for dem, der skal hjælpe én, fungerer godt, er også personer der føler sig tilpas i lederrollen, og har det fint med at sætte dagsordenen om at brugeren anser relationen til hjælperne ud fra en pragmatisk vinkel, nemlig som et arbejdsgiver-arbejdstager-forhold. Fx beskriver Birgitte sin oplevelse af rolleidentiteten som leder således:

N Oplever du det som en fordel eller en ulempe at få hjælp af personer som du er leder for?

B Jamen det er jo en fordel, fordi at det er mig der bestemmer. Altså jeg skal ikke have andre til at bestemme.

- N Men er det mærkeligt både at skulle være lederen og også at skulle være én der har brug for hjælp?
- B Nej det synes jeg ikke, fordi det er måske lige netop det, jeg synes, er det fedeste ved det hele i BPA: Det som jeg før skulle bede om hjælp til af venner, det kan jeg nu forlange af andre, fordi det er deres arbejde. Så jeg beder dem jo bare om at udføre deres arbejdsopgaver. Og det ved de hvad er. Der synes jeg det var langt svære førhen.

Birgitte oplever altså, at hun generelt er mere uafhængig efter hun har fået en BPA. Sagt på en anden måde oplever Birgitte, at BPA har givet en magt til at tilrettelægge den hjælp hun har brug for, og til at ansætte personer til at udføre de opgaver, hun ikke selv kan. For Birgitte er lederrollen en aktiv ressource, fordi den giver hende kontrol over hendes hverdag.

Hvis de karakteristika der følger med lederrollen, fx at være styrende, handlekraftig, have overblik, være selvsikker, god til at kommunikere, udstråle overskud osv., stemmer overens med brugerens af personidentitet, opstår der ikke udfordringer for identitetsverifikation. At en brugers personidentitet stemmer overens med lederrollen kan hænge sammen med, at personen anser sig selv som den fødte ledertype, at personen har erhvervserfaring som leder, personens alder osv. Fx har Karen været leder på en institution i mange år, og hun er derfor vant til at håndtere konflikter og at være den der sætter dagsordenen.

Hvis brugerens personidentitet i høj grad stemmer overens med rolleidentiteten som leder, er der stor sandsynlighed for, at relationen til hjælperne vil få karakter af et arbejdsgiver-arbejdstager-forhold, som det bl.a. er tilfældet for Birgitte. Det indebærer, at der er en enighed mellem bruger og hjælper om, at brugeren er den ledende part i relationen, og at hjælperen til gengæld for sine ydelse får løn. Implicit i denne forståelse ligger der, at brugeren har magt til at bestemme hvilke arbejdsopgaver hjælperen skal udfører, fordi brugeren betaler hjælperens løn. Det betyder, at brugeren anvender de potentielle ressourcer der kommer fra den formelle magt som leder, hvilket giver brugeren en kontrol, som overvinder følelsen af afhængighed.

Omvendt forholder det sig, hvis rolleidentiteten som leder ikke stemmer overens med brugernes personidentiteter, hvilket nogle af brugerne giver udtryk for er tilfældet. Fx handler det for Majbritt om, at hun ikke ser sig selv som ledertypen, der naturligt bestemmer slagets gang. For Rasmus handler det om, at han ser sig selv som konfliktsky, og synes at det er ubehageligt at skulle irettesætte hjælperne. Desuden føler han ikke, at han kan kræve af

hjelperne at de udfører arbejdsopgaverne på en bestemt måde (fx i forhold til hvordan tingene bliver sat ind i køkkenskabene).

Til sidst vil jeg nævne, at det ikke hele tiden eller for alle brugere er et spørgsmål om magt og afhængighed. Relationen mellem bruger og hjælper er som sagt også præget af en personlig eller venskabelig side, som til dels kan opløse spørgsmålet om magt og afhængighed. Jeg vender tilbage til den venskabelige rolle i kommende afsnit.

#### **4.2.1. Delkonklusion**

Udfordringer i samspillet mellem lederrollen og rollen som hjælpmotager viser sig ud fra mine interviewene at handle om, at nogle brugerne oplever en asymmetri i relationen til hjælperne, hvor disse brugere i højere grad føler, at de er afhængige af hjælperne, end hjælperne er afhængige af dem. Omvendt, for de brugere, der ikke oplever samspillet mellem rollerne som udfordrende, er relationen præget af at brugerne i høj grad identificerer sig med lederrollen. Disse brugere har ikke en oplevelse af at være i et uhensigtsmæssigt afhængighedsforhold til hjælperne. Tværtimod oplever de en selvstændighed ved at kunne ansætte deres egne hjælpere.

De afgørende faktorer ser ud til at hænge sammen med, i hvor høj grad rolleidentiteten som leder er overensstemmende med brugernes personidentiteter, og i hvilket omfang brugerne oplever, at rolleidentiteten som hjælpmotager indebærer en oplevelse af afhængighed til hjælperne.

Af faktorer der spiller ind i forhold til håndteringen af multiple roller på det generelle plan peger jeg på, at det har en betydning om brugerne oplever at særligt én rolle betyder mere for dem end de andre roller. Dette er et tema jeg tager op i anden del af analysen.

I specialets problemfelt præsenterede jeg flere undersøgelser, som beskriver den perspektivdrejning, der er sket fra omsorg til service, bl.a. i forbindelse med indføringen af brugerstyringsbegrebet. I den forbindelse pointerer Andersen et al, at det kan være svært at træde ind i en lederrolle, når man er i en situation, hvor man er meget afhængig af hjælp til at komme igennem hverdagen. Det er derfor nærliggende at se de udfordringer, jeg peger på, i lyset af perspektivdrejningen fra omsorg til service.



Desuden er Wenche Falch undersøgelse, hvori hun beskæftiger sig med hjælpernes oplevelse af relationen til brugerne, interessant i denne sammenhæng. Wenche Falch redegjorde bl.a. for, at ingen af hjælperne oplever at have en relation til brugerne, der er præget af det Falch beskriver som en asymmetri, hvor hjælperen agerer overfor brugeren som et objekt. Dvs. at ingen af hjælperne har den oplevelse, at det primært er dem der skal styre arbejdet, og bestemmer hvor og hvornår hvilke opgaver skal udføres, uden hensyn til brugerne. Sammenlignet med mine informanternes svar, kan dette – lidt firkantet – tolkes på to måder. Enten vil hjælperne ikke stå ved den magtposition, de kan have i forhold til brugerne. Ellers forholder det sig således, at brugernes frygt for at hjælperne skal vende dem ryggen, hvis brugerne bliver for markante i lederrollen, ikke bunder i en reel risiko.

### **4.3. Samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og ven**

På baggrund af interviewene kan jeg pege på, at samspillet mellem rolleidentiteterne som leder og ven er præget af, at brugernes privatliv danner rammen for hjælpernes arbejdsplads. Udfordringen ligger i, at brugerne skal balancere mellem at være leder, og komme i et personlig forhold til hjælperne, som bliver forstærket af, at arbejdspladsen er brugerens private hjem, og at omdrejningspunktet for samarbejdet mellem bruger og hjælper er brugerens hverdag og privatliv. Alle informanterne giver udtryk for, at BPA ikke kan betragtes som en almindelig arbejdsplads, da relationen mellem dem er langt mere personlig.

Til analysen af udfordringen mellem det arbejdsmæssige og det personlige anvender jeg Erving Goffmans dramaturgiske teori angående *indtryksstyring*.

Informanterne beskriver samlet set, at udfordringer forbundet med at være leder og samtidig have en personlig relation til hjælperne, hænger sammen med, at der er forskel på hvad der er passende adfærd som leder på en arbejdsplads, og hvad der er passende adfærd, når man er hjemme i private omgivelser. Det at være leder indebærer, at der stilles krav til brugernes adfærd, og at de lever op til det ansvar, de har for at få BPA som arbejdsplads til at fungere.

Ud fra Goffmans (1959:203) definition handler indtryksstyring om, hvordan vi forsøger at påvirke omverdenen til at se os i et bestemt lys, som stemmer overens med de karaktertræk vi tillægger den rolle vi spiller i situationen. Sammenlignet med Burke & Stets identitetsteori, kan der drages en tydelig parallel til bl.a. begrebet *identitetsverifikation*, der som sagt refererer til,

at vi som mennesker altid vil søge at tilpasse vores adfærd, så den respons vi modtager fra omverdenen, bekræftet den identitet der er aktiv i øjeblikket. Goffman skelner mellem to niveauer, hvorpå man kan søge at indtryksstyre, hvilket med fordel kan anvendes til at forklare forskellen på at være på arbejde og at være hjemme. Til dette anvender han terminologier taget fra teaterverdenen, og skelner mellem det han beskriver som front stage ("scenen" eller "facadeområdet") og backstage (bagscenen) (Jacobsen & Kristiansen 2002:100).

Front stage er her, hvor man skal præstere, og så vidt muligt kun vise sine styrker og afgive et image der passer til den rolle man har påtaget sig, hvorfor det er mere krævende at befinde sig her. Hvis brugerne fx har et ønske om at blive set som en seriøs leder, der tager styringen i BPA, er de nødt til at markere det overfor hjælperne på en troværdig måde. Backstage kan man være sig selv – eller mere præcist: et andet selv, end det man viser på front stage, uden at risikere at ødelægge det image man søger at afgive front stage. Barrieren, der skiller front stage og backstage, giver rolleindehaveren mulighed for at ryste det pres af sig, der har bygget sig op i løbet af rollespillet på frontstage. "Backstage områderne" giver altså plads til at slappe af, så man kan samle sig, før man skal på scenen igen. Ved at fremhæve forskellen mellem front stage og backstage peger Goffman på, at vi ikke altid har lyst til at være "på". Vi har ikke lyst til hele tiden at skulle indtryksstyre vores adfærd. Nogle gange går vi meget op i, hvad andre tænker, andre gange går vi meget lidt op i det. Det afhænger af situationen og hvem man er sammen med. Selvom vi føler, at vi er backstage er det i virkeligheden ligeså meget en rolle som front stage. Backstage rollen har bare en anden karakter, som ikke kræver så meget indtryksstyring, fordi vi enten er alene, og slet ikke indgår i en rolle, eller fordi dem vi er sammen med, er nogle vi er trygge ved, kender godt og har et afslappet forhold til, hvor man ikke skal præstere på samme måde som front stage.

Barriererne, der skiller front stage og backstage områderne er ofte yderst afgørende for succesfuldt at kunne indtryksstyre, fordi de forhindrer publikummet i at se adfærd, der kan underminere eller miskreditere den rolle man spiller front stage, hvor man søger at indtryksstyre, så de karakterer der er vigtige for rollen virker troværdige (Sandstrom et al 2010:128). Det er netop på dette punkt at udfordringen ligger for brugerne, fordi det kan være vanskeligt at opretholde barrieren mellem rolleidentiteten som leder, som kræver en front stage performance, og den personlige eller venskabelige rolleidentitet, som netop udspringer af, at rammerne for BPA i et stort omfang udgøres af brugernes "backstage". I modsætning til en

leder på en typisk arbejdsplads, hvor scenen lederrollen udspiller sig på primært foregår på arbejdspladsen, hvorefter personen kan tage hjem og slappe af, er der i BPA ikke denne naturlige barriere mellem front stage og backstage. Birgitte har hjælpere 24 timer i døgnet, og hun beskriver netop det krævende ved BPA på dette punkt:

N           Hvad synes du er det mest udfordrende ved at være arbejdsleder?

B           Det mest udfordrende, det er nok det der med at være andre folks arbejdsplads. Det er ligesom at være en døgnåben fabrik; jeg har jo aldrig fri. Og jeg skal hele tiden sørge for at tingene kører. (...) Hvis der er en der ringer nu og melder sig syg i morgen, så har jeg ikke fri før jeg har fundet en afløser. Altså der er ikke noget der sker automatisk. Det er både det gode og det dårlige i det her, ik'?!

N           Er det svært at slappe rigtig af når du har dine hjælpere her?

B           Nej, men der er ting der er besværlige. Det skal man ikke negligere. Der er fx telefonsamtaler jeg ikke tager... nogen gange går jeg selv en tur, eller også sender jeg hjælperen op og handle. Det må man ikke, men det gør jeg. Jeg tager ikke samtaler med kommunen, når hjælperne er til stede. Fordi jeg har brug for et minimum af privatliv ved siden af. Også selvom hjælperne har deres eget værelse, og man kan lukke døren og sådan noget. Så jo - jeg kan godt synes det er svært.

N           Tror du det er et spørgsmål om tilvænning? At om 10 år så er det her ikke længere noget der generer dig?

B           Nej, det er det ikke. Jeg kan fortælle dig, at en af dem jeg har ansat, det er min søster. Hun har ikke andre eller bedre vilkår end nogen af den andre (...) men jeg slapper af hver tirsdag, når hun er på arbejde. Det er min fridag. Også fordi vi jo kender hinanden så godt så.

Birgitte kan kun slappe af og være sig selv (dvs. at hun ikke skal opretholde facade) når hendes søster er på arbejde. Ellers føler hun, at hun konstant er på arbejde. Selvom Birgitte oplever at have meget personlige relationer til alle sine hjælpere, er der ingen af hjælperne hun vil betegne sig som venner med, og hun identificerer sig i høj grad med at være leder, i kraft af at det er hende der bestemmer og at hun har ønske om at adskille privatliv (uden hjælpere) og arbejdsliv (med hjælpere). I en BPA er det ikke muligt at undgå at hjælperne ser brugerne backstage i en del sammenhænge. Men Birgitte er ikke interesseret i, at hjælperne på alle måde skal med backstage, og derfor er hun hele tiden nødt til at opretholde en vis distance (fx ved at sørge for at visse telefonsamtaler foregår uden for hjælpernes hørevidde), hvilket hun giver udtryk for, opleves anstrengende i længden.

Interviewene viser, at det ikke altid er muligt for brugerne at opretholde det skel de ønsker mellem front stage og backstage. Samtidig er det også krævende at opretholde barriererne. Majbritt beskriver problematikken således:

N Hvorfor synes du, at det er krævende at have en BPA?

M Det er krævende fordi du skal vende vrangen ud på dig selv. Fordi du skal være meget diplomatisk, synes jeg, hvis der fx er sket et eller andet hvor du helst ville have haft det gjort på en anden måde. Du skal være meget god til at sige det på en ordentlig, stille og rolig og fornuftig måde, selvom du måske selv er lige ved at gå op i spåner, over det der sker.

N Man skal være meget overskudsmenneske hele tiden?

M Hele tiden! Det synes jeg! Men hvis du har en hjælper, som du har haft i mange år, så kan du godt stille og roligt begynde at slappe en lille bitte smule af. Men det er også grænseoverskridende hvis du engang i mellem skal ringe efter en hjælper, når du er blevet skide fuld, og ikke kan en smule. Så er du jo fuldstændig på herrens mark i de der ekstreme situationer – også nogle gange til familiefester – der er det ikke helt så rart.

N Fordi at det er mærkeligt at have hjælpere med?

M Det er mærkeligt at have et fremmed menneske med, som egentlig ikke har noget at gøre inden for din familie. Du kunne måske selv som person efterhånden acceptere, at det er fremmede mennesker, der hjælper dig. Og nogen gange så er det også en fordel, at det er fremmede mennesker frem for familiemedlemmer. Men alligevel er det lidt grænseoverskridende, at de skal sidde og høre på familiefejder og interne familiehemmeligheder. Fordi man kan jo ikke sige til resten af familien, at nu må vi ikke snakke om det og det og nu må vi ikke gøre det og det, fordi jeg har altså hjælpere med, vel?!

Majbritt ønsker at holde hjælperne fra nogle af backstage områderne. Den adfærd man har til familiefester er ikke nødvendigvis overensstemmende med adfærden, der hører til lederrollen. Samtidig oplever hun, at det er enormt anstrengende, hele tiden at skulle opretholde en frontstage-adfærd overfor hjælperne. Ingen af de brugere jeg har interviewet, ønsker at have et rent arbejdsmæssigt forhold til hjælperne, hvor det kun handler om, at hjælperne skal være brugernes forlængede arme og ben, og hvor de ikke indgår i nogen anden form for social samvær. Fordi arbejdspladsen er i brugernes private omgivelser, oplever de, at det ville være unaturligt og akavet, hvis forholdet til hjælperne bliver alt for formelt.

Flere af informanterne giver udtryk for, at grunden til at de oplever, at det er en fordel at opretholde en barriere mellem det arbejdsmæssige og det private, dvs. grunden til at de ikke ønsker at gå så meget ind i den personlige rolle, at relationen til hjælperne frem for alt får

karakter af et venskab, hænger sammen med, at uanset hvor personlig en relation brugerne har til hjælperne, er BPA stadig en arbejdsplads, hvor hjælperne skal have deres løn, man skal blive enige om hvem af hjælperne der tager vagten i pinseferien og dermed ikke kan være sammen med sin familie, og brugerne har i det hele taget behov, de har brug for at kunne få varetaget på en tilfredsstillende måde. Brugerne fortæller, at hvis relationen bliver for personlig, er det svært at håndtere de arbejdsmæssige opgaver på en saglig måde. Fx beskriver Karen, at der er svært at give nogen form for kritisk tilbagemelding på hjælpernes udførelse af arbejdsopgaverne, fordi hjælperne oplever det som en personlig kritik frem for en arbejdsmæssig kritik.

Mikkel har et stort ønske om, at hans BPA-ordning ikke skal minde om en arbejdsplads. Han begrundet det med, at han ikke bryder sig om fornemmelsen af, at hjælperne kun er tilstede fordi de får løn for det. Af samme årsag er relationen til alle hans hjælpere blevet meget venskabelig. Ud fra Goffmans terminologi kan man sige, at Mikkel bevidst har søgt at nedbryde barriererne mellem det arbejdsmæssige og det personlige, og han undgår at bruge energi på at opretholde en facade på front stage. På trods af at Mikkel oplever mange fordele ved at indrette sin BPA på den måde, fortæller han også, at der er en bagside ved medaljen:

N Er der situationer hvor du omvendt synes, at det er en ulempe, at i har en så venskabelig relation?

M Nogle gange kan jeg lige pludselig få den følelse, at hjælperne kan have det sådan, at det ikke betyder så meget for dem at være her, eller nu skal de bare videre, fordi de er færdige med deres studie. Som jeg jo godt ved, at de skal, i forhold til at jeg har ansat studerende. Det er bare... for dem er det jo bare et arbejde. Jeg er uden tvivl 100 % sikker på, at de holder af mig, men det er jo bare et arbejde. Og jeg har selv været i hjemmeplejen, hvor man kommer ind til folk og siger "goddag fru Jensen", og det hele er så hyggeligt, men når man så går ud igen, så har man selv et liv ved siden af. Og det er der forskellen er, for det her er jo mit liv. De kommer ind i mit liv. Jeg kommer ikke ind i deres liv. Jeg har en kæmpe omgangskreds, så det er ikke sådan at jeg klæber mig fast til hjælperne overhovedet. Men det er jo det der med, at man får nogle relationer, og så lige pludselig er de relationer stoppet. Og det kan godt være en ulempe på den måde, at selvfølgelig er man venner, men ofte er man også venner, fordi man har en fælles berøringsflade. Og det er jo desværre arbejdet. Og de skifter jo arbejde – men jeg skifter ikke bare liv. Altså forhåbentlig kommer jeg snart op at gå, og så skifter jeg heldigvis liv. Det er bagsiden af medaljen. For uden tvivl så synes jeg at det er fantastisk at man får den venne-relation. Det er rigtig godt. Problemet er bare, at du også selv skal betale en pris.

Fordelen ved at opretholde en facade er, at det er nemmere for bruger og hjælper at håndtere de arbejdsmæssige aspekter omkring BPA. Man bliver generelt ikke så følelsesmæssigt påvirket af uenigheder eller brud i forbindelse med arbejdsrelationer, som man gør når det er tale om venskaber.

#### **4.3.1. Delkonklusion**

Udfordringen i samspillet mellem rolleidentiteten som leder og ven ligger i forskellige forventninger til adfærden som leder og til adfærden i en personlig eller venskabelig relation. De to rolleidentiteter fordrer forskellige niveauer af indtryksstyring, og for at kunne opretholde "facaden" som leder skal man som bruger være god til at markere, hvornår og hvordan man ønsker at ses som lederen, og hvor grænserne går for hvor personlig og privat relationen til hjælperne skal være. De to roller opleves modstridende på visse punkter, dvs. at der kan opstå rollekonflikt, fx fordi lederrollen indebærer hensynet til at BPA som arbejdsplads fungerer, mens den personlige rolle retter sig mod at tage hensyn til hinandens følelser, så parterne kan holde sig gode venner.

I indledningen præsenterede jeg Bjarne Bjelke Jensen & Nikolai Evans' undersøgelse *Hjælpeordningen – en brugerundersøgelse*. Jensen og Evans' peger på at brugerne fra deres undersøgelse oplever, at det er svært at opretholde et privatliv. Det hænger sammen med, at det er udfordrende, at en udefrakommende skal være til stede, når man er sammen med sine nærmeste og er i private omgivelser, hvor man har brug for at slappe af og "være sig selv". Jensen og Evans' undersøgelse supplerer mine empiriske fund, omkring udfordringen ved at have sit hjem som arbejdsplads. Samtidig kan Goffmans teori om indtryksstyringen med fordel anvendes til forklare de udfordringer Jensen & Evans beskriver.

Af udfordringer forbundet med samspillet mellem lederrollen og den personlige rolle, som knyttede sig til håndteringen af multiple roller på det generelle plan, pegede jeg på, at det har afgørende betydning for brugerne, om de får opstillet grænser for, hvordan deres roller skal være i forhold til hjælperne. En udfordring forbundet med multiple roller i samme relation er, at det kan være svært at adskille, hvornår man er i den ene eller den anden rolle. Derfor stilles der høje krav til *rolledifferentieringen*, *rolemaking* og *rolletildeling*, dvs. adskillelsen og udformningen af roller for at undgå rollekonflikter. I forlængelse stilles der også høje krav til kommunikationen mellem bruger og hjælper for at sikre, at de er på "samme side", og kan

blive enige om rammerne for relationen omkring det private og det arbejdsmæssige. Det vender jeg tilbage til i anden del af analysen.

#### **4.4. Samspelet mellem rolleidentiteterne som ven og modtager af hjælp**

Samtlige informanter giver udtryk for, at de hverken kan eller ønsker at undgå at få et personligt forhold til deres hjælpere. At det opleves som en fordel at have en personlig relation, til de personer der er ansat til at hjælpe én, angiver brugerne flere årsager til. Til analysen af dette afsnit anvender jeg Ralph H. Turnes begreb *rolletildeling*, som stammer fra Turnes rolleteori, samt Burke & Stets begreb om *gensidig identitetsverifikation* i relation til interpersonel tillid.

Informanterne forklarer, at den personlige relation til hjælperne medfører, at bruger og hjælper forstår hinanden bedre. Det betyder, at brugerne nemmere kan kommunikere, hvad de har brug for hjælp til og hvordan de gerne vil have at hjælpen skal udføres. Når bruger og hjælper har forståelse for hinanden, behøver brugeren ikke at forklare alle ting så uddybende.

Helle beskriver en af fordelene ved det personlige forhold således:

N I hvilke situationer synes du, at det er en fordel, at i har et godt personligt forhold?

H Det er nok specielt med hensyn til min familie. Jeg tror, at det kan være svært, hvis man ikke har et personligt forhold, at forstå, at jeg som mor gerne vil gøre nogle ting, som andre mødre ikke gør, fordi jeg føler, at jeg skal gøre lidt mere. Der er så mange ting, jeg pga. min situation ikke kan gøre for mine piger. Hvis jeg ikke havde det personlige forhold til hjælperne, ville jeg ikke vide hvordan jeg skulle forklare dem det... eller jeg ville føle det var forkert. Og det behøver jeg ikke at forklare nu. De er alle sammen ret gode til at se de ting.

N Altså hvis du beder hjælperne om at gøre noget for dine piger...?

H Det gør jeg kun hvis jeg er der, og ellers ikke. Men den forståelse: det er der hvor jeg synes, at det er en kæmpe fordel. Jeg ville ikke kunne have hjælpere på andre måder.

At det er nemmere at kommunikere med én man kender, kan forklares ud fra Ralph H. Turners (2001:242) forståelse af rolletildeling<sup>19</sup>. Som sagt skabes rolleidentiteter i interaktion og en rolleidentitet forudsætter altid en komplementær rolleidentitet (Burke & Stets 2009:115). Derfor

---

<sup>19</sup> Min oversættelse af *role allocation*.

forstås rolletildelingen som hjælper, som en proces af forhandlingen mellem rolleindehaveren (hjælperen) og komplementærrollen (brugeren). Tildelingsprocessen for bruger og hjælper handler om, at de bliver enige om og forstår hvad deres roller skal være og fungere i samspillet med komplementærrollen. Denne proces kan være både tids- og energikrævende, hvilket flere af informanterne understreger. Turner forklarer dette med, at når personer, der ikke kender hinanden skal interagere, opstår der en indledende, til tider febrilsk, fælles indsats omkring rolletildeling. Indtil rolletildelingen er på plads, er betydningen af alle symbolske udvekslinger, bortset fra de mest trivielle, vanskelige at tolke. Bl.a. beskriver to af informanterne det således:

Stine: Fordi det er rart, nu hvor jeg er begyndt at have morgenhjælp, at dem der kommer de kender én, og at de ved, at hvis jeg ligger helt død, så kan de godt tulre lidt rundt først. For det meste kan de godt snakke til mig, lige når de kommer ind af døren, men det er da rart, at de kender mig, og ved hvordan man gerne vil have tingene gjort, og at de ved, hvad man har af holdninger og sådan nogen ting. Fordi lige når jeg har ansat en ny, trækker det nogen flere tænder ud, ligeså længe man skal fortælle om alle ting.

Mikkel: For mig, har det været meget hårdt, det her med at skulle have nye mennesker ind i mit liv. Jeg skal til at skabe nye relationer. Og det er sgu ikke altid lige fedt.

For Stine handler det også om, at hjælperne har en forståelse af hendes humør, så hun ikke behøver at forklare, hvorfor hun har brug for nogle morgener at være stille og blive ladet i fred. Det er mere krævende, med de nye hjælpere, som endnu ikke har lært hendes humør og rutiner at kende. Desuden kræver det tillid, at en person lukker sig ind i ens lejlighed, mens man stadig sover.

Et andet aspekt vedrørende samspillet mellem rolleidentiteten som hjælpmotager og ven omhandler *tillid*. Informanterne udtrykker, at tilliden til hjælperne er afgørende. I og med at de bruger meget tid sammen, og hjælperne oplever brugerne fra private sider, kan det ikke undgås at hjælperne ved mange personlige og private ting om brugerens liv. Derfor forklarer informanterne, at det er vigtigt at de har fortrolighed til at hjælperne ikke videregiver private oplysninger om brugeren fx til naboer. Desuden oplyser informanterne, at i kraft af deres



behov for hjælpernes assistance, er det vigtigt at brugerne har tillid til at hjælperne overholder deres aftaler, har den fornødne viden om brugerens hjælpebehov o.l.

Ifølge Burke & Stets (2009:86), kan tillid mellem mennesker opstå som følge af en succesfuld identitetsverifikation. De introducerer begrebet *gensidig identitetsverifikation*, som refererer til, at to eller flere aktører støtter hinanden, ved at verificerer deres egne identiteter, samtidig med at man hjælper den anden part med et verificere dennes identitet, hvilket medfører tillid og engagement mellem parterne (Burke & Stets 2009:172). Ud fra interviewene kan jeg pege på, at dette netop er vigtigt for brugerne at have en sådan relation til hjælperne, fordi hjælperne kommer tæt på private og intime aspekter af brugerens liv. Ved at sammenligne med den tidligere forskning jeg præsenterede indledningsvist, beskrev bl.a. Wenche Falch i hendes undersøgelse af hjælpernes oplevelse af relationen til brugerne, at de fleste hjælpere ligeledes er interesseret i at relationen til brugerne bliver personlig og tillidsfuld, fordi det giver deres arbejde en ekstra dimension, så hjælperne ikke kun føler sig som ”robotter”.

Jeg redegjorde i et tidligere afsnit for, at nogle af brugerne oplever en asymmetri i relationen til hjælperne, fordi rolleidentiteten som hjælpmotager kan indebære, at brugeren får en oplevelse af, at være mere afhængige af hjælperne end hjælperne er af brugeren. Mikkel beskriver her med egne ord, hvordan han ved at spille på rolleidentiteten som ven, søger at udligne det asymmetriske magtforhold han oplever i relationen til hjælperne, og som knytter sig til karakteristikker forbundet med rolleidentiteten som hjælpmotager:

N Det lyder som om, at du har en ret høj prioritering af, at der skal være en god venskabelig stemning, eller hvad man skal sige, frem for alt andet?

M Helt klart. Det skal der. Altså det skal sgu være personer man ligesom bryder sig om. Det bliver ekstremt personligt. Og jeg tror måske også, at det er et eller andet med, at når det bliver så personligt ved mig via den pleje de giver mig, så er det sgu mærkeligt, at det er en eller anden fremmed der giver mig den. Men som sagt ville jeg heller ikke have mine kammerater eller familie til det, men på en eller anden måde så skal man have en tilknytning, som man også kan bruge mod dem... eller det er måske forkert at sige det sådan.. jeg ved ikke om du forstår hvad jeg mener?

N Der skal måske være en eller anden form for ligeværd?

M Ja – at de også har brug for mig. Jeg ved godt at de har brug for mig, fordi at jeg betaler dem nogen penge, og fordi at det er job – men det er jo ikke *mig*. Det er jeg jo udmærket godt klar over. Det er jo ordningen. Jeg er jo mega afhængig af dem. Og jeg forsøger, ved at gøre det på den her måde at skabe et

afhængighedsforhold for dem til mig. For at skabe en gensidig afhængighed og et ligeværd, der gør, at de ikke bare bliver overmennesker, som de jo er i forhold til mig. Og det vil de jo altid være qua deres fysik. (...) Der hvor jeg har en styrke, det er via min personlighed, dvs. mig selv som person. Og det vil sige, at den bliver jeg nødt til bruge, for at få en eller anden værdi. Fordi fysisk har jeg sgu ikke særlig meget værdi.

Jf. Burke & Stets begreb identitetsverifikation, som jeg tidligere har præsenteret, er citatet et eksempel på, hvordan man adfærdsmæssigt kan søge at rette op på et skel mellem ens identitet standard og den respons man får fra omverdenen. Mikkel søger at skabe en relation til hjælperne, hvor han i højere grad får verificeret sin rolleidentitet som ven, frem for at få respons fra hjælperne på rolleidentiteten som hjælpmodtager.

Størstedelen af informanterne gav udtryk for, at de gerne vil have en personlig relation til hjælperne, men at de ikke ønsker at relationen skal få for meget karakter af et venskab.

Informanterne forklarer dette med, at konsekvensen af at relationen bliver for venskabelig er, at fokus bliver fjernet fra den oprindelige hensigt, nemlig at hjælperen er der for at yde en service for brugeren. Ud fra Sandtroms et al (2010:58) teori omkring den asymmetriske relation, kan jeg pege på, at forskellen er, at et leder-ansat-forhold bygger på en asymmetri, som er acceptabel fordi begge parter er indforstået med rammerne for udvekslingen mellem løn og arbejdskraft. Et venskab bygger derimod på symmetri, og derfor kan det opleves som uacceptabelt, at det kun er den ene part der beder om tjenester. Fx beskriver Stine her, hvad hun oplever kan være ulempen ved at relationen til hjælperne bliver for venskabelig:

N Er der så nogle situationer hvor du synes det er en ulempe at i har et så tæt forhold?

S Det er kun et problem, hvis hjælperen så lige pludselig tror, at de har det samme forhold til de venner, jeg er sammen med. Fordi det skal de ikke have.

N Det bliver for mærkeligt?

S Ja, fordi så kan jeg heller ikke finde ud af, hvad rolle jeg har. Jeg tror, at det har noget at gøre med, at hvis de lige pludselig også begynder at agere venner, så er det sværere for mig at opretholde, at jeg er veninde med min veninde, men godt kan finde ud af at sige til hjælperen, at nu skal du gå derover og hente noget mad, selvom det pisser ned. Og det har jo ikke noget at gøre med, hvordan man gerne vil være overfor folk, det er jo bare nødvendigt og det er derfor de har jobbet.

Ifølge Burke & Stets (2009:183) kan dilemmaer forstås ud fra deres teori om identitetskonflikt. Udfordringen ligger i, at der kan opstå situationer, hvor begge rolleidentiteter bliver aktiveret men ikke begge kan verificeres, fordi de to rolleidentiteter definerer situationerne forskelligt og

lægger op til forskellig adfærd: Rolleidentiteten som ven indebærer, at relationen til hjælperen er ligeværdig, mens rolleidentiteten som hjælpmotager indebærer, at hjælperen udfører forskellige serviceopgaver for brugeren. Selvom hjælperen får løn for arbejdet, og at der derfor ikke er tale om uretfærdighed, er der på den anden side heller ikke tale om ligeværd, fordi bruger og hjælper ikke yder og giver det samme til hinanden.

#### **4.4.1. Delkonklusion**

Samspelet mellem rolleidentiteten som hjælpmotager og rolleidentiteten som ven, ser på mange punkter ud til at være forudsætningen for at brugerne har en positiv oplevelse af samarbejdet med hjælperne. Det kan opleves udfordrende eller grænseoverskridende at skulle have andre mennesker så tæt ind på livet. Derfor er det en fordel for brugerne, at de har tillid til den de får hjælp af, og tillid skabes i kraft af en personlig relation.

I Wenche Falchs undersøgelse af hjælpernes oplevelser af relationen til brugerne, konkluderer Falch, at hjælperne foretrækker en relation til brugerne som er personlig og venskabelig, bl.a. fordi at denne type relation er den mest givende, også ud fra et arbejdsmæssigt perspektiv. Jensen & Evans undersøgelse samt Andersen et al's, tegner ligeledes et billede af at brugerne foretrækker en relation til hjælperne der bygger på god "kemi". Disse undersøgelser stemmer med andre ord overens, med pointen omkring den personlige relation som forudsætning for samarbejdet mellem bruger og hjælper.

Nogle brugere oplever, at der kan opstå udfordringer forbundet med samspelet mellem de to rolleidentiteter, hvis relationen mellem bruger og hjælper bliver for venskabelig.

Rolleidentiteten som ven indebærer, at relationen til hjælperen er ligeværdig, mens rolleidentiteten som hjælpmotager indebærer, at hjælperen udfører forskellige serviceopgaver for brugeren. Udfordringen ligger i, at der kan opstå situationer, hvor begge rolleidentiteter bliver aktiveret men ikke begge kan verificeres, fordi de fordrer modsatrettede adfærdsmæssige krav. Dette tema uddybes i anden del af analysen.

## 5. Analysen: Anden del

### 5.1. Identitetshierarki og forskellige former for rolletilknytning

I gennemgangen af brugernes oplevelser af samspillet mellem rollerne, pegede jeg på, at de fleste af brugerne i højere grad identificerer sig med visse rolleidentiteter frem for andre. Derfor vil jeg i dette afsnit uddybe, hvordan brugernes håndtering og samspillet mellem rollerne bliver præget af, at brugerne har forskellig tilknytning til de tre roller. Til analysen af dette tager jeg teoretisk udgangspunkt i det man inden for identitetsteori (bl.a. Stryker & Burke 2000, Burke & Stets 2009, Stryker 2002) betegner ”our hierarchy of identity salience”, hvilket jeg forstår som et hierarki over hvor fremtrædende eller betydningsfulde forskellige identiteter er for os. Desuden anvender jeg Goffmans teori om *rolletilknytning*.

Forståelsen af identitetshierarkiet stammer fra den del af identitetsteorien (og den strukturelle symbolske interaktionisme), der koncentrerer sig om den interne dynamik i individers selvprocesser, ud fra forståelsen af at disse påvirke social adfærd (Stryker & Burke 2000:285). Dertil kan føjes, at det at identiteter inden for selvet er organiseret hierarkisk afspejler vigtigheden af hierarkiet som et organisatorisk princip i samfundet (Stryker & Burke 2000:286). ”Identity salience”, dvs. hvor prominent en identitet er, refererer ifølge Stryker (2002:60) til en mulig forståelse af hvordan selvet (dvs. et individs samlede identiteter) kan være organiseret. Tanken er, at jo højere en identitet er i hierarkiet, jo større er sandsynligheden for, at den identitet vil blive fremkaldt eller aktiveret i en given situation eller i mange situationer. Det er denne sandsynlighed for aktivering der definerer identitetens prominens. Forskellen på de øvre og lavere identiteter er, at identitetsstandarder hos de lavere identiteter bliver påvirket af de højere identiteter. ”Identitetsstandarder” refererer til en persons definition af en identitet i kraft af de karakteristika, som en person tillægger en identitet (Stryker & Burke 2000:287). Dvs. øvre identiteter påvirker de karakteristika, der udgør en lavere identitet (Burke & Stets 2009:136).

Det kan fx ses ud fra følgende citat af Thomas:

- N           Hvad tror du at dine hjælpere ville sige om dig som arbejdsleder?
- T           Det ved jeg ikke, fordi det der er kendetegnet ved mine hjælpere lige nu, det er, at vi har masser af fis og ballade, selvom vi også er alvorlige. Jeg ved ikke rigtig hvad jeg skal svare til det (...) Men jeg er den slags mennesker, at jeg gider ikke at det skal være tungt og trist. Hvis hjælperen ringer og siger, at nu er han

forsinket 15 min. Så siger jeg: ”Det er fint! Bare tag det roligt. Og når du så kommer så smider du lige alle dine nerver ude på rampen, fordi dem gider jeg ikke have inde i huset.” For mig er det mit liv og min hverdag der skal køre, så alt det der med stress – glem det!

N Oplever du at få en personlig kontakt til dine hjælpere?

T Absolut! Meget personlig. Jeg kommer også meget ind i hans private verden. Vi er ret gode venner, kan man godt sige. (...) Han er en utrolig god sparringspartner.

N Er der forskel på dit forhold til dine hjælpere og dine andre venner?

T Ja. Altså der vil jeg jo næsten sige, at det er lige før at mine hjælpere både ved mere og ved bedre hvad vedkommende skal gøre i nogen specielle situationer, som mine venner ikke gør.

N Du tænker ikke, at der er nogen ting han ikke ville sige til dig, fordi du er lederen?

T Ej, det er vores forhold nok for afslappet til.

Jeg konkluderer at rolleidentiteten som ven er placeret højt i Thomas' identitetshierarki, bl.a. fordi han adspurgte omkring hjælpernes syn på ham som leder, beskriver relationen med karakteristika man typisk anvender til beskrivelsen af en ven og ikke om en ansat. At Thomas vægter den personlige relation til hjælperne er ikke ensbetydende med, at han negligerer lederfunktionen. Tværtimod beskriver han også, at han vægter at have styr på arbejdsopgaver, timetal, sikkerhed og arbejdsmiljø. Han prioriterer ligeledes at tage konflikter eller uoverensstemmelser så snart de opstår. At den venskabelige rolleidentitet er højere i hierarkiet end rolleidentiteten som leder, har haft den betydning, at rolleidentiteten som leder bliver præget af, at Thomas ønsker et uformelt forhold til sine hjælpere, hvor der er plads til ”fis og ballade”. At den venskabelige rolleidentitet er højere i hierarkiet, hænger sammen med at den stemmer overens med Thomas personidentitet. Fx fortæller Thomas at: ”jeg er den slags mennesker, der ikke gider at det skal være tungt og trist”. Det er med andre ord karakteristika, som Thomas forbinder med sin personidentitet i relationen til hans medmennesker.

At vi inddeler vores identiteter hierarkisk er medvirkende til, at der ikke opstår identitetskonflikter i alle tænkelige situationer. For det første fordi det betyder at nogle identiteter prioriteres frem for andre, hvilket gør det lettere at vælge at tolke situationer og vælge en adfærd, i tilfælde hvor flere identiteter potentielt kunne blive aktiveret. For det andet kan hierarkiet af identiteter skabe en sammenhæng mellem identiteter, fordi de højere ”farver”

de laverer. Hierarkiet er som sagt formet af en identitets *sandsynlighed* for at blive aktiveret, så på trods af at man som Thomas vægter en rolleidentitet frem for andre, er det ikke ensbetydende med, at der ikke kan opstå situationer, hvor Thomas fx ville vægte rolleidentiteten som leder eller han kan komme i en situation, hvor begge identiteter aktiveres og konkurrerer om at være meningsgivende. Jeg vender tilbage til temaet omkring *rollekonflikter* i et senere afsnit.

På baggrund af interviewene, har jeg som sagt kunnet pege på, at brugerne identificerer sig i forskelligt omfang med de tre rolleidentiteter, jeg har introduceret. Overordnet set deler informanterne sig i to kategorier, hvor nogle giver udtryk for primært at se sig selv som leder, mens andre vægter den personlige relation. Der er som sagt ingen der giver udtryk for primært at identificere sig som hjælmodtager, hvilket også er et fund i sig selv, jeg vil beskæftige mig med.

Identitetshierarki har afgørende betydning for, hvordan vi agerer over for andre mennesker. I situationer, hvor brugerne fx identificerer sig med at være arbejdsleder over for hjælperne, vil brugerne søge at opføre sig på en sådan måde, at den reaktion de får fra hjælperne, svarer til det billede de har af sig selv som ledere. Derfor har de af brugerne, der primært ser sig som venner med deres hjælper eller primært vægter den personlige kontakt, ikke problemer i forhold til at fortælle hjælperne om personlige ting – nogle oplever endda, at hjælperne ved mere om dem end vennerne, fordi de bruger så meget tid sammen, hvorfor det kun føles naturligt at hjælperne ved mere. Omvendt oplever de brugere, der primært ser sig selv som ledere, at det er meget vigtigt at sætte grænser og ikke blive for personlige.

R            Jeg prøver at trække stregen i sandet og sige: ”Vi ikke er venner. Jeg er arbejdsleder og i er ansatte.”

N            Hvorfor synes du det er vigtigt at trække den streg?

R            Fordi at jeg er arbejdsleder og de er ansatte. Vi har ikke noget ligeværdigt forhold her. Jeg plejer at beskrive det sådan, at når vi er i byen så er jeg Dronning Margrethe og de er Prins Henrik tre skridt bagefter. (...) Jeg går meget op i at sige at vi ikke er venner. Og det siger jeg til jobsamtalerne og så siger jeg også, at vi ikke inviterer til private fødselsdage, og vi kommer heller ikke ud til private fester. Og et eller andet sted der skal vi trække stregen, fordi vi er ikke venner; vi er arbejdsgiver og arbejdsleder. Og vi har vores liv som de ”ikke” skal være en del af. Og de har også deres liv, som vi ikke skal være en del af. Jeg vil gå så langt som til at sige, at det der med facebook, der er vi bare ikke venner. For der kan være ting ved mine hjælpere som jeg ikke har behov for at vide?

Jf. Goffmans dramaturgiske teori betyder det, at brugerne har forskellige spilleregler og forståelse af hvad facaden på front stage indebærer, dvs. hvad der er front stage og backstage og ikke mindst hvor barriererne går i forhold til hvor meget hjælperne inviteres med backstage.

Som sagt er der ingen af brugerne, der giver udtryk for at identificere sig primært med rollen som hjælpmotager. Det kan hænge sammen med, at vi som sagt forsøger via indtryksstyring at præsentere et i situationen foretrukket jeg (Järvinen 2005:30). Dvs. at alle mennesker som regel ønsker at tegne et positivt billede af sig selv, hvor de gode sider fremhæves, hvilket handler om at vi dermed får en positiv respons fra andre, og helt enkelt føler os bedre tilpas. I den forståelse giver det god mening, at man ikke ønsker at fremhæve eller se sig selv som en person med handicap, med fokus på de ting man ikke kan. Fx giver Helle helt klart udtryk for, at hun foretrækker at tale om de ting hun kan, i stedet for de ting hun ikke kan. Derfor er det helt naturligt, at brugerne hellere vil identificere sig med at være ”ven” eller ”leder”, i forståelsen af roller der fremhæver ens styrker.

Rollen som hjælpmotager er altså ikke den mest fremtrædende, men for flere af informanterne fylder den alligevel meget i deres bevidsthed. Som jeg beskrev i afsnittet omkring samspillet mellem rolleidentiteten som leder og hjælpmotager, er der flere af brugerne, der giver udtryk for, at de ikke har lyst til at træde for meget i karakter som leder og den der bestemmer, fordi de er afhængige af hjælperne, og er bange for at hjælperne skal efterlade dem hjælpeløse. Dette kan forstås som, at der er situationer hvor rolleidentiteten som hjælpmotager er mere prominent end rolleidentiteten som leder. I visse situationer farver rolleidentiteten som hjælpmotager forståelsen og udførelsen af lederfunktionen. Derfor kan jeg pege på, at identitetshierarkiet ikke udelukkende opstår ud fra de identiteter, vi foretrækker at forbinde med os selv. Vi kan også identificere os med roller vi ikke nødvendigvis er glade for eller interesserede i at have.

På dette punkt kan teorien om identitetshierarkiet med fordel suppleres med Erving Goffmans udvidelse af rollebegrebet, hvori han sondrer mellem fire forskellige former for forhold til roller (eller rolleidentiteter i Burke & Stets terminologi), som en person kan have. Den grundlæggende tanke er, at der er roller man kan vælge og roller der bliver pålagt én. Goffman skelner mellem: rolleforpligtigelse, rolletilknytning, rolleomfavnelser, rolledistance (Jacobsen & Kristiansen 2002:114).

*Rolleforpligtigelse* henviser til roller som man er blevet tildelt og som man er nødt til at spille, hvad enten man bryder sig om det eller ej. Rasmus beskrev, at han primært forstår sig selv ud fra rolleidentiteten som leder i relationen til hjælperne. Tidligere i analysen indgik et citat, hvor Rasmus beskriver, at han oplever arbejdsopgaverne forbundet med BPA som ”påduttede”. Dette kan forstås som, at på trods af at Rasmus i bund og grund ikke er interesseret i de forpligtigelser, der følger med lederfunktionen, er det alligevel den rolle han identificerer sig mest med. Rolleidentiteten som hjælpmødtager kan også opleves som en rolle brugerne er nødt til at indgå i, fordi de er ”forpligtigede” pga. af deres helbreds-mæssige situation.

*Rolledistance* henviser til en socialt situeret rolle, dvs. en rolle man af samfundet forventes at spille, men som man ikke har et ønske om at spille og derfor indfører en distance til. Fx har Mikkel et stort ønske om at distancere sig fra hjælpmødtagerrollen, hvilket han gør ved at nedtone BPA som arbejdsplads:

M Det er mærkeligt at have folk her, som ikke er her fordi de bryder sig om dig, men fordi at de får penge for det. (...) Jeg har måske uddelegerer ret meget til hjælperne med indkøb og bestilling af varer og sådan nogen ting. Fordi jeg kan have det sådan, at det gider jeg slet ikke at tage stilling til, fordi det minder mig om mit handicap og hvor fucked up jeg er. Og det har jeg haft meget aversion i mod. Derfor har jeg kastet det lidt ud til siden. Og så lige pludselig kommer der en eller anden og siger: ”hvor fanden er sokkerne?”. Og så aner jeg det overhovedet ikke, fordi så er der en anden der har lagt dem på plads, og jeg ved sgu da ikke hvor de er, fordi jeg rører dem ikke.

Ved at underspille lederrollen, forsøger Mikkel at undgå situationer hvor han får en respons fra omverdenen der minder ham om, at han har behov for hjælp til at klare forskellige hverdagsting. I stedet fremhæver han rolleidentiteten som ven i relationen til hjælperne, fordi den harmonerer meget bedre med en personidentitet, han ønsker at få verificeret.

*Rolletilknytning* henviser til de roller vi ønsker at spille, hvilket bl.a. ser ud til at være tilfældet for Thomas’ tilgang til rolleidentiteten som ven. Desuden giver mange af de andre informanter også udtryk for, at de oplever en positiv (ønskværdig) tilknytning til enten lederrollen og den personlige rolle.

*Rolleomfavnelser* henviser til rolle-person-sammensmeltningen, hvor tilknytningen til rollen bliver så stor, at den har lighed med en personidentitet. Kirsten er en de informanter der forklarer at hun ikke oplever det som grænseoverskridende at modtage hjælp:



- K Jeg har jo været vant til det altid. Jeg er mere typen der siger: ”fint, så kan jeg få den oplevelse med!” Så det har jeg ikke haft det svært ved at skulle bede om hjælp til.
- N Tror du, at lige på det punkt har det været en fordel for dig, at du altid har skullet spørge om hjælp?
- K Det har jeg tænkt noget på. Det tror jeg faktisk godt, at det kan have været. Jeg er meget sådan, at jeg gerne vil have nogen oplevelser, og hvordan kan vi få det til at fungere?! (...) Og jeg har jo ikke haft hjælpere på altid, bl.a. ikke i mit uddannelsesforløb, så det var de medstuderende der måtte hjælpe mig. Vi var også i byen sammen, og de har kørt mig rundt i nattelivet, og ud på toiletter og alt muligt. Det var nogen forfærdelige ture – men vi havde det skægt! Så sådan var det. Jeg har mere set efter muligheder, og hvordan jeg kunne få stykket det sammen.

For Kirsten har det altid været en del af livet, at skulle modtage hjælp. Det er blevet en del af hendes personidentitet, og i stedet for at se begrænsningerne, vægter hun de muligheder og oplevelser, hun får ud af at være hjælpmotager. Derfor kan man pege på, at Kirsten har ”omfavnet” rolleidentiteten som hjælpmotager, og tillagt rollen karakteristika som stemmer overens med hendes personidentitet som typen, der gerne vil have oplevelser og er handlekraftig og løsningsorienteret (”og hvordan kan vi få det til at fungere?!”).

### **5.1.1. Delkonklusion**

Det er forskelligt fra bruger til bruger hvilke rolleidentiteter de i høj grad prioriterer, og hvilke rolleidentiteter der ikke er så fremtrædende i relationen til hjælperne. Desuden er der forskel på, om rollerne opleves pålagte eller om brugerne har et ønske om at indgå i en rolle.

De højest rangerende identiteter, farver de lavere identiteter. Derfor opleves samspillet mellem rollerne forskelligt fra bruger til bruger, afhængig af den enkeltes identitetshierarki, hvilket har betydning for hvordan brugerne agerer i relation til hjælperne. Hvis en bruger primært vægter rolleidentiteten som ven, kan det betyde, at brugeren ikke oplever udfordringer forbundet med både at være leder og ven, fordi rolleidentiteten som leder indebærer et uformelt og afslappet forhold til hjælperne. Omvendt kan brugere der primært vægter rolleidentiteten som leder, opleve det som grænseoverskridende, hvis hjælperne ved for mange personlige ting om dem, hvorfor det så vidt muligt er vigtigt at opretholde en adfærd, hvor der sættes grænser for hvor personlig kontakten til hjælperne bliver. Det betyder med andre ord, at de forskellige

spilleregler og forståelse af hvad ”facaden”, i Goffmans terminologi, indebærer, dvs. hvad der er frontstage og backstage og ikke mindst hvem de inviterer med om backstage.

På trods af at vi kan have en prioriteret rækkefølge over vores rolleidentiteter, er det ikke ensbetydende med, at det er styrende i alle situationer. Selvom det er vigtigst for en bruger at være arbejdsleder, er det ikke sikkert at denne rolle altid er forrest i køen til at definere en situation. Det afhænger af hvilke(n) identitet(er) der bliver aktiveret i situationen, hvorfor man i nogle situationer alligevel kan blive i tvivl om, om man skal agere som ud fra fx rolleidentiteten som ven eller leder. Derfor vil jeg i følgende afsnit, beskæftige mig med, hvordan brugerne håndterer at have flere roller i spil i situationer, hvor der ikke tydeligt er en identitet, der ligger højere i hierarkiet.

## **5.2. Håndtering af rolleidentitetskonflikter**

I interviewene beskriver informanterne, at de i forbindelse med brugerstyringen af BPA oplever situationer, hvor de føler sig splittede mellem flere hensyn. Informanterne forklarer, at det bl.a. handler om situationer, hvor det ikke er foreneligt både at varetage de interesser, der knytter sig det personlige forhold og til lederfunktionen. Til analysen af, i hvilke situationer der opstår udfordringer for brugerne i relation til håndteringen af multiple rolleidentiteter, anvender jeg teorier om identitets- og rollekonflikt (Burke 2003, Burke & Stets 2009, Stryker & Burke 2000, Turner 2001). Supplerende, anvender jeg Turners (2001) begreb *rolledifferentiering*, som del af analysen af hvordan brugerne undgår rolleidentitetskonflikter, dvs. hvordan brugerne håndterer situationer, hvor der potentielt kunne være opstået modstridende krav.

Som sagt har vi forskellige identiteter, der knytter sig til forskellige sociale sammenhænge og relationer, og via interviewene viser det sig, at brugerne oplever situationer hvor flere rolleidentiteter aktiveres. Ifølge Burke (2003:197) er der stor sandsynlighed for, at forskellige rolleidentiteter vil blive aktiveret på samme tid, fordi relationen mellem bruger og hjælper bygger på multiple roller og identiteter. Jeg har tidligere introduceret begreberne identitetshierarki og identitetsverifikation. På denne baggrund opererer Burke & Stets (2009:133) med det, de betegner som ”the hierarchical perceptual control system”. Jeg forstår dette som et udtryk for, at identitetshierarkiet fungerer som et system, der er med til at

kontrollere, hvordan en person oplever verden. Afhængig af situationen vil en eller flere identiteter aktiveres, og hvor disse identiteter befinder sig i hierarkiet (dvs. hvor vigtige de er for os) vil de have betydning for den måde personen opfatter situationen på, og følgende hvordan personen agerer (Burke 2003:196).

Identitetskonflikt kan, ifølge Burke & Stets (2009:183), opstå, når to eller flere identiteter bliver aktiveret på samme tid, og man er ude af stand til at verificere den ene identitet, uden at det medfører en uoverensstemmelse i forhold til den anden identitet, hvorfor man kan sige at identiteterne er i konflikt. Citatet af Karen eksemplificerer en konflikt, der knytter sig til samspillet mellem den personlige rolleidentitet og rolleidentiteten som leder:

- N Kan du give nogle eksempler, på det du synes, der er udfordrende ved at være arbejdsleder?
- K Ja. Selvom jeg siger, at vi ikke er venner, synes jeg, at det er sværere nu at skulle fortælle, at jeg er utilfreds med en opgave, end jeg syntes, da jeg var institutionsleder. Da jeg var institutionsleder, var det meget ofte faglige ting, jeg gik ind og kritiserede. Nu er det jo meget ofte noget... eller hjælperne opfatter det i hvert fald som om, at det er personligt. Jeg synes, at det er rigtig svært at komme med kritik uden at virke sårende. Jeg synes også, at det er meget sværere nu, når vi skal lave ferieplan, end da jeg var institutionsleder. Jeg bryder mig ikke om, at det er mig der skal bestemme, om det er den ene eller den andens hjælperns børn, der skal have lov til at have ferie med deres mor.
- N Hvad gør du i de situationer?
- K Jeg prøver at smide aben over på deres skuldre, og sige: "Kan i ikke prøve at snakke om det indbyrdes? Kan i ikke lave fx en deleordning, så i får en halv uge hver?" Og hvis de ikke kan det, så er jeg nødt til at beslutte det, og det synes jeg er hæsligt! Jeg har også haft en hjælper, der har sagt op på grund af det, fordi hun blev sur på mig.

Det er tydeligvis både problematisk for bruger og hjælper, at det i visse situationer er svært at adskille det personlige fra det arbejdsmæssige. Så problematisk at det kan ende med, at deres samarbejde må ophøre. Stryker & Burke (2000:290) forklarer, at der er stor sandsynlighed for, at der vil genereres en betydelig mængde stress, når flere konkurrerende eller konfliktende identiteter ligger højt i hierarkiet og i situationen nogenlunde på samme niveau. Det hænger sammen med, at det i sådanne situationer opleves umuligt at vælge en adfærd, der kan verificere begge identiteter. Lige meget hvad Karen gør, vil hun enten fejle i forhold til at tilgodese minimum en af hjælpernes ønsker, som på det personlige plan betyder noget for Karen. Hvis hun derimod vælger at begge hjælpere skal have fri, så står hun uden den hjælp

hun har brug for. Karen har mangeårig erfaring som institutionsleder, og giver i det hele taget udtryk for, at hun er glad for arbejdslederfunktionen. På trods af dette, er det alligevel svært i en BPA helt at undgå situationer, hvor to identiteter bliver aktiveret og som i situationen ligger nogenlunde lige højt i identitetshierarkiet.

Karen forsøger at undgå rolleidentitetskonflikten, ved at få hjælperne til at løse tilrettelæggelsen af ferie indbyrdes. Via interviewene kan jeg se, at brugerne har forskellige måder at håndtere potentielle rollekonflikter på, dvs. situationer hvor flere roller kommer i spil, og som jeg her vil se nærmere på. Teoretisk hænger det sammen med, at, ifølge Burke & Stets (2009:176) sker der generelt det, når en person står overfor situationer med modstridende krav, at personen så vidt muligt tilpasser sin adfærd eller over tid modererer sine identitetsstandarder, så konfliktende situationer undgås.

En måde at håndtere de multiple rolleidentiteter på, som en del af de brugere jeg har interviewet anvender, er ved at sætte nogle rammer for relationen til hjælperne, der især handler om hvor grænsen skal gå for den personlige kontakt. Helle beskriver det således:

H            Som leder for sådan en flok (hjelperne), skal man hele tiden huske på, at man er arbejdsleder. Det er ikke en flok venner, du har på besøg, selvom vi har det sjovt og godt sammen. Det er vigtigt. Fx inviterer jeg ikke hjælperne til mine fødselsdage o.l., med mindre de selvfølgelig er på arbejde hos mig netop den dag. Og jeg tager heller ikke med til hjælpernes fester. Det er der nogen brugere der gør, og det er ikke forkert. Men der vil jeg gerne holde afstanden. Jeg tror også, at det gør det nemmere for hjælperne. Hvis de også var inviterede, så kunne jeg ikke lave det skel mellem naboer og venner og familie. For når de er med mig i byen, fx til nogen af naboernes fester eller middagsaftaler, så deltager hjælperne, og jeg vil meget gerne have at de siger noget. Det er ikke sådan at de sidder i et hjørne og ikke må være med. Der er nogen brugere, der har det sådan, at hjælperne simpelthen ikke er der, udover når de har brug for dem. Det kan jeg ikke! Det ville være for akavet. Men det er ikke alle mine hjælpere der bryder sig om at komme med i byen, og så bytter vi bare vagter.

Så vidt det er muligt, i forhold til den hjælp Helle har brug for, forsøger hun at undgå at hjælperne skal blive indblandet for meget i hendes sociale liv, ved at sætte grænser for, hvor privat relationen skal blive. Det handler om, at Helle gerne vil fastholde at hun primært er leder. Det kan ikke undgås at hjælperne bliver vidne til mange private og personlige dele af brugernes liv, og derfor giver mange af informanterne udtryk for, at det er vigtigt i de situationer det er muligt, at undgå at hjælperne får indblik i deres privatliv. Fx søger Birgitte at

opretholde et skel, ved ikke at have hjælpere med til møder på kommunen angående hendes BPA, ligesom hun ikke ønsker at hjælperne skal overhøre telefonsamtaler af privat karakter. Desuden beder hun hjælperne om at opholde sig i et andet rum, når hun har besøg af nære venner. Ved at sætte grænser for relationen til hjælperne, kan brugerne søge at undgå situationer, der kunne føre til rollekonflikter. I de nævnte eksempler hænger det sammen med, at det kan kompromittere lederrollen, hvis hjælperne ved for mange personlige og private ting om brugerne. En måde at håndtere multiple roller er altså ved at søge at undgå, i det omfang det er muligt, de situationer hvor to identiteter der er potentielt konfliktende bliver aktiveret.

I kraft af at brugernes relation til hjælperne består af multiple rolleidentiteter, stiller det krav til brugerne om at adskille og markere, hvornår de er i den ene eller den anden rolle, så hjælperne ved hvilken adfærd, der forventes af dem. Karen beskriver situationen således:

- N            Hvordan oplever du det her med at skulle have hjælp af personer som du også er arbejdsleder for?
- K            Altså jeg kan sige det på den måde, at de gange, hvor jeg har skulle fyre nogen, der har jeg i hvert fald ikke sagt det mens jeg var i bad. Altså det har jo noget at gøre med: Hvornår er man ligeværdige?! Og man er jo ikke særlig ligeværdig, når man er i en badesituation, og man er heller ikke ligeværdig når man skal hjælpes med at spise. Men hvis man i øvrigt bare sidder almindeligt, ligesom du og jeg gør, så synes jeg ikke, at det er svært. Men det er jo klart, at de uenigheder man måtte have eller ændringer man ønsker foretaget, det skal foregå, mens man er ligeværdig. Jeg kan jo heller ikke holde personalemøder i badekarret. Altså når man skal være arbejdsleder, så skal man være forberedt ligesom da jeg var institutionsleder. Jeg kunne ikke drømme om at diskutere en arbejdsmæssig uenighed med en hjælper over middagen. Hvis vi skal have en snak omkring arbejdsgange, eller noget hjælperen gerne vil have ændret, så klæder vi os på begge to, og markerer at det er det vi gør nu. Man er nødt til at meddele og sige: Jeg har brug for at snakke med dig, når du synes du er parat til det. Det handler om at skabe rammer. Det er det vigtigste. (...) Jeg plejer simpelthen at bruge ordet og sige: ”Nu er jeg altså arbejdsleder”, hvis det er vigtigt for mig, at de ved, at nu er det en meget vigtig besked – og en meget egenrådig besked.

Karen har altså formået at skabe nogle rammer, dvs. at hun markerer og forholder sig til, hvornår hun er i den ene eller den anden rolle, hvilket afhjælper de potentielle udfordringer i form af de uoverensstemmelser, der kan være mellem rollerne. Turner betegner dette som *rolledifferentiering*. Tanken er, at hvis to aktiviteter har modsatrettede virkninger, er der basis for at opdele dem i to roller (Turner 2001:237). Ud fra Karens citat, er der basis for at adskille

og markere aktiviteter, hvor Karen ikke føler, at der er ligeværd mellem hende og hjælperen, fx når Karen skal have hjælp til at spise, og situationer hvor der er behov for at tale om ændring af arbejdsgange. Ifølge Turner (2001:246) ender modsatrettede roller i et vist omfang ikke i konflikt, fordi vi lever i et differentieret samfund, der er inddelt i arenaer, hvor vi spiller forskellige roller i forskellige sammenhænge. Det betyder, at rolleindehaveren ikke nødvendigvis vil opleve en følelse af uoverensstemmelse, hvis rollerne er opdelt, dvs. at de aktiveres på forskellige tidspunkter i forskellige situationer. Turner taler om en anden form for multiple roller, nemlig flere roller i forskellige relationer, og som sagt er der i BPA tale om multiple roller i samme relation. På trods af det, kan Turners logik med fordel anvendes, til at forstå hvordan nogle brugere håndterer rollerne.

At lave en rolledifferentiering giver brugerne mulighed for at få forskellige ”rum” hvor de kan dyrke forskellige sider af relationen til hjælperne. På den måde kommer de forskellige rolleidentiteter ikke i konflikt med hinanden. Derved efterlignes den differentiering man normalt ser i samfundet. Det er klart, at det ikke er i alle situationer, at det vil kunne lade sig gøre, og at der er grænser for, hvor differentierede rollerne kan blive i den samme relation, fordi det kan skabe for meget forvirring for de interagerende parter.

En anden måde at undgå rollekonflikter på, som også viser sig i interviewene, er ved at få rolleidentiteterne til at harmonere, så rollernes mål, funktioner og hensigter ikke opleves konfliktende. Som sagt opstår rollekonflikter når der er modsatrettede hensyn at tage i forhold til to eller flere roller. Så hvis flere roller er i spil på samme tid, er det ikke problematisk, så længe brugerne oplever at rollerne har det samme mål, eller som minimum at rollerne ikke har modsat rettede mål og hensigter. Kirsten fortæller, at hun ikke skelner mellem de forskellige rolleidentiteter som ven, leder og hjælpmodtager, men at hun oplever det som en gråzone. Hun uddyber, at relationen til hjælperne bygger på rammer, som både hun og hjælperne er bevidste om, og vigtigst af alt er der tillid og fortrolighed mellem dem. Kirsten forklarer videre:

- N            Så du synes ikke, at du har svært ved at skifte mellem de forskellige kasketter, fx nu skal jeg være den seriøse arbejdsleder og nu hygger vi os, og nu skal jeg have hjælp?
- K            Nej det synes jeg ikke. Jeg er ikke så seriøs. Jeg prøver bare at være ”mig”! Jeg har også taget nogen kurser for mig selv i personlig udvikling: ”Hvem er jeg og hvad er det egentlig jeg vil?”. Og det har bestemt hjulpet. Især i den periode hvor jeg blev meget dårligere fysisk. Jeg prøver at skelne mellem: Hvad er mit og hvad er deres? Det handler bl.a. om ikke at lade sit eget dårlige humør gå ud over

andre. For jeg har ikke altid været nem! Luntten var kort, fordi jeg har haft det dårligt, og pga. min egen afmagt. (...) Derfor er jeg kommet frem til, at jeg er nødt til at sige det jeg har på hjerte, så langt hen ad vejen jeg kan.

Desuden oplever Kirsten ikke, at det er grænseoverskridende at modtage hjælp. Hun forklarer, at hun altid har haft brug for hjælp, og at hun anser det at få hjælp som en mulighed for at kunne gøre og opleve forskellige ting, og ikke som en begrænsning. Gennem årene har hun arbejdet på, at blive god til både at kommunikere hvad hun har brug for af hjælp, og at holde fast i sine egne følelser, så det fx ikke går ud over hjælperne, hvis hun er i dårligt humør af en anden årsag. Kirsten fortæller, at der i det hele taget ikke er noget omkring relationen til hjælperne, hun oplever udfordrende eller konfliktfyldt.

Det betyder, at hvis man som bruger oplever at rolleidentiteterne som ven, leder og modtager af hjælp ikke er indbyrdes modstridende, vil man heller ikke opleve et problematisk skel mellem de tre forskellige roller. De tre roller eksisterer stadig i princippet, de opleves bare ikke modstridende.

### **5.2.1. Delkonklusion**

I kraft af at relationen mellem bruger og hjælper bygger på multiple roller, er der stor sandsynlighed for, at der vil opstå situationer hvor brugerne oplever at flere rolleidentiteter bliver aktiveret på samme tid. Når flere rolleidentiteter aktiveres, må brugeren forholde sig til, om den adfærd de forskellige rolleidentiteter fordrer, er overensstemmende, eller om brugerne må vælge en af rolleidentiteterne som værende den meningsgivende i situationen.

Brugerne anvender, mere eller mindre bevidst, forskellige strategier til at håndtere multiple rolleidentiteter. Hvis rolleidentiteternes mål og hensigt peger i forskellige retninger, kan brugerne håndtere det ved at markere, hvornår de optræder i hvilke roller, dvs. ved at lave en rolledifferentiering. Brugerne kan også håndtere de multiple rolleidentiteter ved at søge at skabe en overensstemmelse mellem dem, dvs. at moderere de karakterer de forbinder med de forskellige rolleidentiteter, så de ikke opleves uoverensstemmende. En persons oplevelse af en rolleidentitet er typisk ikke noget personen kan ændre fra den ene dag til den anden, men det kan lade sig gøre over tid.

Der er altså ikke tale om en rigtig eller forkert måde i forhold til differentieringen af roller i BPA, dvs. hvorvidt brugerne skelner rollerne fra hinanden eller ej. Det er både en mulighed at rollerne smelter sammen omkring det samme formål, eller om de deles, så de varetager forskellige interesser, hvilket giver brugeren mulighed for at dyrke forskellige sider af relationen til hjælperne.

### 5.3. Relationer og kommunikation

Alle informanterne understreger, at det vigtigste kriterium i forhold til ansættelse af hjælpere er, at de har en oplevelse af, at de på et personligt plan kan fungere godt sammen. Den gode personlige relationer overskygger andre kriterier til hjælperne som uddannelse og erfaring, hvilket ellers er kvalifikationer man typisk ville vægte i forhold til ansættelse af medarbejdere.

Rasmus og Birgitte beskriver det således:

- R            Altså vi hyrer langt hen ad vejen vores hjælpere på mavefornemmelserne. Min hustru og jeg har samtalerne og når vedkommende er gået, så føler vi efter. Det er en meget uvidenskabelig måde at gøre det på, men så føler vi efter om vi synes det var en varm og tiltalende person. Og det er så det vi hyrer på. Og så selvfølgelig om personen kan passe ind i rollen, fx om det er en vi kan "være bekendte" at have med i byen.
- B            I forbindelse med ansættelse af hjælpere gør jeg meget ud af at sige, at jeg er fuldstændig ligeglad med, hvad de har af erfaringer og hvad de ikke har af erfaringer inden for området, og hvad de har af uddannelse, hvis vi kan svinge sammen og hvis vi kan grine sammen. De folk der arbejder hos mig, de har også meget forskellige politiske holdninger, og det er heller ikke sådan noget jeg hænger mig i. Jeg tager gerne en rask diskussion omkring holdninger. Det er sådan min grundlæggende holdning, at folk må tro og mene hvad de har lyst til. Jeg har nok i virkeligheden ansat meget stærke individualister.

Jeg vil i dette afsnit beskæftige mig med hvorfor det ud fra et rolle- og identitetsperspektiv kan være betydningsfuld for brugerne at have en god personlig relation til hjælperne. Til analysen anvender jeg teori omkring komplementærroller/identiteter og udveksling af symboler, Burke & Stets teori om "opportunity structure", samt deres forståelse af begrebet autenticitet.

Stort set alle informanterne forklarer, at den primære årsag til, at det er betydningsfuldt at have en god personlig relation til hjælperne er, at det gør kommunikationen mellem dem lettere.

Karen forklarer følgende:



- N Er der nogle situationer, hvor du synes, at det særligt er en fordel, at i har et tæt forhold?
- K Ja. Fx når jeg har været til et møde, hvor jeg efterfølgende er helt opkogt af raseri. Så er det rart at hjælperne med det samme ved, at det er ikke dem jeg er rasende på, og at jeg bare lige skal falde ned på jorden igen. At de kender mig og mit temperament så godt, at de kan tackle det og ved at de ikke skal tage det personligt. Og at de ved, når jeg tuder, så er det ikke fordi, at jeg er ked af det, det er bare: ”åhh nu gik flaget til tops”, eller ”nu har hun set det lille hus på prærien”. Altså alle de der ting... fx når der er én der hilser på mig, og aer mig på kinden som en puddelhund, og jeg så skummer af raseri, så får jeg lige et skub og så siger de: ”Slap dog af!”. Omvendt kan jeg også godt sige til en hjælper, hvis hendes mand har ringet, og hun er helt oppe og køre: ”ahh sådan er mænd jo!”. Altså det er rart at have den der fortrolighed og indføling med hinanden. Det er også vigtigt, at jeg kan mærke, hvornår de har lyst til at være private, og hvornår jeg har lyst til at være privat. At man i en snak ligesom kan fornemme: nu skal jeg ikke spørge mere. Det er også rigtig godt.

Karens citat er et godt eksempel på det mange af brugerne giver udtryk for, nemlig at samarbejdet i BPA medfører alle mulige forskellige situationer, hvor det har stor betydning, at kende og forstå hinandens humør, grænser, perspektiver, livsindstilling osv. Citatet viser også, at der er behov for at kommunikationen kan foregå på både et verbalt og på et nonverbalt niveau, dvs. både ved brug af ord, mimik og gestikulation. I symbolsk interaktionisme forstås kommunikation som udveksling af symboler. *Signifikante symboler* henviser til ord eller gestikulation, der frembringer den samme betydning for andre, som for personen der udtrykker sig (Sandstrom et al 2003:4). Men for at der kan opstå en overensstemmende betydning for parterne, kræver det, at de indgår i en kompliceret fortolkningsproces. Det kræver en større fortolkningsproces, når man interagerer med personer man ikke kender, end med personer man kender godt, og derfor har været igennem fortolkningsprocesser med før, som man kan bygge videre på (Turner 2001:242). Ifølge Sandstrom et al er signifikante symboler altså vigtige af flere årsager. For det første, gør de det muligt at udveksle delte betydninger med andre og derigennem at føre en effektiv kommunikation. For det andet, gør de det muligt at forudse, hvordan andre sandsynligvis vil reagere i en given situation, og dermed at koordinere og tilpasse sin egen adfærd (Sandstrom et al 2003:5). Sandstrom et al beskriver med andre ord netop de fordele ved udvekslingen af signifikante symboler, som Karen refererer til i citatet. Jeg forstår det således, at der i enhver situation vil foregå en udveksling af symboler. Forskellen ligger i, hvor vellykket udvekslingen bliver dvs. i hvor høj grad der er overensstemmelse i parternes forståelser. Fx er det vigtigt for Karen, at hjælperne ikke

misforstår hendes tårer som tegn på, at hun er ked af det eller deprimeret, men at de ved, at det hænger sammen med, at hun har let til tårer, fordi hun er temperamentsfuld.

Relationen mellem bruger og hjælper skal ses i lyset af, at identitetsteorien bygger på den grundlæggende antagelse, at alle roller er forbundet med mindst én modsvarende rolle, hvormed der etableres et indbyrdes forbundet sæt af forpligtelser og forventninger, dvs. komplementærroller eller rollepar (Sandstrom et al 2003:130). Forpligtelser, der hører til en rolle, er forventninger fra komplementærrollen. Dvs. at man ikke kan optræde i en rolle uden en anden, der responderer på ens "rolleadfærd". Fx kan man ikke være arbejdsleder uden ansat, hjælper uden modtager af hjælp eller ven uden én at være venner med. Det samme kan siges om identiteter (Burke & Stets 2009:115). For at få den indbyrdes forbundne relation mellem identiteter og komplementæridentiteter til at fungere, må individerne, ifølge Burke & Stets (2009:116), forhandle og komme til enighed om de forskellige meninger og tilsvarende adfærd, der er forbundet til hver identitet.

Majbritt forklarer, at hun oplever at det er en fordel at have en god personlig relation til hjælperne:

M Hvis jeg er syg eller træt, er det rart at jeg ikke skal forklare så meget. At man kender hinanden så godt, at der er nogen ting der går pr. automatik. Så er det rart, at jeg kan få lov til at slappe af. Og i en snæver vending, når alting ramler, så tager hjælperen lige over i situationen, og så kan vi tage det på et senere tidspunkt, når jeg igen har overskud. Men jeg har måske også været heldig, fordi mine hjælpere efterhånden selv kan sortere, hvornår de skal lade mig være, og hvornår de skal tage overblikket. Uden at jeg dermed skal føle at jeg taber ansigt. Og uden at jeg skal forklare en masse næste gang de kommer.

Citatet er et eksempel på, at Majbritt oplever, at forhandlingen mellem komplementærrollerne mellem hende selv og hjælperne er vellykket. På trods af, at hun i visse situationer ikke føler at hun har overskud til lederrollen, dvs. at være den der styrer slagets gang, er hjælperne indforstået med det, og de responderer ikke på en måde der kompromitterer hendes rolleidentitet som leder. Det betyder, at Majbritt ikke har problemer med at få verificeret rolleidentiteten som leder i andre situationer.

For at opnå den rette respons fra omverdenen, som passer til det billede vi har af os selv, fx som seriøs leder eller hengiven ven, indgår vi, ifølge Burke & Stets (2009:73) hele tiden i en fortsat verifikations-proces. Ifølge Burke og Stets er den mængde af energi vi bruger til at få

verificeret vores identiteter, svarende til det, det kræver at modbalancere de responser vi får, der er ikke stemmer overens eller er forstyrrende for vores selvbillede. Dvs. at hvis brugerne i høj grad føler sig misforstået skal de bruge mange kræfter på at forsøge at få hjælperne (omverdenen) til at forstå dem. Omvendt vil det være sådan, at hvis brugerne i høj grad er i stand til at konstruere situationer, hvor de temmelig konsekvent får en feedback fra andre, der matcher deres selvbillede, kan identitetsverifikationen blive en rutine, som de ikke skal bruge så meget energi på. Derfor er det oplagt at brugerne vil søge at udvikle det Burke & Stets kalder ”opportunity structure”<sup>20</sup>, som henviser til det fænomen, at vi som mennesker dels er tiltrukket af og dels søger at opbygge en ”struktur” eller en situationel sammensætning, der fordrer gode muligheder for at opnå en respons fra omverdenen, der passer til vores selvbillede.

Ifølge Burke & Stets (2009:74) er en måde, at skabe opportunity structures på, ved ”interpersonelle tilskyndelser”, dvs. ved at søge at vælge interaktionsstrategier, der tilskynder en ønsket forståelse af hvem vi er, eller søger at opveje misforståelser. Jeg har tidligere beskrevet hvordan Mikkel fremhæver de personlige elementer i relationen til hjælperne og samtidig søger at distancere sig fra rollen som hjælpmottager. Dette er netop et eksempel på, hvordan man kan vælge interaktionsstrategier, hvor man søger at få en respons fra omverdenen, der stemmer overens med det billede man ønsker at give af sig selv.

En anden måde, at skabe opportunity structures på er ifølge Burke og Stets (2009:74) ved selektivt at vælge vores tilhørsforhold, dvs. at vælge de ”rigtige” personer med hvem vi interagerer og de ”rigtige” situationer at interagere i. Den metode er særlig interessant i forhold til brugernes valg af hjælpere, fordi den kan være en af forklaringerne på, hvorfor den gode personlige relation er så altafgørende. De ”rigtige” personer vil gøre det nemmere for os at være dem vi er, i og med at de behandler os på en måde, der er overensstemmende med vores selvforståelse. De ”rigtige” hjælpere er altså dem, der uden de store problemer forstår brugerens interpersonelle tilskyndelser, så brugeren kun i et begrænset omfang skal søge at opveje misforståelser. Det handler ikke om at finde personer, der kun ser én i et positivt lys og aldrig siger en i mod, men at finde personer der ser én, på samme måde som man ser sig selv (Burke & Stets 2009:74). Ud fra interviewene kan jeg pege på, at Thomas giver udtryk for, at det er vigtigt for ham at de hjælpere han ansætter er med på fis og ballade, fordi han selv er en

---

<sup>20</sup> Begrebet ”developing an opportunity structure” blev oprindeligt introduceret af William B. Swann i 1983.

person, der ikke ønsker at livet skal være tungt og trist. Ud fra citatet af Birgitte, som jeg beskrev i starten, søger hun hjælpere som er stærke individualister, fordi hun selv er glad for en rask diskussion, og gerne vil diskutere meninger og holdninger.

Ifølge flere af informanterne, har de oplevet at måtte ophøre samarbejdet med en hjælper på grund af uoverensstemmelser på et personligt plan.

Helle beskriver det således:

H Jeg har haft en lidt yngre hjælper for lidt siden. Der må jeg indrømme at det var svært, og det gik så heller ikke. Vi måtte skilles igen. Jeg kunne simpelthen ikke finde ud af hvordan hun var. Jeg tror, at det er vigtigt, at man lærer hinanden meget indgående at kende, for at kunne behandle hinanden ordentligt. Du kan jo komme til at trampe på nogen, hvis du ikke kender personen. Efter noget tid, fik jeg en følelse af, at hende kunne jeg ikke lære at kende. Og hun tillagde mig nogen intentioner om noget som slet ikke var mig. Og det havde jeg svært ved. Der var et par gange hvor jeg måtte sige: ”Det går ikke det her. Det kan jeg ikke være med til.” Tit handlede det om, at hun ville finde løsninger for mig i forhold til især mine døtre og mine venner. Og det var jeg ikke interesseret i! Hun var også alternativ behandler ved siden af, og det kunne hun ikke helt adskille. Jeg var ikke interesseret, fordi jeg allerede har prøvet en masse ting, dengang jeg blev syg. Og det var jeg nød til at sige til hende flere gange, at jeg ikke ville være med til at blive behandlet af hende. Og det skal ikke være nødvendigt, at sige til en hjælper. Det skal man kunne holde adskilt.

Citatet viser en situation, hvor Helle ikke oplevede, at hun kunne nå til enighed med hjælperen om deres komplementroller i forhold til hinanden. Hjælperen havde en opfattelse af, at hendes rolleidentitet som hjælper bl.a. involverede alternativ sygdomsbehandling, hvilket ikke stemte overens med Helles rolleidentitet som hjælpemodtager. Det resulterede i, at Helle følte sig misforstået, på vigtige punkter omkring sin person. Ifølge Burke & Stets (2009:116) har alle aktører i sidste ende et ønske om at få bekræftet deres identitet. Som sagt opstår identitetsverifikation, når der er sammenhæng mellem en persons identitetsstandard og den respons personen modtager fra omverdenen. Omvendt udebliver identitetsverifikationen, hvis omverdenens oplevelse af en person afkræfter personens forståelse af identitetsstandard. Teoretisk forklarer Stryker & Burke (2000:290) det således, at hvis personer ikke opnår verifikation på de identiteter de påberåber sig, vil de blive mindre tilfredse med deres roller, og det kan ende med at de trækker sig fra interaktionen. At få verificeret sine identiteter, har ifølge Burke & Stets (2009:116) betydning for en persons følelse af selvtillid og autenticitet. Autenticitet refererer til følelsen af at kunne agere som ens sande jeg. Mens selvtillid hænger

sammen med verifikationen på en rolleidentitet, dvs. følelsen af at kunne udfylde de krav og forventninger der knytter sig til en rolle (Burke & Stets 2009:117), knytter følelsen af autenticitet sig til en bekræftelse og accept af ens personidentiteter (Burke & Stet 2009:125). Majbritt giver desuden udtryk for, at hun har svært ved at se sig selv som ledertypen:

N Er du glad for at være arbejdsleder?

M Jeg vil sige, at jeg er blevet det. Til at starte med, har jeg ikke været så god til det. For jeg har mange gange tænkt, at hvis hjælperne vil gøre det sådan, så gør vi bare det. Indtil jeg på et tidspunkt fandt ud af at begynde at spørge mig selv, om jeg kunne leve med det?! Fordi det bliver en vanskelig proces, at det er dem der kører med dig, og ikke dig der kører med dem. Så heldigvis har jeg haft nogen hjælpere indimellem som har sagt: ”jamen det er jo dig der bestemmer!”. Til at begynde med, så grinte vi meget af det, indtil jeg kom i tanke om, at det er det jo rent faktisk. Men leder – det har jeg aldrig syntes jeg skulle være... Men jeg er måske ved at lære at blive direktør i mit eget liv.

Majbritt har lært at skabe sig en rolleidentitet som leder, som hun føler at hun kan leve op til, og har hjælpere ansat som støtter hende i at hun er lederen, hvilket ifølge Burke og Stets er medvirkende til at give en person oplevelsen af selvtillid. Men i bund og grund stemmer rolleidentiteten som leder ikke overens med den type hun ser sig selv som, dvs. hendes personidentitet. Tidligere i afsnittet citerede jeg Majbritt, for at give udtryk for, at hun i nogle situationer har brug for at slappe af og ikke agere i lederrollen. Majbritt oplever, at hendes hjælpere har forståelse for hendes situation og tilpasser deres adfærd i forhold til det, uden at give hende en negativ respons. Jeg finder, at dette eksemplificerer følelsen af autenticitet, dvs. oplevelsen af at blive forstået som den man virkelig er.

Netop fordi brugerne har stor indflydelse på hvem de ansætter, er det oplagt at vælge at omgås personer, hvor man ikke skal bruge så meget energi på at forklare sig. På en typisk arbejdsplads, hvor man ikke behøver at have kontakt med sine ansatte uden for arbejdets rammer, er der god chance for at vælge sine ansatte på baggrund af deres faglighed, fordi at den rette faglighed, nemmere kan bekræfte en leders identitet i forhold til at have ansvar for et fagområde. I forhold til BPA er fagligheden i form af uddannelse og erfaring blevet nedprioriteret. Ifølge informanterne hænger det sammen med, at BPA er en anderledes arbejdsplads, i den forstand at de får et tættere forhold, og skal bruge mange timer sammen i forskellige situationer og rammer. Derfor oplever brugerne, at det er afgørende at relationen til hjælperne bygger på en bred forståelse af hinandens personlighed.

### 5.3.1. Delkonklusion

At brugerne oplever at have en god personlig relation til hjælperne er af stor betydning, for at få samarbejdet/samværet til at fungere i BPA. Oplevelsen af at have en god personlig relation rummer forskellige aspekter. For det første handler det om, at bruger og hjælper kan opnå enighed om, hvad deres komplementærroller skal indebære. Da det er op til den enkelte bruger at styre sin egen BPA, er det også op til hver enkelt brugere og dennes hjælpere, at forhandle sig frem til hvad det indebærer at være i netop deres bruger-hjælper-relation.

BPA handler om at få hverdagen til at hænge sammen for brugeren, hvilket betyder at hjælperen deltager i mange forskellige sammenhænge med brugeren, lige fra praktiske hverdagsgøremål, til festivaler, sociale arrangementer og fødselsdage, til konferencer og diverse møder af faglig karakter. Dertil kommer, at relationen mellem bruger og hjælper bygger på multiple rolleidentiteter. Derfor gør det samværet mellem bruger og hjælper væsentligt nemmere, hvis de har en grundlæggende bred forståelse for hinandens rolleidentiteter såvel som personidentiteter, så de forskellige identiteter kan verificeres på de rigtige tidspunkter. Hvis brugerne omvendt grundlæggende føler sig misforståede, dvs. at de ikke oplever at have en god personlig relation til hjælperne, danner det grundlag for et ønske om at samarbejdet bør ophøre.

Jeg kan i denne forbindelse drage en parallel til Wenche Falchs undersøgelse, hvor hun skelnede mellem hjælpernes oplevelse af *kaskader* eller *emotionel dissonans* i relationen til brugerne. *Kaskaderne* opstår, når der er sammenhæng mellem det hjælperen føler i en given situation, og hjælperens oplevede mulighed for at udtrykke disse følelser, og giver energi og arbejdsglæde. Omvendt er *emotionel dissonans* et udtryk for, at hjælperen føler sig nødsaget til at undertrykke følelser, og ikke kan agere adækvat med det følte, hvilket dræner hjælperen psykisk og mentalt. Dette understreger min pointe omkring, at det er afgørende at bruger og hjælper kan blive enige om deres indbyrdes komplementærroller, og at denne forhandling bygger på en bred forståelse for hinanden, som åbner op for en god kommunikation, med mulighed for at udtrykke og opfører sig på en måde, der er overensstemmende med deres respektive personidentiteter.

## 6. Konklusion

Ud fra et rolle- og identitetsperspektiv har jeg undersøgt BPA-brugeres oplevelser af relationen til deres hjælpere. Med afsæt i tidligere forskning har jeg taget udgangspunkt i, at brugernes relation til hjælperne omfatter forskellige roller. Særligt er der belæg for, at brugeren ud fra et rollesynspunkt både skal optræde som leder, ven og hjælpmotager.

Målet med dette speciale har været at undersøge, hvordan brugere af BPA håndterer både at være arbejdsleder, ven og modtager af hjælp i relationen til hjælperne. Jeg har besvaret mine problemformuleringer ud fra to forskellige niveauer.

I første del analyserer jeg samspillet mellem de tre nævnte specifikke roller. Dette perspektiv bidrager med en forståelse af den helt særlige situation brugere står overfor i forbindelse med brugerstyringen af deres egen hjælpeordning. Ved parvis at sammenligne informanternes rolleidentiteter som leder, ven og hjælpmotager tegner der sig et billede af, på hvilke punkter rolleidentiteterne er potentielt konfliktende, og på hvilke punkter de er overensstemmende, med afsæt i de særlige karakteristika som brugerne giver udtryk for relaterer sig til netop disse tre rolleidentiteter.

Jeg kan her konkludere, at der er en mulighed for, at brugerne kan opleve, at rolleidentiteten som hjælpmotager medfører en oplevelse af at stå i et afhængighedsforhold til hjælperne, dvs. at brugerne kan opleve relationen til hjælperne som asymmetrisk. Konsekvensen kan være, at brugernes oplevelse af rolleidentiteten som leder bliver påvirket på en sådan måde, at de ikke føler sig i en position, hvor de fuldt ud kan påtage sig styringen af hjælpernes arbejde, af frygt for at hjælperne i værste fald vil gå fra dem i hjælpeløs tilstand. Af flere årsager er dette ikke en ønskværdig situation, og navnlig går det stik imod hele princippet om brugerstyring. For de brugere, der ikke oplever negative konsekvenser ved en asymmetrisk relation til hjælperne, handler det om, at de anvender de ressourcer de til har til rådighed aktivt. Bl.a. kan ledelsesmæssige erfaringer fra det ordinære arbejdsmarked anvendes som ressourcer. I forlængelse af dette har jeg peget på, at det skaber bedre forudsætninger for at indgå i lederrollen, hvis brugeren har en personidentitet, der er overensstemmende med de karakteristika brugeren forbinder med rolleidentiteten som leder.

Udfordringen i samspillet mellem rolleidentiteten som leder og ven knytter sig til, at disse to rolleidentiteter fordrer forskellige niveauer af indtryksstyring. Konsekvensen kan være, at

rollerne på visse punkter kan opleves modstridende, fordi lederrollen på denne side indebærer hensynet til at BPA som arbejdsplads skal fungere, mens den venskabelige rolle, på den anden side, retter sig mod at tage hensyn til hinandens følelser, så parterne kan bevare den venskabelige relation.

I de fleste situationer beskrives sammenspillet mellem rolleidentiteterne som ven og hjælpmotager som en forudsætning for, at relationen mellem bruger og hjælper fungerer, fordi det har stor betydning for brugerne at kunne have tillid til hjælperne. Tilliden kan styrkes via den personlige relation. Nogle brugere oplever, at der kan opstå udfordringer forbundet med samspillet mellem de to rolleidentiteter, hvis relationen mellem bruger og hjælper bliver for venskabelig. Rolleidentiteten som ven indebærer, at relationen til hjælperen er ligestillet, mens rolleidentiteten som hjælpmotager indebærer, at hjælperen udfører forskellige serviceopgaver for brugeren som en del af sit job.

I anden del af analysen har jeg særligt fokus på de problemstillinger, der knytter sig til brugernes oplevelser af mere generelle udfordringer, i form af multiple rolleidentiteter. Idet brugerens relation til hjælperne er præget af multiple roller, er der stor sandsynlighed for, at der vil opstå situationer, hvor flere identiteter aktiveres op på samme tid.

I denne del af analysen peger jeg på, at identitetshierarkiet har en afgørende betydning for, hvilke rolleidentiteter der er styrende for brugernes adfærd, og dermed også for håndteringen af multiple roller. En stærk tilknytning til en af rolleidentiteterne kan betyde, at der opstår færre udfordringer for samspillet mellem rollerne, fordi de lavere rangerende rolleidentiteter vil indordne sig den øvre. Her har det i princippet ikke betydning, om det er rolleidentiteten som leder eller ven, der er dominerende. Der er til gengæld ingen af informanterne, der foretrækker en primær identifikation med rolleidentiteten som hjælpmotager. Tværtimod forsøger flere af brugerne at distancere sig fra denne rolle.

Jeg har desuden peget på, at selv med identitetshierarkiet oplever brugerne situationer, hvor minimum to identiteter aktiveres, som i den konkrete situation ligger nogenlunde højt i hierarkiet. Et eksempel kan være situationer, hvor brugeren er nød til at bede en hjælper om at møde på arbejde, på trods af at hjælperne har et ønske om at holde ferie i netop den periode. Konflikten bunder i, at brugeren af personlige årsager gerne vil tilgodese hjælperens ønske,



men af arbejdsmæssige årsager er nød til at bede hjælperen om at møde, for at vagtplanen kan hænge sammen.

Hvis rolleidentiteternes mål og hensigt peger i forskellige retninger, kan brugerne håndtere det ved at markere, hvornår de optræder i hvilke roller, dvs. ved at lave en rolledifferentiering. Brugere kan også håndtere de multiple rolleidentiteter ved at skabe en overensstemmelse mellem dem, dvs. at moderere de karakterer de forbinder med de forskellige rolleidentiteter, så de ikke opleves uoverensstemmende. En persons oplevelse af en rolleidentitet, er typisk ikke noget personen kan ændre fra den ene dag til den anden, men det kan lade sig gøre over tid.

At brugerne oplever at have en god personlig relation til hjælperne er af stor betydning, for at få samarbejdet/samværet til at fungere i BPA. Oplevelsen af at have en god personlig relation, afhænger til dels af om brugerne oplever, at de kan blive enige med hjælperne om, hvad deres indbyrdes komplementærroller skal indebære, dvs. hvilke forventninger og forpligtigelser de har til hinanden.

Desuden indebærer den gode personlige relation, at brugerne har en oplevelse af samværet med hjælper bliver væsentligt nemmere, hvis de har en grundlæggende bred forståelse for hinandens rolleidentiteter såvel som personidentiteter, så de forskellige identiteter kan verificeres på de rigtige tidspunkter, uden hele tiden at være til åben forhandling. Hvis brugerne omvendt grundlæggende føler sig misforståede, dvs. at de ikke oplever at have en god personlig relation til hjælperne, kan det resultere i mistro og utilpashed ved at være i relationen, og i et ønske om at samarbejdet bør ophøre.

Ved at anvende et rolle- og identitetsperspektiv har jeg kunnet nuancere forståelsen af brugernes relation til hjælperne. Identitetsteorien har tilbudt begreber, hvorved jeg har kunne sætte ord på en relation, som opleves kompleks og sammensat. Identitetsteorien har åbnet op for en dybere forståelse af dilemmaer og modsætninger, som indgår i brugernes oplevelse af relationen, og som i andre perspektiver kunne være blevet opfattet som tilfældigt personafhængige eller blot og bart et spørgsmål om "kemi" mellem mennesker.

Sammenfattende kan jeg konkludere, at brugernes forudsætninger for at håndtere multiple roller afhænger af flere forskellige faktorer, som jeg gennem analyserne har redegjort for.

## 7. Metodekritik

I dette afsnit vil jeg forhold mig kritisk til den metode jeg har anvendt. Jeg kommenterer på de punkter, hvor min empiriindsamling og identitetsteorien kommer til kort.

### 7.1.1. Realibilitet

Ifølge Kvale & Brinkmann (2009:271) henviser *reliabilitet* i forbindelse med kvalitative metoder til konsistensen og troværdigheden af en opgaves undersøgelsesresultater.

En konsekvens ved at anvende kvalitative metoder er, at princippet omkring subjektivitet medfører, at troværdigheden i en opgave ikke kan bindes op på fastlagte kriterier (Thagaard 2004:185). I forlængelse af dette er forståelsen af en interview i et symbolsk interaktionistisk perspektiv, som sagt, at man som interviewer selv er med til aktivt at forme den fortælling, der skabes (Mik-Meyer & Järvinen 2005:15). Derfor giver det ikke mening at forstå forskeren som uafhængig i forhold til informanten, i undersøgelser der koncentrerer sig om hvordan mennesker forholder sig til hinanden (Thagaard 2004:185). Thagaard beskriver derfor en række andre kriterier, som er relevante i argumentationen for troværdighed i kvalitative undersøgelser.

Det styrker opgavens troværdighed at interviewene er optaget og transskriberet fuldt ud, da empirien på denne måde bærer mindre præg af mine subjektive tolkninger. Desuden har jeg formmæssigt tydeliggjort, hvornår der er tale om citater, opsummeringer af informanternes udtalelser eller tolkning/analyse af informanternes udsagn. Ifølge Thagaard er dette netop med til at styrke en opgaves reliabilitet, når undersøgelsen bygger på kvalitative metoder (2004:185).

En anden faktor, der påvirker troværdigheden, er refleksion over den kontekst empiriindsamlingen er foregået i, samt hvorledes min relation til informanterne kan influere de svar jeg får adgang til (Thagaard 2004:186).

Ifølge Järvinen (2005:30) kan interview analyseres, inspireret af Erving Goffmans dramaturgiske perspektiv, som "facework", hvor både interviewer og informant forsøger at opretholde selvpræsentation på "frontstage", dvs. man præsenterer et i situationen foretrukket jeg, der hænger sammen med de forventninger, der er til den rolle man taler om. Dvs. at informanternes svar skal ses i lyset af, at de fleste mennesker ønsker at tegne et positivt billede af dem selv, hvor de gode sider fremhæves. I forhold til relationen til informanterne, har jeg

været meget bevidst om at indtage en åben position i interviewafviklingen. Med inspiration fra Järvinen (2005:30) har jeg været bevidst om, at min rolle som interviewer har været at søge for, at informanterne har følt sig trygge, og har kunnet tale frit om deres oplevelser, og ved at understrege, at de ikke kunne sige noget der var forkert. Dette har jeg gjort af respekt for hver enkelt informants oplevelser og valg, hvilket både har tjent et metodisk og et etisk formål.

### **7.1.2. Validitet**

Validiteten i en opgave handler kort sagt om, om jeg undersøger det jeg foregiver at ville undersøge (Kvale & Brinkmann 2009:272). Det omhandler gyldigheden af den producerede videnskabelige viden, dvs. om forskeren er i stand til at sige noget gyldigt om sit undersøgelsesfænom. Ifølge Kvale (1997:236) øges validiteten dels ved at sikre overensstemmelse mellem de valgte metoder, dels ved en kritisk tilgang til egen analyse.

Jeg har søgt at argumentere tydeligt for mine metodiske og teoretiske valg, for at skabe overensstemmelse mellem min problemformulering, design og metode, dataindsamling og analyseplan. Jeg har valgt en tilgang til problemfeltet, hvor jeg har anskuet brugerstyringen ud fra et specifikt perspektiv.

Paradoksalt nok anser jeg den abduktive tilgang, jeg har haft til opgaven, som både en metodemæssig styrke og svaghed. Styrken er, at jeg ved at studere den tidligere forskning har fået et forspring ind i problemfeltet omkring brugerstyring. Det har givet mig mulighed for at vælge et perspektiv på problemfeltet, som jeg med sandsynlighed vidste, kunne bidrage med relevante forståelser. Jeg synes, at dette er lykkedes, og at jeg ved brug af identitets- og rolleperspektivet har kunnet nuancere besvarelsen af opgavens problemformulering. Identitetsteorien har tilbudt begreber, hvorved jeg har kunnet sætte ord på en relation, som opleves kompleks og sammensat. Desuden har identitetsteorien givet plads til de modsætninger, som også karakteriserer brugernes oplevelse af relationen, og som i andre perspektiver kunne være blevet opfattet som usammenhængende eller metodemæssige fejl.

Men den abduktive tilgang kan også indebære, at jeg ved anvendelse af teoribegreberne får lagt en for snæver tolkning ned over informanternes udsagn – at informanternes udsagn, formet af deres egne ord, passes ind i min forforståelse og i det begrebsapparat, som jeg anvender, så nuancer og andre tolkningsmuligheder risikerer at blive overset eller gå tabt. Jeg har søgt at

tage højde for dette, ved at være opmærksom på dilemmaet eller fejlkilden og efter bedste evne være tro over for informanternes udsagn (gyldigheden af informantens udsagn må gå forud for, om det passer ind i den anvendte teori).

Den empiriske del af denne opgave er interviews af brugere. Andre relevante tilgange, kunne have været at undersøge selve interaktionen mellem bruger og hjælper, som den konkret udspiller sig, at inddrage hjælpernes oplevelser som parallel til brugernes, og/eller at interviewe bruger og hjælper sammen. Det har ligget uden for rammerne af denne opgave, men ville sammenlagt og ved de forskellige metodevalg have genereret en meget stor mængde af viden om samspillet.

En anden indvending ved den metode, jeg har anvendt, er, at jeg ikke undersøger den samfundsmæssige påvirkning af aktørernes oplevelser, men blot anerkender at den sociale struktur eksisterer forud for aktørerne og har en betydelig indflydelse på aktørernes meningsdannelser. Til dette kunne man med fordel kombinere denne opgaves undersøgelse med en diskursanalyse. Fx kunne det være relevant at analysere, hvilke diskurser brugerne og/eller hjælperne trækker på, når de taler om brugerstyring. Det kunne også være relevant at undersøge de samfundsmæssige diskurser i en bredere kontekst omkring handicapolitik eller generelle diskursive praksisser omkring personer med handicap.

Jeg har undladt at inddrage betydningen af at tilhøre en minoritetsgruppe, dvs. hvad det betyder at være en person med funktionshæmning eller tilhørende gruppen af BPA-modtagere, i det danske samfund. I forlængelse af dette havde det været nærliggende at anvende Burke & Stets forståelse af gruppe-identiteter.

Det styrker validiteten af opgaven at jeg løbende har sammenlignet mine resultater med eksisterende forskning på området. Dette er med til at bekræfte denne opgaves resultater på de punkter, hvor der er overensstemmelse med anden forskning (Thagaard 2004:187). Det handler altså ikke om at undersøgelserne skal vise de samme resultater, men at de konklusioner der drages i de forskellige undersøgelser skal være overensstemmende, så de kan supplere hinanden.

### **7.1.3. Kan jeg pege på fejlkilder der har påvirket metoden?**

I forbindelse med redegørelsen for samspillet mellem hjælpmotager og henholdsvis ven og leder, var jeg inde på, at brugerne – ligesom alle andre mennesker – forsøger at indtryksstyre

interaktionen og præsentere et i situationen foretrukket selv. Jo bedre vi kender nogen, jo mere slapper vi af, og har ikke brug for i så stort omfang at indtrykstyre. At indtrykstyre i forhold til det billede man har af sig selv i en given situation, handler om at få en respons fra omverdenen, der kan bekræfte os i vores selv billede. Dette kaldes også identitetsverifikation (Burke & Stets 2000:232).

Et andet forhold der har betydning, i forhold til ønsket om et bredt udsnit af brugere, er en udfordring, der er klassisk for mange undersøgelser, nemlig at det som regel er de ressourcestærke personer, der har overskud og lyst til at medvirke i interview, især når interviewet handler om private forhold. Jeg har derfor en formodning om, at jeg har et overtal af såkaldt ressourcestærke brugere. Bl.a. var alle informanter på nær én aktiv i minimum én frivillig forening, hvilket i sig selv vidner om et vist overskud. For at komme i kontakt med mulige informanter henvendte jeg mig netop gennem foreninger og netværk af brugere, som formentlig har flere ressourcer end en bruger uden kontakt med andre i en lignende situation.

Alle informanter i min undersøgelse indgår i BPA-ordningen. Interviews af brugere i en tilsvarende afhængighed af hjælpere, hvor brugeren ikke defineres som arbejdsgiver, men f.eks. i en professionelt styret omsorgsordning, kunne have perspektiveret de fund og erfaringer, som BPA-ordningen indikerer. Hvor er der sammenfald, og hvor er de forskellige?

## 8. Specialets anvendelse

I dette afsnit vil jeg knytte et par kommentarer til, hvad jeg forestiller mig, at specialet kan anvendes til i praksis, dels konkret i forhold til BPA og dels i et bredere perspektiv.

Jeg forestiller mig, at specialet vil kunne anvendes til at udvikle den sociale praksis omkring BPA, fx ved at indgå i grundlaget for de kurser man i lovgivningen har fastsat, at nye brugere skal tilbydes. Kurset kunne fungere som en introduktion til nogle af de problemstillinger og udfordringer, man som ny bruger af BPA står overfor, og evt. også som inspiration til erfarne brugere. Specialet giver en række eksempler på dilemmaer, som både kunne formidles teoretisk og i konkrete øvelser og rollespil på kurset.

I det aktuelle billede af BPA, som jeg tegnede indledningsvist, nævnte jeg, at både brugere og hjælpere iflg. Servicestyrelsens evaluering oplever som den væsentligste udfordring, at BPA ikke kan forstås som en ”normal” arbejdsplads, og at relationen mellem arbejdsleder og ansat kan være svær at håndtere (Servicestyrelsen 2010:44). Det er netop disse udfordringer jeg tager op i mit speciale.

For at illustrere emner til et kursus af denne karakter vil jeg nævne et par pointer, der relaterer sig til situationer, hvor brugerne håndterede potentielle udfordringer. Dette skal ikke forstås som en facitliste, men som inspiration, med henblik på at give brugerne redskaber til at håndtere udfordringer i relationen til hjælperne:

- Det kan være en fordel, hvis man kan gøre sig bevidst om, hvilken ledertype man ønsker at være, og at søge at vælge en ledelsesstil der passer til ens personlighed. Det gør det nemmere at blive enige med hjælperne om hvilken relation man skal have til hinanden, og desuden er det lettere at finde hjælpere, der er enig med den ledelsesstil. Det er ikke nødvendigvis en ulempe, hvis man ikke ser sig selv som den fødte leder. Dvs. at der er ikke noget i vejen for fx at prioritere at have et personligt forhold til sine hjælpere. Det afgørende vil snarere være at gøre sig bevidst om det, så man kan forventningsafstemme i forhold til hjælperen.
- Det kan være vanskeligt at agere som leder, hvis man føler sig afhængig af ens ansatte. Er der en måde, hvorpå man kan gøre op med følelsen af afhængighed? Er det fx en mulighed, at hjælpe brugeren til at anskue sine egne ressourcer fra en anden vinkel, som understøtter brugerens selvværd på egne præmisser? Kan man fx lave et

netværksmøde, eller en anden form for plan B, i tilfælde af at hjælperne af den ene eller anden årsag skulle svigte ved ikke at møde op eller holde aftaler, som er vitale for brugeren. Det er ikke sikkert at brugeren nogensinde får brug for netværket eller plan B, men det kan være med til at afhjælpe følelsen af afhængighed.

- Det kan være en fordel at overveje, hvordan man som bruger kan adskille de forskellige aspekter af relationen til hjælperne. Noget af dette skal brugeren gøre op med sig selv, gennem kurset eller i samarbejde med en pårørende eller uafhængig konsulent. Andet skal ske i dialog med hjælperne. Fx kan man aftale, under hvilke rammer man ønsker at diskutere arbejdsmæssige spørgsmål, og under hvilke rammer der er plads til den mere venskabelige eller uformelle side af relationen. Det vil sige, at når brugeren oplever, at der er situationer, hvor det ikke er foreneligt både at varetage de interesser der knytter sig fx til det personlige forhold og til lederfunktionen, kan brugeren med fordel søge at markere og adskille disse funktioner i to roller. Afhængig af situationen kan man fx sige: ”Lige nu er jeg leder.”

Også større viden hos hjælperne, igen fx i kursusform, om deres rolle i samarbejdet, ville kunne understøtte BPA-ordningen til fordel for brugerne. Med forbehold af det begrænsede empiriske materiale, der ligger til grund for specialet, er det mit indtryk, at brugerstyringen ganske vist på nogle områder fungerer efter den hensigt, der er nedfældet i lovgivningen. Men på andre områder, i samarbejdet mellem bruger og hjælper og i brugerens udøvelse af lederopgaven, er der brug for at styrke, støtte og kvalificere brugeren som ”direktør i sit eget liv”.

I et bredere perspektiv håber jeg, at specialet kan anvendes som inspiration for andre persongrupper, der er i en situation, hvor de indgår i multiple roller som bruger og / eller hjælper. Eller for andre, fx studerende, der vil undersøge forholdet mellem bruger/hjælper eller borger/professionel.

Ret beset kan der fra specialets tematik drages paralleller til tilsyneladende helt andre sammenhænge - fx til arbejdspladser med ”moderne ledelse”, hvor relationen mellem leder og ansat typisk indebærer rolleidentiteter, der kan komme i konflikt. På den ene side den formelle arbejdsmæssige leder-ansat-relation og på den anden side en uformel, venskabelig relation mellem leder og medarbejder, der pludselig ikke holder, når en virksomhedskrise indfinder sig.

## 9. Litteraturliste

- Andersen, Jan, Askheim, Ole Petter, Berg, Ingvild Sigstad & Guldvik, Ingrid. 2006. *Brukerstyrt personlig assistanse*. Gyldendal Norsk Forlag. Oslo.
- Aubert, Vilhelm. 1991. *Sosiologi 1. Sosialt samspill*. Universitetsforlaget. Drammen.
- Biddle, B. J. 1986. *Recent Development in Role Theory*. Annual Review of Sociology, Vol. 12, s. 67-92.
- Boolsen, Merete W. 2010. *Grounded theory*. I Brinkmann, Svend & Tanggard, Lene. *Kvalitative metoder*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Burke, Peter J. 2003. *Relationships among Multiple Identities*. I Burke et al. *Advances in Identity Theory and Research*. Kluwer Academic/Plenum Publishers. New York.
- Burke, Peter J. & Stets, Jan E. 2009. *Identity Theory*. Oxford University Press Inc. New York.
- Burke, Peter J. & Stets, Jan E. 2000. *Identity Theory and Social Identity Theory*. Social Psychology Quarterly. Vol. 63, No. 3, 224-237.
- Bønsing, Sten & Jensen, Claus Haagen. 2005. *Kompendium i forvaltningsret*. Aalborg Universitet. Aalborg.
- Dalberg-Larsen, Jørgen. 2005. *Lovene og livet – en rettsociologisk grundbog*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag. København.
- Deloitte. 2010. *Borgerstyret personlig assistance*. Deloitte Business Consulting A/S. København.
- Falch, Wenche. 2010. *Står til tjeneste – Emosjonelt arbeid i tjenstemøtet*. Karlstad University Studies. Karlstad.
- Fuglsang, Lars & Olsen, Poul Bitsch. 2007. *Videnskabsteori i samfundsvidenskabene*. Roskilde Universitetsforlag. Frederiksberg.
- Gilje, Nils & Grimen, Harald. 2004. *Samfundsvidenskabernes forudsætninger*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Goffman, Erving. 1959. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Penguin Books. London.
- Harboe, Thomas. 2006. *Indføring i samfundsvidenskabelig metode*. Forlaget Samfundslitteratur. Frederiksberg.



- Hutchinson, Gunn Strand & Oltedal, Siv. 2006. *Modeller i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Jacobsen, Michael Hviid, Pringle, Keith & bidragsyderne. 2008. *At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde*. Akademisk Forlag. København.
- Jacobsen, Michael Hviid & Kristiansen, Søren. 2002. *Erving Goffman – Sociologien om det elementære livs sociale former*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Jensen, Bjarne Bjelke & Evans, Nikolai. 2005. *Hjælpeordningen – en brugerundersøgelse*. Videnscenter for Bevægelseshandicap, Aarhus.
- Jørgensen, Anja. 2008. *Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag?*. I Jacobsen, Michael Hviid & Pringle Keith, *At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde*. Akademisk Forlag. København.
- Jørgensen, Marianne Winther & Phillips, Louise. 1999. *Diskursanalyse som teori og metode*. Roskilde Universitetsforslag. Frederiksberg C.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna. 2005. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Järvinen, Margaretha. 2005. *Interview i en interaktionistisk begrebsramme*. I Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Kruuse, Emil. 2003. *Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag*. Psykologisk Forlag. Virum.
- Kuschel, Rolf & Jørgensen, Per Schultz. 2002. *Socialpsykologi*. Frydenlund grafisk. København.
- Kvale, Steinar. 1997. *Interview*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2009. *Interview – Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag. København
- Laursen, Erik. 2011. *George Herbert Mead – selvets sociale genese*. I Selvet – Sociologiske perspektiver. Hans Reitzels Forlag. København.
- Lauvås, Kirsti & Lauvås, Per. 2004. *Tværfagligt samarbejde*. Forlaget Klim. Århus.
- Levin, Irene & Trost, Jan. 2005. *Symbolisk interaktionisme – hverdagslivets samhandling*. I Jacobsen, Michael Hviid & Kristiansen, Søren. *Hverdagslivet – sociologier om det upåagtede*. Hans Reitzels Forlag. København.

- Madsen, Eva Munk. 2007. *Om handicaphjælperes arbejdsmiljø – en hjælperundersøgelse*. FOA – Fag og Arbejde. København.
- Mead, Geroge Herbert. 2005. *Sindet, selvet og samfundet*. Akademisk Forlag. København.
- Mik-Meyer, Nanna. 2005. *Dokumenter i en interaktionistisk begrebsramme*. I Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Olsen, Henning. 2002. *Kvalitative kvaler – kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet*. Akademisk Forlag. København.
- Rasborg, Klaus. 2007. *Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi*. I Fuglsang, Lars & Olsen, Poul B. *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. Roskilde Universitetsforlag. Frederiksberg C.
- Sandstrom, Kent L., Martin, Daniel D. & Fine, Gary Alan. 2010. *Symbols, Selves, and Social Reality: A Symbolic Interactionist Approach to Social Psychology and Sociology*. Oxford University Press. Oxford.
- Sandø, Martin, Andersen, Jonna & Jensen, Bjarne Bjelke. 2007. *Brugerstyret Personlig Assistance*. Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service. Ringsted.
- Servicestyrelsen. 2012. *Borgerstyret personlig assistance – Afsluttende evalueringsrapport*. Deloitte Business Consulting A/S. København.
- Servicestyrelsen. 2010. *Borgerstyret personlig assistance – Baseline-analyse*. Deloitte Business Consulting A/S. København.
- Stryker, Sheldon. 2002a. *Symbolic interactionism – A Social Structural Version*. The Blackburn Press. Caldwell, New Jersey.
- Stryker, Sheldon. 2002b. *Traditional Symbolic Interactionism, Role Theory, and Structural Symbolic Interactionism*. I Turner, Jonathan H. *Handbook of Sociological Theory*. Kluwer Academic / Plenum Publishers. New York.
- Stryker, Sheldon & Burke, Peter J. 2000. *The Past, Present, and Future of an Identity Theory*. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 63, No. 4, Special Millenium Issue on the State of Sociological Social Psychology, s. 284-297.
- Thagaard, Tove. 2004. *Systematik og indlevelse – en indføring i kvalitativ metode*. Akademisk Forlag. København.
- Turner, Ralf H. 2002. *Role Theory*. I Turner, Jonathan H. *Handbook of Sociological Theory*. Kluwer Academic / Plenum Publishers. New York.

Love m.m.

- Lov om social service. LBK nr 904 af 18/08/2011
- Vejledning om borgerstyret personlig assistance, VEJ nr 9 af 15/02/2011

## 10. Bilag

### 10.1. Bilag 1: Litteratursøgning

#### Systematisk afdækning af hidtidig forskning på området

For at afdække opgavens problemfelt, har jeg lavet en systematisk søgning på nettet, for at få et overblik over hvad der allerede eksisterer af forskning og viden på området.

Jeg har nedenstående lavet en fyldestgørende liste over den litteratur (hvilket dækker over forskningsrapporter, undersøgelser o.l.) jeg har fundet på baggrund af mine søgekriterier. Jeg har ikke inddraget al den nedenstående litteratur i selve opgaven, men har udvalgt det jeg fandt mest relevant og/eller mest repræsentativt for området.

Jeg har søgt litteratur fra Danmark, Sverige og Norge. Dette har jeg gjort i kraft af at det ikke er blevet forsket så meget i Danmark på opgavens problemfelt, og da både Norge og Sverige i det store hele har hjælpeordninger der svarer til den danske model, har det været oplagt at inddrage disse to lande. Jeg har søgt efter dansk litteratur på internetsiden bibliotek.dk, svensk litteratur på Libris ([www.libris.kb.se](http://www.libris.kb.se)) og norsk litteratur på Bibsys ([www.bibsys.no](http://www.bibsys.no)), samt på Google Scholar som omfatter litteratur fra alle tre lande.

De søgekriterier jeg er gået ud fra i forhold til at afdække området for hidtidig forskning, er på det generelle plan, at det skal være litteratur der forholder sig til det jeg skal undersøge, dvs. denne opgaves problemfelt som er: *"Borgerstyret personlig assistance" som social indsats – udfordringer forbundet med at brugerstyre sin egen hjælpeordning*. Da jeg ikke på forhånd har fastsat mig på en problemformulering, bliver søgningen bred med fokus på forskellige problemstillinger inden for problemfeltet.

Mængden af søgeresultater er også et fund i sig selv, i den forstand at det siger noget om den interesse og/eller fokus der er på et givent område. Særligt er det en pointe, at der i Danmark er skrevet så relativt lidt om området. Det er selvfølgelig et udtryk for, at der ikke har været fokus på problemstillingen, men sammenlignet med mængden fra af undersøgelsesfund fra Norge og Sverige, er dette interessant. Jeg vil ikke gå længere ind i denne diskussion, men det kan ses

som et udtryk for at området er underbelyst i dansk henseende, hvilket er medvirkende til at jeg synes at det er relevant at tage op.

## **Bibliotek.dk**

Søgeord: *Borgerstyret personlig assistance*

- *Borgerstyret Personlig Assistance, Afsluttende evalueringsrapport*, Servicestyrelsen. 2012.
- *Borgerstyret Personlig Assistance, Baseline-analyse*, Servicestyrelsen. 2010.
- *Vejledning om borgerstyret personlig assistance*, Serviceloven. 2009.

Søgeord: *Hjælpeordning*

- *Hjælpeordningen – en brugerundersøgelse*. Bjarne Bjelke Jensen & Nikolai Evans. 2005.
- *Et liv med hjælpeordning - et forskningsprojekt*, Mette Mathiasen m.fl. 1995.

Søgeord: *Brugerstyr\* + handicap\* / brugerstyr\* + funktionshæm\**

- *Brugerinddragelse på handicapområdet : et nøglebegreb i velfærdssamfundets udvikling*. Eggert Carstens m.fl. (Udgiver: Videnscenter For Bevægelseshandicap). 2007.

Søgeord: *Handicap\* + hjælpeordning\**

- *Fokusområder : om nedsat funktionsevne og compensation*, Social- og Indenrigsministeriet, 2009.
- *Brugerstyret, personlig assistance : Erfaringsindsamling om personlig hjælp til mennesker med handicap i Norge og Sverige*. Martin Sandø, Jonna Andersen og Bjarne Bjelke Jensen, 2007.
- *Vejledning om metode for god sagsbehandling ved vurdering af nedsat funktionsevne som grundlag for tildeling af handicapkompenserende ydelser efter servicelovens bestemmelser*. Socialministeriet, 2002.
- *I gensidig respekt : Om hjælpeordningen efter Servicelovens §77*. Marianne Schjøtt Rohweder. 2002.
- *Kunsten at modtage og give hjælp : en håndbog for brugere og hjælpere, der benytter bistanstlovens hjælperordninger*. Hanne Klitgaard Larsen, 1995.

Søgeord: *Handicaphjælpere*

- *Handicappsykologi : en grundbog om arbejdet med mennesker med funktionsnedsættelse*, Louise Böttcher & Jesper Dammeyer, 2010.
- *Handicaphjælperens arbejdsmiljø : branchevejledning for handicaphjælpere*. Lise

Bache, Eva Thoft, 2008.

- *Om handicaphjælperes arbejdsmiljø : en hjælperundersøgelse*. Eva Munk-Madsen. 2007.
- *Brugerens arme og ben : den ultimative af-professionalisering af omsorgsarbejderen*, - Eva Munk - *Socialkritik* 05 (2006a). - S. 58-71.
- *"Verdens bedste hjælperordning"? Et arbejdslivsperspektiv på brugerstyret hjælp*, Eva Munk-Madsen. I Tidsskrift for Arbejdsliv Nr. 1, 2006b.
- *Ledsagerordningen mellem offentlig og privat omsorg*. Socialministeriet. 1996.

## Bibsys.no

Lovhjemmelen for BPA kom efter en forsøgsperiode og en omfattende høringsrunde i år 2000 (Sandø m.fl. 2007).

Søgeord: *Brugerstyrt personlig assistanse*

- *Borger- / brukerstyrt personlig assistanse i et samfundsøkonomisk perspektiv*. ULOBA. 2010.
- *Kommunestyrt personlig assistanse? En rapport om variasjoner i kommunenes håndtering av ordningen med Brukerstyrt Personlig Assistanse – BPA*. Jens Petter Gitlesen, Vibeke Marøy Mellstrøm og Arne Lein. 2010.
- *Stabilitet og endring - Utviklingen av brukerstyrt personlig assistanse*. Vegard Johansen, Ole Petter Askheim, Jan Andersen og Ingrid Guldvik. 2010.
- *Bruker, borger - arbeidsleder? : en kvalitativ studie av brukerstyrt personlig assistanse (BPA)*. Hege Weimand Larsen. 2010. (Masteropgaver)
- *Det er jo du som må bestemme : en kvalitativ undersøkelse om personlige assistenters arbeid for å fremme selvstendighet*. Bente Karin Mostuen. 2010. (Masteropgave)
- *Brukerperspektiv på brukerstyrt personlig assistanse i Fredrikstad*. Gunnar Salthe og Klaus Michael Thomsen. 2007.
- *Å leve er mer enn å overleve : funksjonshemmede med brukerstyrt personlig assistanse forteller*. Ole Petter Askheim, 2006.
- *Brukerstyrt personlig assistanse : kunnskap og praksis*. Jan Andersen, Ole Petter Askheim, Ingvild Sigstad Begg, Ingrid Guldvik. 2006.
- *Selvstyrt og velstyrt? : brukernes erfaringer med brukerstyrt personlig assistanse*. Ingrid Guldvik. 2003.
- *Fra normalisering til empowerment : ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede*. Ole Petter Askeheim. 2003.
- *Brukerstyrt personlig assistanse i kommunene*. ECON (for ULOBA). 2003
- *Mellom brukerstyring og medbestemmelse : å jobbe som personlig assistent*. Ingrid Guldvik. 2001.
- *Brukerstyrt personlig assistanse fra forsøk til lov*. Jan Andersen. 2001.
- *Når styringsevnen er begrenset : brukerstyrt personlig assistanse og utviklingshemmede*. Ole Petter Askheim. 2001.

- *Brugerstyrt personlig assistanse i Oslo : En undersøkelse om brukernes , bydelenes og assistentenes erfaringer.* Norges Handikapforbund. 2001.
- *Brugerstyrt personlig assistanse : brukernes erfaringer med ordningen.* Ingrid Guldvik. 1997.
- *Slik vi ser det : om brukerstyrt personlig assistanse.* Dag Brian Fleet, Frode Jensen. 1996.

## Libris.se

Den svenske udgave af BPA kaldes for *Personlig Assistans*. Loven om personlig assistance blev indført i 1994 (Sandø m.fl. 2007).

Søgeord: *Personlig Assistans*

- *Personlig assistans i praktiken : Beredskap, initiativ och vänskaplighet.* Hanna Egard. 2011. (Dissertation).
- *Jobba som personlig assistant.* Carola Lindström. 2011.
- *Hemligheter kända av många : en metod och handbok för dig som har personlig assistans.* Veronica Svensk. 2011.
- *Brukarundersökning 2010 – Upplevd kvalitet inom personlig assistans i Blekinge.* Peter Anderberg & Karin Chamoun. 2010.
- *Står til tjeneste : emosjonelt arbeid i tjenstemøtet.* Wenche Falch. 2010.
- *Personlig assistans och andra insatser - åtgärder för ökad kvalitet och trygghet.* Regeringens proposition. 2009.
- *Att förverkliga rättigheter genom personlig assistans.* Monica Larsson. 2008. (Dissertation).
- *Personlig assistans enligt LASS ur ett samhällsekonomiskt perspektiv.* Socialstyrelsen. 2008.
- *Möjlighet att leva som andra : ny lag om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning : slutbetänkande.* LSS-kommittén. 2008.
- *Personlig assistans.* Gerd Andén m.fl. 2007.
- *Empowerment på allvar? : personlig assistans för funktionshindrade.* Ole Petter Askheim. Ingår i: Empowerment i teori och praktik. 2007.
- *Tio år med personlig assistans : rapport 3 från Kunskapsprojektet : presentation av två intervjuundersökningar med assistansberättigade, gjorda 1995 respektive 2005.* JAG. 2006.
- *Handbok för brukarstyrd personlig assistans.* Lars Hagström. 2005.
- *Personlig assistans - på brukarens, assistentens eller bådass villkor?* Monica Larsson. 2005.
- *På den assistansberättigades uppdrag : god kvalitet i personlig assistans - ändamålsenlig användning av assistansersättning : delbetänkande.* Assistanskommittén. 2005.
- *Personlig assistans och medborgarskap.* Kerstin Gynnerstedt. 2004.
- *Personlig assistans i olika former : mål, resurser och organisatoriska gränser.* Agneta Hugemark & Karin Wahlström. 2002.
- *Personliga assistenters arbetsmiljö.* Barbro Köhler Krantz. 2002.

- *Personlig assistans - ett arbetsfält med brukare, ansvar och variation.* Kerstin Degerlund, Marianne Omne-Pontén. 2001.

## Google Scholar

Søgeord: "Borgerstyret Personlig Assistance"

- *Livindhome, Living independantly at home, Reforms in home care in 9 European countries,* SFI. 2010.

Søgeord: Hjelpeordning

- *Hjelpeordningen – en brugerundersøgelse.* Bjarne Bjelke Jensen & Nikolai Evans. 2005.

Søgeord: BPA hjelpeordning handicap

- *Tillit, mestring og selvopfatning. En oppgave med fokus på inkluderingsprosesser slik de møtes i arbeidet med metoden Fritid med bistand.* Anders Midtsundstad. 2005 (Marsteropgave)

Søgeord: BPA ordning

- *Brukermedvirkning i helse- og omsorgssektoren,* Heidi Haukelein, Geir Møller og Halvard Vike. 2011.
- *Fritt brukervalg for pleie- og omsorgstjenester,* KLUGE Advokatfirma DA (på oppdrag fra Kommunenes sentralforbund). 2009
- *Funksjonshemming, retorikk og forståelse,* Lars Grue. 2006.

Søgeord: Brukerstyrt personlig assistanse

- *Når styringsevnen er begrenset : brukerstyrt personlig assistanse og utviklingshemmede.* Ole Petter Askheim. 2001.
- *Stabilitet og endring - Utviklingen av brukerstyrt personlig assistanse.* Vegard Johansen, Ole Petter Askheim, Jan Andersen og Ingrid Guldvik. 2010



## 10.2. Bilag 2: Interviewguide

### Briefing:

- Informanten kan ikke svare forkert – men jeg kan spørge forkert. Derfor uddybende, kritiske og opfølgende spørgsmål.
- Anonymitet er valgfrit.
- Det er altid en mulighed ikke at svare på et spørgsmål.

### Indledende spørgsmål:

- Kan du fortælle lidt om dig selv, hvorfor du har en BPA og hvor længe du har haft den?
- Hvornår bruger du dine hjælpere og i hvilke situationer?
- Hvordan oplever du generelt det at have en BPA? Er det primært befriende eller krævende?

### Arbejdsleder

- Kan du godt lide at være arbejdsleder?
- Hvordan vil du beskrive dig selv som arbejdsleder? (Hvilke ting synes du er vigtige som arbejdsleder?)
- Hvad synes du dine opgaver er som arbejdsleder?
- Ser du dig selv som en almindelig leder på en arbejdsplads? (Hvorfor/hvorfor ikke?)
- Afholder i personalemøder og MUS? Hvorfor er det vigtigt? / Hvorfor er det ikke?
- Hvad synes du, er det mest udfordrende ved at være arbejdsleder?
- Hvornår oplevede du sidst at være i en situation, hvor du synes det var udfordrende at være arbejdsleder? (spørg uddybende)
- Hvordan tror du, at dine hjælpere ville beskrive dig som arbejdsleder?

### Ven

- Oplever du at få en personlig kontakt til dine hjælpere?
- Vil du beskrive dit forholdet til dine hjælpere som venskabeligt?

- Hvorfor vil du beskrive det som venskabeligt/hvorfor vil du ikke beskrive det som venskabeligt?
- Tror du også at dine hjælpere synes, at i har et venskabeligt forhold?
- Hvornår oplever du, at det er en fordel, at i har et venskabeligt forhold?
- Er der situationer, hvor du synes, at det er en ulempe, at jeres forhold er venskabeligt?
- Er det svært at have et privatliv?
- Kan du huske hvornår du sidst savnede at have noget mere privatliv? Kan du beskrive den situation?
- Er der andre situationer hvor du synes, du har været god til at opretholde noget privatliv? Hvad gjorde du i den situation?
- Hvordan plejer i at gøre, når du er sammen med familie eller venner? Deltager dine hjælperen fx i familiefødselsdage? Er de fx med ved bordet eller sidder de og læser i et andet rum?
- Har i aftalt på forhånd i hvor høj grad hjælperen skal deltage eller være mere tilbagetrukket?
- Var det lige til eller vanskeligt at afgøre om hjælperne skulle deltage/ikke deltage?
- Hvad tror du dine hjælpere tænker om den beslutning?

### **Modtager af hjælp**

- I hvilke situationer har du brug for dine hjælpere?
- Hvordan bliver i enige om hvad hjælpernes opgaver skal være fra dag til dag?
- Hvordan oplever du det at skulle modtage hjælp? Er det grænseoverskridende eller meget naturligt?

- Kan du huske en situation, hvor du synes det var grænseoverskridende at bede om hjælp?
- Synes du, at der er forskel på at bede om hjælp til praktiske gøremål og til personlig pleje?
- Er der noget du godt kunne tænke dig at få hjælp til, men som du ikke har lyst til at bede dine hjælpere om?
- Hvis du kunne få en robot til at hjælpe dig i stedet for hjælperne, ville du så få den?
- Oplever du det som en fordel eller en ulempe at få hjælp af personer du er arbejdsleder for?
- Oplever du det som en fordel eller en ulempe at få hjælp af personer du har en venskabelig relation til?
- Hvad gør du i situationer hvor du ikke er tilfreds med det arbejde hjælperen har udført?  
Fx hvis rengøringen ikke er grundig nok eller på den måde du gerne vil have gjort rent?

### **Samspelet mellem ven, arbejdsleder og modtager af hjælp**

- Hvad synes du, er den største udfordring ved at have en BPA?
- Er du nogen gange i tvivl om hvordan du skal styre din BPA?
- Tænker du nogen gange, at det er udfordrende både at skulle være arbejdsleder, ven og modtager af hjælp på samme tid?
- Er der tidspunkter hvor du synes det er særlig svært at være arbejdsleder?
- Kan du fortælle om en situation hvor du følte dig splittet eller var i tvivl om hvordan du skulle handle overfor dine hjælpere?
- Er der nogen situationer hvor du synes det er svært at få tilrettelagt hjælpernes arbejde så du kan gøre det du vil?
- Tager du nogen særlige hensyn til dine hjælpere? Er der fx noget du godt kunne tænke dig at hjælperne gjorde, men som du ikke vil bede dem om?

- Kan du huske hvornår du sidst havde en konflikt med en eller flere af dine hjælpere?
- Hvilke konflikter oplever du typisk at have med dine hjælpere?
- Oplever du både at der er sagte og usagte konflikte? Oplever du fx problemer du ikke snakker med hjælperne om?
- Er der en bestemt måde i plejer at løse problemer og konflikter på eller er det forskelligt afhængig af situationen?
- Kan du huske en situation hvor i fik løst problemet inden det udviklede sig til en konflikt?
- Hvordan tror du, at din hjælperne synes du klare at løse konflikter?
- I forhold til dine hjælpere, vil du mest betegne dig selv som arbejdsleder, ven eller en der er modtager af deres hjælp?
- Tror du at dine hjælpere ser dig på samme måde?

#### **Afsluttende og afrundende spørgsmål**

- Hvad havde du gjort dig af tanker inden du søgte om en BPA?
- Hvad tænkte du at det indebar at skulle styre sin egen hjælpeordning?
- Har der været overensstemmelse mellem det du forventede og sådan som det viste sig at være at styre sin egen hjælpeordning?
- Følte du at du var tilstrækkeligt informeret af kommunen?
- Er der andet du gerne vil tilføje inden vi slutter?

#### **Efter interviewet**

- Må jeg vende tilbage til dig, hvis jeg har brug for at få uddybet eller afklaret nogen af dine svar?
- Vil du gerne se de svar, jeg har tænkt at inddrage i opgaven, inden den bliver afleveret?