

DET NY MERINO # 63



”VI ER DEM, SOM KUN VASKER RØV”

En situationel dialektisk undersøgelse af trivsel i og omkring
plejehjemssektoren

SIGNE CALLESEN DECEMBER 2021

PRÆSENTATION AF FORFATTEREN



Signe Callesen

Cand.mag. i International Virksomhedskommunikation,
Syddansk Universitet

Projektkonsulent hos Saferoad Daluiso

Medlem af forskningsgruppen TRILO Ledelse

ISSN: 2445 – 6764

Copyright ©

Artiklen må bruges og genbruges under Creative Commons licens BY-NC-ND, hvilket betyder, at den må gengives og spredes elektronisk eller på anden måde, hvis det sker med klar kildeangivelse og/eller med link tilbage til den pågældende gengivelse.

Redaktion:

Flemming Smedegaard
& Cecilie Greve Jensen



Abstract

In this article I present a new understanding of the term *well-being*. The existing theories that relate to well-being and the studies of well-being focus exclusively on employee well-being. Well-being takes place in the interaction between all participants in the communication, and well-being cannot be isolated to one particular group. My new way of understanding well-being involves all participants – and not only employees.

I present a *well-being arena*, which consists of 11 participants. The 11 participants in the nursing home sector are *the residents, relatives, employees, managers, politicians, municipalities, authorities (state), trade unions, educational institutions, the media and citizens*. These participants have individual intentions and goals in relation to well-being, which is why their interactions are central. In the well-being arena I am inspired by the metaphorical meaning of the diamond, which means that these participants mutually influence each other, as they are mutually dependent. The well-being arena must be seen as a mindset and a tool for understanding and articulating the goals and intentions of other participants in relation to well-being. The well-being arena can be used by managers and employees. Managers can use it as a tool to create an overview in relation to which participants, they need to be aware of. Employees can use it to understand all the participants' intentions and goals in relation to well-being. In the end this awareness will create a better cooperation and increase the trust between the different participants – and ultimately a better well-being.

The best solution for balancing these participatory roles is by changing the existing societal discourse. A discourse is not static and can therefore be influenced and change over time by different actors. There is a need for trust-based management in the nursing home sector, which helps to reduce strict control in the form of documentation and supervision. The educational institutions can help create more prestige around the industry by being desirable, which for example can happen if they increase the grade average for acceptance. The existing discourses, which I conclude in my analysis, need to be changed so prestige can be recreated in the nursing sector. I also conclude that the employees have the opportunity to speak up for themselves and the area by expressing pride and confidence when talking about their jobs instead of the current victim mentality. This will help change the culture because personal self-confidence improves well-being.

Indledning

Trivsel kom på dagsordenen i Danmark i 1960'erne som en revurdering af arbejdsbegrebet, hvor man begyndte at se på medarbejderes tilfredshed, motivation og arbejdsglæde (Hvenegaard, 2010, s. 2). Medarbejdere i ældreplejen møder forskellige både fysiske og psykiske krav i deres arbejde. Det er dermed vigtigt, at de har ressourcer i deres arbejdsmiljø og kvalifikationer til at kunne tackle disse udfordringer. Dette på en måde så deres trivsel bevares (Borg et al., 2005, s. 18). Plejehjemsbeboere er dybt afhængige af hjælp 24 timer i døgnet (Ældre Sagen). Antallet af ældre stiger i disse år på grund af bedre behandlingsmuligheder. I Danmark vil der i 2025 være 87.000 flere ældre over 80 år sammenlignet med 2018 (KL Momentum). Herudover vil der også ses en fortsat stigning i antallet af mennesker med demens, hvilket vil lægge et yderligere pres på plejehjemssektoren (Ældre Sagen).

Trivsel i plejehjemssektoren er også aktuel i medierne. Den 30. juli 2020 viste TV 2 dokumentaren "Plejehjemmene bag facaden", hvor journalister ved hjælp af skjult kamera undersøger, hvordan to plejehjemsbeboere bliver behandlet i henholdsvis Aarhus og Randers kommune. I dokumentaren følger man 90-årige demensramte Else Marie Larsen og Niels Nielsen. Dokumentaren viser de to plejehjemsbeboeres dagligdag, og hvordan de udsættes for omsorgssvigt af medarbejderne.

I denne artikel beskriver jeg trivsel i og omkring plejehjemssektoren ved at se på de dominerende diskurser, der eksisterer inden for området. Jeg argumenterer for, at de eksisterende trivselsteorier og undersøgelser på området kun har fokus på medarbejdernes trivsel. Trivsel sker i interaktionen mellem forskellige deltagere. Disse deltagere er gensidigt afhængige og påvirker hinanden. Derfor skal der tages højde for alle deltagers trivsel i kommunikationen.

Min problemformulering er derfor:

Hvilke diskurser om trivsel eksisterer der i og omkring plejehjemssektoren, og hvordan kan man på et situationel dialektisk grundlag forbedre trivslen i plejehjemssektoren?

Videnskabsteoretisk ståsted

Min videnskabsteoretiske tilgang i denne artikel er Situationel Dialektisk Videnskabsteori (2017). Dette betyder, at jeg forstår og skaber viden gennem denne videnskabsteori. Situationel Dialektisk Videnskabsteoris (SDV) ontologi og epistemologi er situationel og dialektisk (Dakwar et al., 2017,

s. 4). Situationel betyder, at antagelser ikke skal ses som statiske, men at alle valg under hver antagelse er afhængig af situationen. Dialektisk betyder, at alle antagelser indebærer dialektiske modsætninger, og at alle valg skal ses som valg på et kontinuum. (ibid., s. 1). Dialektikken henviser dermed også til, at jeg skal være bevidst om mine valg og fravalg. SDV er udgjort af ni uafgrænsede antagelser, der overlapper hinanden (ibid., s. 4).

SDV giver mig mulighed for at benytte teorier og metoder, som ikke nødvendigvis hører under samme videnskabelige retninger. SDV er på den måde også multiperspektivisk og bruges med inspiration fra Morgan (2006) til at se og forstå verden fra forskellige perspektiver (Dakwar et al., 2017, s. 4).

Ifølge Dakwar et al. (2017) er teori og praksis lige nyttige på hver deres måde, som muliggør at undersøge et emne i en bevægelse mellem disse såvel som på yderpunkterne af kontinuet. (Dakwar et al., 2017, s. 4-5). I denne artikel gør jeg brug af antagelse 1 om, at teori og praksis fordrer hinanden ved både at benytte teorier og praksis viden. Jeg benytter praksis viden gennem 12 individuelle interviews med 5 ledere og 7 medarbejdere samt en dokumentanalyse af TV 2 dokumentaren ”Plejhjemmene bag facaden”. Jeg benytter den teoretiske viden i form af Situationel Dialektisk Diskursanalyse (2018) til at analysere mine data. Hertil benytter jeg supplerende teori. Jeg gør brug af Vrooms (1964) Forventningsteori, Kuschel og Zands (2007) teori om Fordomme og Stereotyper samt Larsens (1990) begreb Faktion. Yderligere gør jeg brug af Visuel formidling (Boeriis, 2018) og Lydkommunikation (Vestergaard, 2018). Jeg gør på den måde brug af en vekselvirkning mellem teori og praksis gennem hele artiklen og har løbende vurderet hvilke data og teorier, der er mest nyttige at bruge i den givne situation.

Jvf. antagelse 2, der handler om at del og helhed hænger uløseligt sammen (Dakwar et al., 2017, s. 9), undersøger jeg blot en del af en større helhed ved at undersøge trivsel i og omkring en bestemt branche. Dette område er på den måde blot en del af en større helhed. Herudover interviewer jeg også en del af en større sammenhæng gennem 12 individuelle interviews med medarbejdere og ledere. Her ses helheden som alle medarbejdere og ledere inden for denne sektor. Jeg er på den måde bevidst om de valg og fravalg jeg foretager i denne artikel. Som del og helhed hænger sammen, hænger også kendsgerninger og værdier sammen jvf. antagelse 6 (Dakwar et al., 2017, s. 23). Ifølge Dakwar et al. (2017) bygger kendsgerninger på værdier, og derfor hænger de uløseligt sammen (ibid., s. 26). Denne

antagelse tilslutter jeg mig, da der gennem mine interviewdeltageres italesættelser af trivsel ses nogle værdier og kendsgerninger. Disse er samtidig med til at fortælle mig, hvilken organisationskultur de har på deres arbejdsplads.

En anden relevant antagelse er, at fortid, nutid og fremtid hænger sammen. Disse skal forstås som interdependente størrelser, der er afhængige af og påvirker hinanden på uforudsigelig vis (Dakwar et al., 2017, s. 17). Denne antagelse bygger dermed på tid, som også er en vigtig faktor i denne artikel, da jeg gennem brugen af individuelle interviews tillægger den menneskelige erfaring stor betydning. Mine interviewdeltageres forståelse af tid ligger i fortiden, handlingerne i nutiden, og deres forestillinger i fremtiden (ibid., s. 18). Derfor har medarbejdernes og ledernes forståelse af tid en betydning. Herudover har det også en betydning, at jeg som forsker, på et bestemt tidspunkt, i denne proces har foretaget disse interviews. På den måde ligger mine data i fortiden, men er brugt i nutiden og har betydning i fremtiden.

Som det forholder sig med tid, forholder det sig også med rum jvf. antagelse 5 om at her, nærhed og fjernhed hænger sammen (Dakwar et al., 2017, s. 20). I takt med at jeg undersøger trivsel i og omkring et bestemt område, plejehjemssektoren, vælger jeg situationelt et bestemt størrelsesforhold (ibid., s. 21). Gennem min dataindsamling befinder interviewdeltagerne sig lokalt i bestemte byer i Danmark, Hertil virtuelt gennem zoom eller over telefonen på grund af COVID-19. Rum er dog ikke kun en fysisk eller virtuel størrelse, men også mental og dermed noget, som foregår i mine interviewdeltageres opfattelse af noget (ibid., s. 21). Dette kommer til udtryk gennem min analyse og de dominerende diskurser, som findes i og omkring plejehjemssektoren. Både tids- og rumperspektivet er dermed altid et situationelt udtryk for, hvor jeg befinder mig i tid og rum, afhængigt af de valg jeg foretager, og perspektiver jeg inddrager.

På samme måde som tiden og rummets forskelligheder påvirker og er afhængige af hinanden synes tilfældighed og forudsigelig at eksistere side om side jvf. antagelse 8 (ibid., s. 30). For at udvikle en trivselsarena med plejehjemssektorens deltagerroller, er det relevant for mig at være opmærksom på, at der er faktorer, som kan formodes, mens andre faktorer vil opstå tilfældigt. Disse hænger derfor sammen i en dynamisk virkelighed, fordi deltagerne er gensidigt afhængige og påvirker hinanden. I takt med at trivsel sker i interaktionen mellem disse deltagere, vil en interaktion derfor påvirke de næste interaktioner, og nye vil opstå. Eksempelvis har medarbejderne i plejehjemssektoren med ældre

mennesker at gøre, hvor nogle af deres arbejdsopgaver er forudsigelige såsom, at beboerne skal have mad, noget at drikke, have rent tøj på osv. Omvendt vil der samtidig opstå situationer, som sker tilfældigt, eksempelvis hvis en beboer pludseligt bliver meget syg i løbet af arbejdsdagen. Dog vil der kunne ses mønstre i disse tilfældigheder på baggrund af medarbejdernes erfaringer med at løse disse udfordringer jvf. Komplexitetsteorien (ibid., s. 31).

Antagelse 3 handler om, at forbundne sagsforhold gensidigt påvirker hinanden (Dakwar et al., 2017, s. 13). Dette betyder, at forskellige faktorer i samspil med hinanden definerer årsag-virkningssammenhænge. Disse skal anskues ud fra den pågældende situation (ibid.). I denne artikel indebærer mit udviklingsperspektiv mange forskellige deltagere, som gensidigt påvirker hinanden. Disse deltagere er medtaget på baggrund af den givne organisation og branche. På den måde vil trivselsarenaen også være ufuldstændig jvf. antagelse 7 om, at dialektiske modsætninger ikke har noget slutpunkt (ibid., s. 28). Mit resultat vil på den måde ikke være endegyldig, men truffet på baggrund af en række tilvalg og fravalg i den givne situation.

Jeg gør brug af SDV's antagelse 9 om, at Situationel Dialektisk Videnskabsteori er multiperspektivisk ved at undersøge trivsel både i og omkring plejehjemssektoren. Jeg undersøger både trivsel inden for plejehjemssektoren med fokus på især medarbejderne, men også lederne, og uden for plejehjemssektoren med fokus på mediernes fremstilling og påvirkning.

Litteraturreview

Hvad er trivsel?

Når jeg slår trivsel op i Den Danske Ordbog, henviser ordet til den almene forståelse af begrebet og det, at nogen eller noget trives, en følelse af velvære, velbefindende, fysisk velvære, velbehag m.m. (Den Danske Ordbog). Trivsel handler i denne forståelse dermed om det enkelte individs følelse af opnået trivsel isoleret set fra eksempelvis miljø.

Den kognitive vinkel på trivsel har fokus på graden af opfyldelse af en persons forventninger. Socialpsykologen Petersen (1968) har udviklet en trivselsteori og beskriver trivsel som ”Det aktuelle dynamiske tilfredshedsberedskab som et samspil mellem en given person, og et givent aktuelt miljø har efterladt i personen” (Petersen, 1968, s. 12). Her påpeger Petersen, at trivsel ikke kun omhandler

individets trivsel, men at den sker i samspillet mellem individet og det omgivne miljø, som individet befinder sig i. Petersen henviser dermed til en mere dynamisk forståelse af begrebet end det forstås i Den Danske Ordbog. Herudover mener Petersen, at kernen i trivselsbegrebet handler om opfyldelse af forventning, hvilket han beskriver således ”Det er qua forventningsopfyldelse, at de enkelte tilfredshedsreaktioner opstår, og hvoraf tilfredshedsberedskabet opbygges” (Petersen, 1968, s. 69). Ifølge Petersen (1968) handler trivsel dermed for det enkelte individ om opfyldelse af forventninger som den vigtigste faktor i samspillet mellem det enkelte individ og et givent miljø.

Grundlæggeren af positiv psykologi, Seligman (2011), har udviklet trivselsteorien PERMA, som beskriver 5 områder som måder at opnå trivsel på. Seligman (2011) beskriver trivsel således ”Hvis vi gerne vil trives og føle velvære, må vi afgjort mindske vores elendighed, men vi må også have positive følelser, mening i livet, præstere og have positive relationer” (Seligman, 2011, s. 63). Ifølge Seligman (2011) handler trivsel dermed om at se på de positive faktorer, og på den måde mindske det negative, som belaster individet.

Ifølge fagforeningen FOA er det TR (Tillidsrepræsentant) og AMR (Arbejdsmiljørepræsentant), der skal være med til at skabe bedre trivsel på arbejdspladsen. Trivsel handler ifølge FOA om ”[hvordan medarbejderne] har det på arbejdspladsen - altså hvordan [de] reagerer på det psykiske arbejdsmiljø. Et godt psykisk arbejdsmiljø [vil skabe større trivsel], mens et dårligt psykisk arbejdsmiljø giver mindre trivsel og fx stress” (FOA). Fagforeningen FOA’s forståelse af begrebet trivsel er relevant for min artikel, da mange af medarbejderne inden for plejehjemssektoren er medlem af netop denne fagforening. Dette skyldes at den henvender sig til medarbejdere i den offentlige sektor. I denne forståelse af trivsel, er der dermed fokus på medarbejdernes trivsel.

Det psykiske og fysiske arbejdsmiljø

Arbejdstilsynet gennemførte i 2013 en tilsynsindsats om psykisk arbejdsmiljø blandt plejehjem og hjemmehjælp (Arbejdstilsynet). De foretog 163 tilsynsbesøg, hvoraf 116 af dem var plejehjem. Arbejdstilsynet fandt 34 afgørelser om vold og traumatiske hændelser, men at medarbejderne accepterer dette som et vilkår i deres arbejdsdag. Yderligere viste det sig også, at arbejdspladsen reagerer langsomt, så der går lang tid fra en problematik kortlægges til, der handles på den. Dette medfører, at den enkelte medarbejder overlades til selv at håndtere disse udfordringer i stedet for, at

”Vi er dem, som kun vasker røv”

det bliver et fælles arbejdsmiljøanliggende. Et lavt forebyggelsesniveau af vold og trusler kan medføre, at medarbejderne påføres fysiske skader eller udvikler eksempelvis stress (ibid.).

Afgørelsen af indsatsen viste også, at medarbejderne har en stor arbejdsmængde og er under tidspres (Arbejdstilsynet). Opgaver hos den enkelte borger bliver i nogle tilfælde meget tidskrævende og komplicerede samtidig med, at der stilles høje krav om skriftlig dokumentation i form af handleplaner mv. Den manglende balance mellem kravene i arbejdet og medarbejdernes muligheder for at håndtere disse krav kan medføre alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser. Manglende effektiv forebyggelse af stor arbejdsmængde, tidspres og høje følelsesmæssige krav kan medvirke til stress og stressrelaterede sygdomme blandt personalet på plejehjem og i hjemmeplejen (ibid.).

Plejepersonale, der arbejder på plejehjem i Danmark, bruger tekniske hjælpemidler i størstedelen af arbejdet, hvor det er nødvendigt (Madslund, 2018). Samtidig ses et stigende antal plejepersonale at have smerter i kroppen. Dette skaber et paradoks, da arbejdsmiljøet på den måde både er givende og krævende. Mange SOSU-assistenten og -hjælpere oplever engagement og mening i arbejdet samtidig med, at de ofte arbejder i situationer med beboere og pårørende, som stiller høje følelsesmæssige krav om eksempelvis håndtere af sorg, vrede, negative handlinger og uønsket seksuel opmærksomhed. Mange SOSU'er oplever at være begrænset i deres arbejde på grund af smerter, som skaber tidlig pension. Herudover er forekomsten af depressive symptomer højere end gennemsnittet blandt beskæftigede (ibid.).

Engagement skaber bedre trivsel

”Nyder du at fortælle om din arbejdsplads til andre mennesker?” (Larsen, 2016), ”hvor ofte tænker du på at søge arbejde et andet sted?” (Larsen, 2016) og ”Hvor stor en del af tiden i de seneste to uger har du været glad og i godt humør?” (Larsen, 2016). Disse 3 spørgsmål er blot nogle af dem, som 5085 medarbejdere i ældreplejen i 10 danske kommuner har svaret på i en undersøgelse foretaget af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Formålet med undersøgelsen var at kigge på, om det betyder noget for de ansattes trivsel, at de har det godt på arbejdet, er engagerede i og knyttet til arbejdspladsen. Der er blevet målt på tre indikatorer, sygefravær, søvnkvalitet og generel psykologisk trivsel, hvor generel psykologisk trivsel dækker over, hvor stor en del af tiden i de seneste to uger deltageren har været glad og i godt humør og følt sig aktiv og energisk. Undersøgelsen viste, at de medarbejdere, som er engagerede i deres arbejdsplads og føler sig knyttet til den, har det bedre. De

sover bedre, har færre sygedage og oplever generelt bedre trivsel. Samtidig oplever medarbejdere, der arbejder i afdelinger med et højt engagement generelt også en bedre trivsel. Derfor er det både den enkelte medarbejders engagement og gruppens engagement, der har indflydelse på plejepersonalets trivsel (Larsen, 2016).

Kompetencer

Fokus i demenspleje er i stigende grad rettet mod personcentreret omsorg/pleje, som anerkender, at personen og ikke deres psykologiske behov ift. sygdommen bør være fokus for at kunne udføre et ordentligt stykke arbejde ift. pleje. Dette betragtes som en tilgang, der leverer høj grad af pleje, da det tilbyder forbedret livskvalitet for mennesker med demens. Da plejepersonalet her er centralt for personer med demens, er personalets holdninger og arbejdsmetoder afgørende. En personcentreret holdning betyder, at man anerkender mennesker med demens som unikke individer med samme værdi og behov som enhver anden person (Willemse et al., 2014, s. 405). Dette stiller store følelsesmæssige krav til plejepersonalet og ikke mindst deres trivsel.

Willemse et al. (2014) har i Holland undersøgt plejepersonalets trivsel på 136 plejehjem i forhold til personcentreret pleje (Willemse et al., 2014, s. 405). Undersøgelsen viste at støtte fra en leder synes at være vigtigere end støtte fra de andre medarbejdere for plejepersonale med en stærk personcentreret holdning. Personale som udfører personcentreret pleje føler sig mere tilfredse og kompetente til at udføre deres job, men er samtidig mere tilbøjelig til at blive følelsesmæssigt udmattede (ibid., s. 412). For at skabe en tilfreds arbejdsstyrke bør der være fokus på at skabe et sundt og positivt arbejdsmiljø eksempelvis ved afvejning af jobkrav, social støtte og beslutningsmyndigheder. Hvis organisationer ønsker at give personcentreret pleje, er det derfor vigtigt, at plejepersonalet føler sig støttet af organisationen og især ledelsen (ibid., s. 414).

Uddannelse i demens reducerer stress blandt plejepersonale

Udbuddet af kvalitetspleje hos plejehjem er en udfordring. På trods af, at det anbefales, at der vedtages en kultur med personcentreret pleje for at sikre kvaliteten af pleje, er resultatet af dette ikke undersøgt godt nok ifølge Rajamohan et al. (Rajamohan et al., 2019, s. 561). Rajamohan et al. (2019) har lavet en undersøgelse af personale og jobtilfredshed, stress, omsætning og personaleresultater ved brug af Cohen-Mansfields stressmodel (ibid., s. 562). Undersøgelsen viste, at en indgriben i forhold til

uddannelse af personalet har en positiv effekt på medarbejdernes jobstress og -tilfredshed. (ibid., s. 565-566).

De fleste beboere på plejehjem i Storbritannien lever med demens eller andre betydelige hukommelsesproblemer. Omsorg for disse mennesker kan være stressende og vanskelig for plejepersonale, der arbejder mange timer og har dårlig mulighed for uddannelse og er dårligt betalte. Dette kan være med til at påvirke deres mentale og fysiske velbefindende, forårsage høje medarbejder omkostninger, fravær og påvirke kvaliteten af pleje (Islam et al., 2017, s. 2). En undersøgelse lavet af Islam et al. (2017) viser karakteristika og tilknytning til stress hos plejehjems personale (ibid., s. 3). En positiv tilgang til demens var mere tydelig hos det personale, som var uddannet i demenspleje (ibid., s. 4-6). Undersøgelsen viser dermed, at det er vigtigt at uddanne personalet i demenspleje, og at dette kræves for at reducere stress hos især plejepersonale i plejehjemssektoren (ibid., s. 8).

Rekruttering

Gennem flere år har ældreområdet i Danmark i flere kommuner oplevet problemer med at fastholde og rekruttere kvalificeret arbejdskraft, som der er behov for (Borg et al., 2005, s. 17). Rekrutteringsmulighederne på området påvirkes af mange forskellige faktorer eksempelvis arbejdsmiljøfaktorer. Dog kan den overvejende negative presseomtale af arbejdsmiljøet inden for ældreområdet være med til at hæmme rekruttering af nye medarbejdere. Samtidig forbindes arbejdet på ældreområdet også typisk med lav status, skæve arbejdstider og lav løn (ibid.). Flere medarbejdere oplever også selv, at deres muligheder for at kunne udføre et tilfredsstillende stykke arbejde er blevet forringet, og de forventer en yderligere forværring af arbejdsvilkårene i fremtiden. Denne negative opfattelse af både det aktuelle og det forventede arbejdsmiljø, samt kvaliteten af plejen kan dermed være medvirkende til, at mange ofte søger andre jobs eller tidlig tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet (ibid., s. 18). Det er dermed en udfordring at fastholde og rekruttere nye medarbejdere til ældreområdet (ibid., s. 20).

Over 1/3 af de 18-29-årige ønsker at forlade ældreområdet

Yderligere viser undersøgelsen lavet af Borg et al., at ældreplejen har en stor kerne af stabile medarbejdere med en gennemsnitlig varighed af ansættelse på 10 år, men at der er en skæv aldersfordeling med en stor overvægt af medarbejdere i aldersgruppen tæt på efterløn og pension. Samtidig tyder undersøgelsen på, at det er svært at fastholde de yngre medarbejdere i ældreplejen.

Det ses, at der inden for aldersgruppen 18-29 år vil være omkring 60 procent, som om 5 år har forladt deres nuværende arbejdsplads, og 36 procent vil have forladt ældreområdet. 35 procent af medarbejderne i ældreplejen er mellem 50 og 60 år, hvilket betyder, at der skal rekrutteres mange nye medarbejdere (Borg et al., 2005, s. 12).

Mit bidrag til forskningen

Både Petersens (1968) og Seligmans (2011) trivselsteorier samt undersøgelser inden for plejehjemssektoren har fokus på medarbejdernes trivsel. Dette fokus ønsker jeg at bevæge mig væk fra, da jeg vil argumentere for, at alle deltagere i kommunikationen spiller en rolle (Smedegaard, 2018). Dette skyldes, at trivsel opstår gennem interaktionen mellem disse deltagere (Stacey, 2011). Derfor handler det om alle deltageres trivsel i kommunikationen, og at man derfor ikke kun kan se på trivsel isoleret set hos én bestemt gruppe. Derfor ønsker jeg med mit udviklingsperspektiv at tage udgangspunkt i det situationelle dialektiske perspektiv (2017) og en mere holistisk tilgang til trivsel, hvor der tages højde for alle deltageres trivsel i kommunikationen. I takt med, at denne nye forståelse af begrebet trivsel ikke ses i den eksisterende litteratur, vil jeg på den måde udfylde et empirisk blindspot gennem min undersøgelse.

Metode

Dokumentanalyse

Jeg har valgt at gøre brug af dokumentanalyse til at undersøge diskurserne omkring plejehjemssektoren ud fra mediernes perspektiv. Et dokument er sprog, som er fikseret i tekst og tid (Lynggard, 2015, s. 154). Tekst forstås ikke kun som det nedskrevne, men også som eksempelvis billede og lyd (ibid.). Jeg vælger at analysere TV 2 dokumentaren ”Plejehjemmene bag facaden”, som viser dagligdagen for to plejehjemsbeboere i henholdsvis Randers og Århus kommune. Denne dokumentar er et tertiært dokument, som betyder, at det er tilgængeligt for alle. Gennem denne dokumentar har jeg udført en analytisk bearbejdning af de situationer og forskellige virkemidler TV 2 har gjort brug af til fremstillingen af fortællingen om to plejehjemsbeboere (ibid., s. 155). På den måde vælger jeg ved brug af dokumentaren at analysere sprog gennem både tale og lyd samt stillbilleder.

Individuelle interviews

Jeg har valgt at foretage 12 individuelle interviews, da jeg er interesseret i interviewpersonernes individuelle opfattelse, holdninger og erfaringer med trivsel. Det individuelle interview er en interaktion mellem interviewer/forskeren (mig) og interviewpersonen. Jeg har på forhånd skrevet nogle forskningsspørgsmål ned i en interviewguide (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 36). Jeg har valgt at lave to interviewguides, hvor den ene er til medarbejderne og den anden er til lederne. Mine interviewguides er semistruktureret, da jeg ved hjælp af nogle overordnede åbne spørgsmål kan foretage interviews om det emne, jeg ønsker at undersøge (ibid., s. 38). Jeg har valgt at stille forholdsvis åbne spørgsmål, da jeg ikke ønsker at påvirke interviewdeltagernes svar. Hertil er der så plads til, at jeg kan stille opfølgende spørgsmål til det svar, interviewpersonen giver mig ud fra det overordnede spørgsmål, jeg stiller.

Nedenfor ses en figuroversigt over mine 12 interviewdeltagere.

Deltager	Køn	Alder	Sektor	Uddannelse	Stilling
(ID1)	Kvinde	61 år	Plejhjem	Sygeplejeske og ledelse	Centerleder
(ID2)	Kvinde	49 år	Plejhjem	SOSU-assistent	Teamleder
(ID3)	Kvinde	25 år	Hjemmepleje	Sygeplejerske-studerende	Vikar
(ID4)	Kvinde	23 år	Hjemmepleje	HF	Vikar
(ID5)	Kvinde	60 år	Hjemmepleje	SOSU-assistent og ledelse	Leder
(ID6)	Kvinde	64 år	Plejhjem	SOSU-hjælper	SOSU-hjælper
(ID7)	Kvinde	64 år	Plejhjem	Sygehjælper	Sygehjælper og AMR
(ID8)	Kvinde	64 år	Plejhjem	Sygehjælper	Sygehjælper
(ID9)	Kvinde	59 år	Hjemmepleje	SOSU-assistent	SOSU-assistent og TR
(ID10)	Kvinde	57 år	Hjemmepleje	Sygeplejeske	Sygeplejeske
(ID11)	Kvinde	37 år	Plejhjem	SOSU-hjælper	SOSU-hjælper
(ID12)	Mand	39 år	Hjemmepleje	Fysioterapeut	Leder

Figur 1: Oversigt over interviewdeltagere

Teori

Til at analysere mit data gør jeg brug af analysemetoden Situationel Dialektisk Diskursanalyse (Dakwar et al., 2018). Ud fra denne analysemetode gør jeg brug af tilgangene *Diskurs som systeminstantiering: Socialsemiotik*, *Diskurs som dialektik: Dialektisk lingvistik* og *Diskurs som overtalelse: Retorik* (Dakwar et al., 2018, s. 1).

Gennem brugen af Diskurs som systeminstantiering benytter jeg *Det eksperientielle netværk* til at undersøge og vise sammenhænge og mønstre i forhold til, hvad der motiverer og demotiverer medarbejderne i deres arbejde (Dakwar et al., 2018, s. 22). Hertil supplerer jeg med Vrooms (1964) Forventningsteori til at undersøge, hvordan medarbejderne motiveres.

Vrooms (1964) Forventningsteori beror sig på antagelsen om, at mennesket vil vælge de handlinger, der medfører de relevante resultater og som giver de største belønninger. Menneskers adfærd er styret af personlige forventninger om, at der er en sammenhæng mellem mål og indsats (Vroom, 1964). Ifølge Vroom (1964) opstår motivation fra *Forventning*, som er menneskets forventning til indsatsen, der fører til det ønskede resultat. *Instrumentalitet*, som betegner den personlige vurdering for mulige resultater og *Værdi*, som er den værdi, medarbejderen tillægger resultatet af succes (ibid.). Vrooms Forventningsteori er en procesteorie, og motivation skal ses som værende individuel, og individet har dermed individuelle forventninger, instrumentalitet og værdier. Jeg vil dog argumentere for, at teorien skal ses som værende mere dynamisk og cirkulær, hvor de tre begreber ændrer sig afhængigt af den pågældende situation. Dette stemmer overens med mit videnskabsteoretiske ståsted om, at alle valg er afhængige af situationen (Dakwar et al., 2017, s. 1). Jeg er enig med Vroom i, at motivation er individuelt bestemt, og jeg har derfor valgt at sætte individet i midten af modellen, som jeg præsenterer i analyseafsnittet (se figur 3).

Jeg gør også brug af den interpersonelle metafunktion ved brug af *Modalitet* til at betegne, hvordan interviewdeltagerne positionerer sig selv i forhold til andre samt *Evaluering* for at vise, hvordan interviewdeltagerne farver deres budskab (Dakwar et al., 2018, s. 23-24). Hertil supplerer jeg med Larsens (1990) begreb *Faktion* til at analysere TV 2 dokumentaren "Plejhjemmene bag facaden". Faktion er en sammenfletning af ordene fakta og fiktion (Larsen, 1990). Faktion sker dermed, hvor det fiktive og ikke-fiktive blandes. Fakta fremstilles og forvandles til fortælling ved hjælp af fiktionens udtryksformer og virkemidler (ibid.). Yderligere gør jeg brug af Visuel formidling

(Boeriis, 2018) gennem en analyse af 4 stillbilleder fra dokumentaren, og Lydkommunikation (Vestergaard, 2018) ved at analysere lyden, som benyttes i dokumentaren.

Visuel formidling dækker over den multimodale tekst, som er de systemer, som mennesker bruger til at kommunikere (Boeriis, 2018, s. 279). Enhver tekst skabes af ressourcer fra forskellige betydningssystemer (ibid.). I forhold til visuelle tekster og designs hører der nogle virkemidler til, som alle indvirker på den visuelle multimodale tekst (ibid., s. 283). Hertil findes otte centrale felter, som beskriver den visuelle formidling. *Dynamik*, som handler om, hvorvidt et billede virker statisk eller dynamisk (ibid., s. 284). *Involvering*, der betyder, om teksten virker involverende eller distancerende på modtager, afhængigt af i hvor høj grad det udtrykte fremstilles som direkte henvendende eller ej (ibid., s. 291). *Personifikation* handler om, hvorvidt teksten virker personlig alt efter, om der inddrages menneskelige partcipanter eller ej (ibid., s. 292). *Subjektivitet* omhandler, hvorvidt teksten fremstår neutral eller subjektiv (ibid., s. 295). *Abstraktion* dækker over, i hvor høj grad teksten er mere eller mindre konkret (ibid.). *Sammenhæng* betegner den visuelle informationsstruktur, og hvordan elementernes placering i teksten er i forhold til hinanden (ibid., s. 297). *Kompleksitet* henviser til tekstens antal af elementer og hændelser (ibid., s. 298), og *samspil* handler om, hvordan det visuelle spiller sammen med det sproglige (ibid., s. 301). Jeg vælger dog kun at benytte begreberne dynamik, involvering, personifikation, subjektivitet, abstraktion og kompleksitet, da det er disse, jeg finder mest nyttige at anvende i min analyse.

Lydkommunikation handler om, at lyd er et vigtigt virkemiddel i ens kommunikation (Vestergaard, 2018, s. 309). Lyd kan både kommunikerer konkret og underforstået. Semantisk lyd som talesprog er meget konkret, hvorimod ikke-semantisk lyd er mindre konkret (ibid.). Lyde kan eksempelvis være skarpe eller bløde. Mennesker oplever lyd i fysiske termer som objekter med overflade, vægt, størrelse og bevægelse. Lyde kan på den måde være høje, tunge, pulserende m.m. (ibid., s. 310). Der findes forskellige lyttemåder. Jeg vælger at benytte mig af *semantisk lytning* og *reduceret lytning* (ibid., s. 311), da jeg finder disse mest nyttige for min analyse. Semantisk lytning handler om at lytte for at forstå en sproglig besked (ibid., s. 311). Dette foregår naturligt gennem talesproget, men også genkendelige lyde såsom fløjt (ibid.). Reduceret lytning handler om at lytte til lyd som intet andet end lyd. Det er en analytisk tilgang, som handler om at skærpe sin opmærksomhed på lydobjekter. Her fokuserer man på, hvorvidt lydende er høje, dybe, støjfyldte, unisone, konstante eller rytmiske. (ibid.). Hertil vil jeg gøre brug af begrebet musik i forhold til lyd, da der med en musikgenre følger nogle kulturelle associationer (ibid., s. 320). Dette samtidig med de rent musikalske genretræk såsom

rytme, klang og instrumentation giver nogle umiddelbare kropslige og emotionelle indtryk (ibid., s. 321).

Ved brug af Diskurs som dialektik benytter jeg *Det tredje subjekt* og *Persondeiksis* til at analysere, hvordan deltagerne i kommunikationen positionerer sig selv og dermed identificerer samtalen og samtaleparterne (Dakwar et al., 2018, s. 29-31). Herudover gør jeg brug af Bang og Døørs (2007) begreb *Kernemodsætninger* til at se på, hvordan interviewdeltagerne positionerer sig i dialogen, og hvilke positioner, der er mere magtfulde og dominerende end andre (ibid., s. 27). Jeg gør her brug af Bang og Døørs (2007) Kernemodsætninger *Alder*, *Køn* og *Klasse*, men tilslutter mig Dakwar et al. (2018) antagelse om, at Bang og Døørs (2007) Kernemodsætninger er statiske, og at en dynamisk forståelse af begreberne vil være mere nyttig at anvende (Dakwar et al., 2018, s. 28). På den måde tages der højde for alle andre i dialogen, da dette vil afhænge af den pågældende situation (ibid.).

Yderligere gør jeg brug af Diskurs som overtalelse ved brug af Toulmins argumentationsmodel og forskellige typer af belæg. Hertil benytter jeg appelformerne *Logos*, *Etos* og *Patos*, til at se på den måde afsender søger at vinde modtagers tilslutning til et begrundet synspunkt (ibid., s. 32-35). Hertil supplerer jeg med Kuschel og Zands (2007) teori om Fordomme og Stereotyper. Stereotype opfattelser og fordomme udspringer af den måde som mennesker kategoriserer deres omverden på (Kuschel & Zand, 2007, s. 10). Problemet med kategoriseringer sker, når der til forskellige grupper knyttes værdiladende udsagn. Når mennesker tillægges bestemte karakteristika udelukkende på baggrund af deres gruppetilhørsforhold, handler det om sociale stereotyper eksempelvis køns- og jobstereotyper. Stereotyper er sociale repræsentationer, som betyder, at de kendes i store dele af befolkningen (ibid.). Fordomme er komplekse og kan kun forstås ud fra den kulturelle diskurs, hvori de optræder, skabes, vedligeholdes og fornys (ibid., s. 11). Ved at kende de psykologiske processer, som ligger bag stereotyper og fordomme, kan man ændre dem og muligvis reducerer dem (ibid.).

Hvorfor diskursanalyse?

Jeg vælger at gøre brug af diskursanalyse, da jeg ønsker at undersøge de sproglige mønstre, som mennesker har til rådighed i sociale sammenhænge. Disse er tids- og stedsforbundne fænomener og begrænser og former menneskers tanker og handlinger. De sproglige mønstre er på den måde både skabere af og skabt af social orden. Samtidig ønsker jeg at undersøge, hvordan omverdenen fremstilles, og hvilke sociale konsekvenser, der opstår i denne relation. Diskurser fremstiller dermed

virkeligheden på én måde frem for andre, der skaber grænser mellem sandt og falsk i det enkelte menneskes optik, og gør nogle typer af handlinger relevante og andre utænkelige (Dakwar et al., 2018, s. 3-4).

Analyse

I dette afsnit præsenterer jeg min Situationel Dialektisk Diskursanalyse. Til at undersøge trivsel i og omkring plejehjemssektoren gør jeg i min analyse brug af Situationel Dialektisk Diskursanalyse (2018). Jeg finder det naturligt at benytte diskursanalyse, da jeg undersøger, hvorledes medarbejdere og ledere italesætter trivslen i plejehjemssektoren samt mediernes fremstilling af trivsel i plejehjemssektoren. Dette gør det muligt for mig at analysere de dominerende diskurser inden for området. Hertil gør Situationel Dialektisk Diskursanalyse (2018) det muligt for mig at inddrage konteksten, og dermed til- og fravælge de diskursmetoder og teorier jeg finder mest hensigtsmæssige at benytte (Dakwar et al., 2018, s. 3).

Jeg arbejder i min analyse ud fra følgende tre tematikker:

- 1) Vi får nyheder gennem sladder og rygter
- 2) Vi er de undertrykte
- 3) Vi vasker kun røv og skifter ble

Til at analysere tematik 1) Vi får nyheder gennem sladder og rygter, benytter jeg Diskurs som systeminstantiering: Socialsemiotik og herunder *Det eksperientielle netværk* (Dakwar et al., 2018, s. 22). Jeg bruger Det eksperientielle netværk til at analysere de sammenhænge og mønstre, som viser sig i forhold til, hvad der henholdsvis motiverer og demotiverer medarbejderne i plejehjemssektoren. Hertil supplerer jeg med Vrooms (1964) Forventningsteori og hans tre begreber *forventning*, *Instrumentalitet* og *værdi* til at analysere, hvordan medarbejderne motiveres.

Til Tematik 2) Vi er de undertrykte, benytter jeg Diskurs som dialektik: Dialektisk lingvistik og *Det tredje subjekt* og *Persondeiksis* til at se på, hvordan deltagerene selv positionerer sig i kommunikationen og dermed også identificerer samtaleparterne (Dakwar et al., 2018, s. 28). Hertil gør jeg brug af Bang og Døørs (2007) begreb *Kernemodsætninger* til at kigge på, hvordan interviewpersonerne positionerer sig i dialogen, og hvilke positioner der er mere dominerende end andre (ibid., s. 27). Yderligere gør jeg brug af Diskurs som overtalelse: Retorik og Toulmins

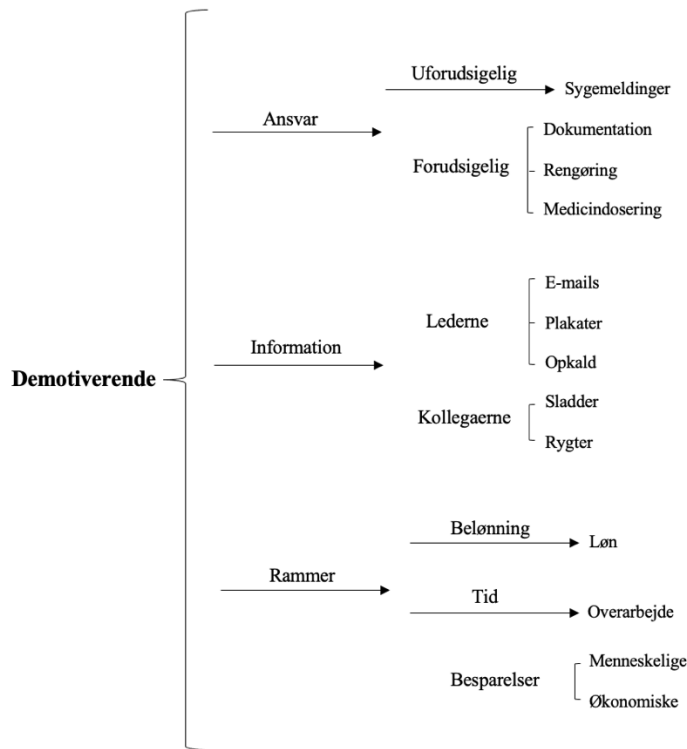
argumentationsmodel samt forskellige typer af belæg. Hertil benytter jeg appelformerne *Logos*, *Etos* og *Patos* til at se på den måde, afsender søger at vinde modtagers tilslutning gennem sit eget synspunkt (ibid., s. 32-35). Dette i forhold til andre deltagerroller som tales om i dialogen. Jeg supplerer også med Kuschel og Zands (2007) teori om Stereotyper og Fordomme i en diskussion.

I Tematik 3) Vi vasker kun røv og skifter ble, gør jeg brug af Diskurs som systeminstantiering: Socialesemiotik og den interpersonelle metafunktion ved brug af *Modalitet* til at kigge på, hvordan interviewpersonerne positionerer sig selv i forhold til andre samt *Evaluering* til at kigge på, hvordan interviewpersonerne farver deres budskab (Dakwar et al., 2018, s. 23-24). Dette analyserer jeg gennem medarbejdernes italesættelse af andres opfattelse af plejehjemssektoren samt interviewpersonernes egen italesættelse af, hvilken indflydelse medierne har på medarbejdernes arbejde. Hertil gør jeg brug af Larsens (1990) teori om Faktion og benytter yderligere Visuel formidling (Boeriis, 2018) og Lydkommunikation (Vestergaard, 2018). Disse teorier bruger jeg til at kigge på de virkemidler Tv 2 dokumentaren "Plejehjemmene bag facaden" benytter til at farve deres budskab.

1) Vi får nyheder gennem sladder og rygter

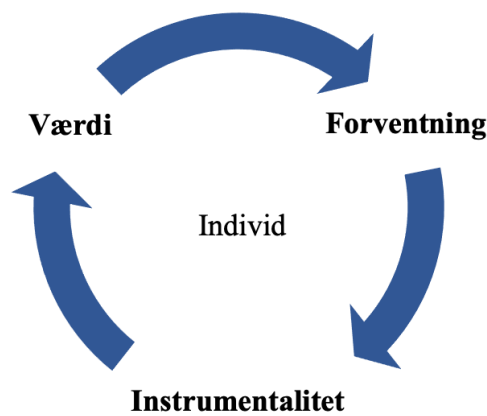
I nedenstående eksperimentielle netværk ses det, hvordan medarbejderne oplever, at ledelsen ikke informerer dem på en tilfredsstillende måde. Dette skaber den største konflikt mellem medarbejderne, da netværket også viser, at der forekommer mange rygter og sladder blandt kollegaerne på arbejdspladsen. Derfor får medarbejderne information gennem rygter og sladder. Dermed er den dominerende diskurs, at medarbejderne informeres gennem sladder og rygter.

”Vi er dem, som kun vasker røv”



Figur 2: Eksperientielt netværk over faktorer som demotiverer medarbejderne.

Medarbejderne er motiveret i nogle situationer, mens de i andre situationer ikke er. Dette skyldes, at medarbejdernes forventninger, instrumentalitet og værdier i nogle situationer vil føre til motivation, mens de i andre situationer ikke vil. Motivation skal her dog ikke ses som værende om enten-eller, men både-og, og derfor vil motivation opleves gradvist og på den måde være mere eller mindre til stede afhængigt af situationen og det enkelte individ jvf. SD-tankegangen (Dakwar et al., 2017).



Figur 3: Cirkulær model over hvordan medarbejderne motiveres

Størstedelen af medarbejderne italesætter, hvordan de gennem uddannelse og mange års erfaring har en forventning om at kunne udføre deres arbejde ordentligt. Alligevel italesætter de, hvordan de udfører deres arbejdsopgaver på en *ikke tilstrækkelig måde*. En af mine interviewdeltagere har ingen uddannelse inden for området til at kunne klare jobbet. De andre medarbejdere har både uddannelse og arbejdsmæssig erfaring på området, men ikke overskuddet til at kunne klare andre arbejdsopgaverne end kerneopgaven, som er pleje af beboerne. Det bliver derfor svært for medarbejderne at se alternative løsninger i dagligdagen til at udføre jobbet på en tilfredsstillende måde. Medarbejderne bruger herudover også en stor del af deres arbejdstid på at dokumentere, hvilket betyder mindre tid til beboerne. Dokumentation tager derfor tiden fra den arbejdsopgave, som motiverer medarbejderne allermost, det at kunne gøre en forskel for beboerne. Medarbejderne oplever dermed, at de ikke kan udføre deres arbejde tiltrækkeligt, og de har derfor ikke selvtilliden og troen på at kunne udføre deres arbejdsopgaver på en tilfredsstillende måde.

2) Vi er de undertrykte

Der italesættes nogle fordomme og stereotypiseringer om forskellige deltagerroller i plejehjemssektoren. Der italesættes fordomme om de andre i samtalen, altså i dette tilfælde de medarbejdere, som melder sig syge. Dette *de* er ikke en del af samtalen, men nogen som tales *om* og dermed ikke er *med* i samtalen. Dette *de* betegner jeg *Det tredje subjekt*. Det tredje subjekt tales om i dialogen som en bestemt gruppe medarbejdere, der ofte melder sig syge eller som ikke udfører deres arbejde godt nok, når de så møder op på arbejdspladsen. Eksempelvis udtaler en interviewdeltager ”Mange af dem som melder sig syge, det er, fordi man har ikke lyst til at komme på arbejde, det er sjovere at være hjemme”. Herudover ses nogle stereotypering i forhold til klasse, alder og køn.

Sygeplejerske vs. SOSU

Der italesættes et modsætningsforhold i forhold til klasse. Eksempelvis udtaler en interviewdeltager

”Det har noget at gøre med viden, fordi altså jeg tænker, det kræver bare heller ikke det samme af en person at komme ind på assistentuddannelsen, som det gør at komme ind på mange andre sundhedsfaglige uddannelser, det er lidt som at sammenligne STX med HG, altså det er bare nemmere at klare, det er nemmere at komme igennem, og det er nemmere at komme ind, så derfor er fagligheden og bundniveauet der jo lavere, end det er på en sygeplejeuddannelsen” (ID3).

”Vi er dem, som kun vasker røv”

Her italesættes logikken om, at SOSU’erne har et lavere intelligensniveau, baseret på den uddannelse de har og dermed uddannelsens faglige niveau. Hertil udtaler ID3, at selv en, som ikke er inden for branchen vil kunne klare arbejdsopgaverne i plejehjemssektoren. Der ses dermed også en logik om, at alle mennesker, uanset uddannelse, vil kunne udføre SOSU’ernes arbejdsopgaver i plejehjemssektoren. I modsætningsforholdet sygeplejerske vs. SOSU ses dermed logikken om, at sygeplejerskerne er vigtigere og mere intelligente end SOSU’erne, hvilket skaber en kløft mellem medarbejderne, der er til fordel for sygeplejerskerne.

Unge vs. Gamle

I mine interviews ser jeg modsætningsforholdet Alder mellem ’de unge’ og ’de gamle’ medarbejdere. En interviewdeltager udtaler ”Der er mange af dem, der er gamle af de der damer, der er ude i hjemmeplejen, jamen de er sådan 50 +, og de arbejder bare ikke med den samme fart som os på 20 år gør” (ID3). Mens en anden interviewdeltager udtaler

”Man skal have en vis effektivitet (...) [det oplever jeg] specielt med de lidt yngre, vi prøver at sige (...) du er altså nødt til at skynde dig lidt mere eller prøve og gøre sådan og sådan (...) nogen af dem har måske ikke lært det eller også kommer det måske (...) lidt bag på dem” (ID7).

Der ses dermed en logik om, at ’de unge’ ser ’de gamle’ som langsomme, og ’de gamle’ ser ’de unge’ som langsomme. Dette afhænger dog af den pågældende situation, men er med til at skabe en kløft mellem ’de unge’ og ’de gamle’ medarbejdere.

Kvinder vs. Mænd

Der italesættes også et modsætningsforhold mellem kvinder og mænd. En interviewdeltager udtaler om samarbejdet mellem kollegerne ”Det er svært at få, når det er en hønsegård, og det er det jo (...) og kvinder de brokker sig” (ID3). En anden interviewdeltager udtaler ”Kvinder tager tingene meget tungt og bogstavligt” (ID10). En tredje udtaler ”jeg tror bare mænd kalder en skovl for en skovl og en spade for en spade og så videre i teksten” (ID6). Her ses logikken om, at mænd er gode til at samarbejde og skabe løsninger, hvorimod kvinder gerne vil skabe konflikter. Denne logik ses dermed også til fordel for mænd. I dette modsætningsforhold ses en logik om, at mænd er bedre til at samarbejde og løse konflikter. Disse italesættelser skaber en kløft mellem medarbejderne, der ses som værende til fordel for det mandelige køn.

Yderligere italesættes også fordomme om politikkerne, fagforeningen, uddannelsesinstitutionen, kommunen, ledelsen, de pårørende og beboerne. På denne baggrund skabes en offermentalitet hos medarbejderne. Psykologisk set er det nemmere at give andre skylden. Medarbejderne føler ikke, de har noget at skulle have sagt. På den måde opretholder medarbejderne deres rettighed til at brokke sig samtidig med, at de fralægger sig ansvaret for det. De ovennævnte påstande og logikker er derfor med til at påvirke medarbejdernes trivsel i plejehjemssektoren.

3) Vi vasker kun røv og skifter ble

Medarbejderne italesætter, hvad andre siger om dem og deres arbejde. En interviewdeltager udtaler ”Det er synd for borgeren, og de har ikke styr på det i hjemmeplejen” (ID4), mens en anden udtaler ”Nå, ej jeg troede kun, det var dumme mennesker, der arbejdede der” (ID3). En tredje interviewdeltager udtaler ”Man hører sådan nogen dårlige, grimme udtryk (...) det er jo kun at tørre røv” (ID8).

Medarbejderne anses som værende uintelligente og nogen, som ikke kan finde ud af at udføre deres arbejde ordentligt. Samtidig udviser medarbejderne ikke selv stolthed og selvtillid i forhold til deres arbejde. Eksempelvis ønsker ID6 ikke at tale med sin egen familie om sit arbejde, fordi hun tænker, at hendes familie ikke har lyst til at høre om hendes arbejde. Der ses dermed den dominerende diskurs om, at medarbejderne i plejehjemssektoren kun vasker røv og skifter ble. Medarbejderne italesætter ikke stolthed omkring deres arbejde, de har lav selvtillid. Dermed bliver dette medarbejdernes selvforståelse.

Er det også sådan hos jer?

Den negative omtale påvirker ikke kun de mennesker som ser TV 2 dokumentaren ”plejehjemmene bag facaden” eller høre om den, men også medarbejderne inden for branchen og derfor ses diskursen: *er også sådan hos jer?*. Gennem denne diskurs stilles der, omkring plejehjemssektoren, spørgsmålstegn ved medarbejdernes måde at udføre deres arbejde på. Dette sker ikke kun omkring plejehjemssektoren. Mediernes negative omtale betyder også, at plejehjemmene begynder at diskutere måden deres medarbejdere udfører sine arbejdsopgaver på. Dette skaber mistillid til medarbejderne, når negativ omtale spredes i og omkring organisationen. Derfor påvirker mediernes negative omtale både omkring og i plejehjemssektoren.

Konklusion på analysen

Jeg konkluderer i min analyse, at der ses 3 dominerende diskurser i og omkring plejehjemssektoren.

Den første diskurs handler om, at medarbejderne får nyheder gennem sladder og rygter. Medarbejderne får ikke information fra ledelsen på en tilfredsstillende måde. Herudover foregår der sladder og rygter blandt medarbejderne, og derfor får medarbejderne information gennem sladder og rygter. Herudover er medarbejderne ikke klædt godt nok på til jobbet. Medarbejderne har derfor heller ikke overskuddet til at tænke i alternative løsninger for at kunne varetage deres arbejdsopgaver. Medarbejderne oplever, at de ikke kan gøre deres arbejde tilstrækkeligt med god samvittighed på trods af, at de både har uddannelse og mange års erfaring inden for faget. Medarbejderne har dermed ikke selvtilliden til og troen på at kunne udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende. Den anden diskurs handler om, at medarbejderne ser sig selv som de undertrykte. Der florerer nogle fordomme og stereotypiseringer mellem de forskellige deltagere i og omkring plejehjemssektoren, som skaber en offermentalitet hos medarbejderne. Den tredje diskurs handler om, at medarbejderne i plejehjemssektoren kun vasker røv og skifter ble. Medarbejderne italesættes som værende uintelligente og nogen, som ikke kan finde ud af at udføre deres arbejde ordentligt. Samtidig udviser medarbejderne ikke selv stolthed og selvtillid i forhold til deres arbejde. Dermed bliver dette medarbejdernes selvforståelse. Herudover stilles der spørgsmålstegn ved medarbejdernes måde at udføre deres arbejde på i organisationen, som derved skaber mistillid til medarbejderne. Derfor påvirker mediernes negative omtale både omkring og i plejehjemssektoren.

Disse dominerende diskurser, og måden der tales på mellem de forskellige deltagere i plejehjemssektoren påvirker dermed trivslen i og omkring plejehjemssektoren.

Udviklingsperspektiv

På baggrund af mit teoretiske udgangspunkt og min Situationel Dialektisk Diskursanalyse samt Smedegaards dialogiske kommunikationssyn, kommunikationsarena (2018) og deltagerbegreb (2019) præsenterer jeg Trivselsarenaen med udgangspunkt i plejehjemssektoren.

Som nævnt i mit Litteraturreview ses et balanceproblem. Både Petersen (1968) og Seligmans (2011) trivselsteorier samt undersøgelser på området har udelukkende fokus på medarbejdernes trivsel. Dette vil jeg væk fra, da alle forhold skaber ubalance. Det handler derfor om trivsel for alle deltagere i kommunikationen. Ifølge Stacey (2011) opstår organisationen gennem selve interaktionen, når mennesker interagerer med hinanden. Jeg vil derfor argumentere for, at trivsel også opstår i interaktionen mellem deltagere, og dermed er trivsel et produkt af interaktioner. Det er dermed i interaktionen, at trivsel sker, kan ændres og udvikles. Trivsel kan på den måde ikke skabes isoleret set for én bestemt gruppe, da det sker i interaktionen mellem alle relevante deltagere i kommunikationen.

Jeg har derfor udviklet en Trivselsarena med udgangspunkt i plejehjemssektoren, som har fokus på alle deltageres trivsel i kommunikationen. Gennem en dialogisk forståelse af trivsel præsenterer jeg 11 deltagerrollers trivsel i trivselsarenaen med udgangspunkt i plejehjemssektoren. Den dialogiske forståelse betyder, at deltagerne i kommunikationsarenaen er gensidigt afhængige af hinanden, og derfor også gensidigt påvirker hinanden. Metaforisk set skal denne ses som værende en diamant, der beskriver det visuelle billede (Smedegaard, 2018). Trivselsarenaen kan derfor også bruges i andre organisationer og brancher, da der kan til- og fravælges de deltagerroller, som er gældende for den enkelte kontekst og dennes kommunikationsarena(er). Dette stemmer overens med min SD-tankegang, hvor der tages forbehold for den konkrete situation, individ, tid, rum osv. samtidig med, at der er en bevidsthed, om de til- og fravalg jeg foretager (Dakwar et al., 2017).

Trivselsarenaen skal forstås som et mindset og redskab til at skabe bedre forståelse for andre deltageres hensigter og mål i forhold til trivsel. Denne trivselsarena kan benyttes af både ledere og medarbejdere. Ledere kan bruge den til at skabe et overblik over hvilke deltagere, der skal tages hensyn til i kommunikationen. Medarbejderne kan bruge den til at få en bedre forståelse for de andre deltagerrollers mål og hensigter i forhold til trivsel. Ved at skabe større forståelse og indsigt i andres hensigter skabes bedre samarbejde og tillid, der er med til at forbedre trivsel.

Deltagerbegrebet er et opgør med det klassiske afsender og modtagerbegreb. Smedegaard (2019) argumenterer for, at det at være afsender uden modtager ikke giver mening, da der er flere afsendere end modtagere i verden. Derfor skal man se på de deltagere, som både er inviteret og ikke inviteret til ens kommunikationsarena (Smedegaard, 2019, s. 3-7). En kommunikationsarena er et abstrakt

rum, hvor deltagere udveksler tanker, idéer, danner relationer og gensidigt påvirker hinanden (Smedegaard, 2018, s. 66). På baggrund af disse deltageres individuelle hensigter udfolder forskellige situationer sig (ibid.). Ifølge Bourdieu består et samfund af en række mindre abstrakte sociale rum, som han betegner felter, der består af sociale netværk af sociale relationer, hvor der er en bestemt fordeling af magt (Smedegaard, 2018, s. 66). Her hersker nogle bestemte værdier og spilleregler for, hvad der er rigtigt og forkert, hvilket Bourdieu benævner som feltets doxa, som nytilkomne deltagere til feltet socialiseres til (ibid.). Relationer opstår og udfoldes altid i bestemte rum og kontekster præget af bestemte normer (ibid., s. 63). Deltagerne dukker op i tide og utide og arenaen har dermed skiftende deltagere. Deltagerne kan derfor ikke styre arenaen, kun påvirke den. På den måde har kommunikationsarenaen flydende grænser.

De 11 deltagere i trivselsarenaen med udgangspunkt i plejehjemssektoren kan ses listet op nedenfor:

- Beboerne
- Pårørende
- Medarbejderne
- Lederne
- Politikerne
- Kommunerne
- Myndighederne (Statslige)
- Fagforeningerne
- Uddannelsesinstitutionerne
- Medierne
- Borgerne

Trivselsarenaen

Jeg vil i dette afsnit præsentere og redegøre for disse 11 deltagerrollers hensigter, mål og relation i forhold til trivsel.

Beboerne

Antallet af ældre mennesker stiger på grund af bedre behandlingsmuligheder. I 2025 vil være 87.000 flere ældre over 80 år sammenlignet med i 2018 (KL Momentum). Samtidig stiger antallet af ældre med demens. Disse faktorer har stor betydning for beboerne i denne trivselsarena i forhold til, hvorvidt der vil være medarbejdere nok til at kunne hjælpe dem med at få en hverdag til at fungere og få et værdigt liv, på trods af sygdom, inden døden. Trivsel for deltagerrollen *Beboerne* handler derfor om at have et værdigt og godt liv, på trods af sygdom, inden døden.

Deltagerrollen beboere er de ældre, som har behov for at bo på et plejehjem. Deres hensigt er at få et godt og værdigt liv, på trods af sygdom, inden døden. De har på grund af deres helbred brug for andre menneskers hjælp 24 timer i døgnet. Beboeren kan på den måde siges at være kunden i plejhjemsarenaen, da det er dem, som har brug for den service, som medarbejderne giver. Hvis ikke beboerne havde brug for hjælp, ville medarbejderne ikke have noget job, og virksomheden ville ikke kunne køre rundt. Derfor ville der ikke være behov for plejhjemssektoren, hvis ikke der var nogle mennesker, som havde behov for at komme på plejehjem. Derfor er organisationen afhængig af de ældre mennesker, som også benævnes kerneopgaven inden for området. Af den grund har jeg placeret deltagerrollen beboerne som den første deltagerrolle jeg præsenterer.

Beboerne har en direkte relation til de pårørende, da de også er deres familie. Dog afhænger det af den pågældende situation, hvor ofte den direkte relation forekommer. Hverdagsinteraktioner for beboerne sker med medarbejderne. Beboerne er på den måde afhængige af medarbejderne og deres hjælp i dagligdagen. Dermed påvirkes beboernes trivsel, af den hjælp de får fra medarbejderne. Beboernes trivsel vil også være påvirket af, hvordan organisationen, i form af det enkelte plejehjem, klarer sig i forhold til de ressourcer der er til rådighed. Udover den almene pleje og det at få en hverdag til at fungere med god mad, rengøring, ældrepleje, tøjvask m.m., har det også betydning for de ældres trivsel, at de har nogle gode aktiviteter i hverdagen, at de får nogle oplevelser, hvad enten det er musik, sang, en gå- eller køretur.

Pårørende

En anden vigtig deltagerrolle i plejhjemssektoren er *pårørende*. Denne deltagerrolle er enten familie eller andre, som har en relation til deltagerrollen beboeren, som bor på plejehjem. Pårørende tager beslutninger på vegne af beboerne og er på den måde med til at påvirke trivselsarenaen i

plejehjemssektoren. De pårørendes hensigt er derfor at tage beslutninger i forhold til beboeren, som beboeren ikke selv kan tage.

Trivsel for de pårørende handler derfor om, at deres familiemedlemmer har det godt og får et værdigt og godt liv som ældre. Dette skyldes, at de pårørende ikke selv ønsker at tage sig af deres familiemedlemmer, og dermed opnås trivsel for pårørende ved at samfundet tager sig af denne opgave.

De pårørende indgår også i en relation og et samarbejde med den pågældende ledere og medarbejdere på det pågældende plejehjem, hvor deres familiemedlem(er) bor. De pårørende tilgår plejehjemssektoren og denne arena alt efter den pågældende situation. Pårørende er dermed pårørende på baggrund af deres rolle i forhold til beboeren. Derfor til- og fragår de pårørende denne arena afhængigt af, hvornår de pårørende ønsker at besøge deres familiemedlem(er) eller medtage dem til en anden arena.

I TV 2 dokumentaren ”Plejehjemmen bag facaden” var det på grund af henvendelse fra de pårørende, at TV 2 valgte at lave dokumentaren. Derfor har pårørende en magt i form af deres position til at påvirke plejehjemssektoren i den ene eller anden retning. De pårørendes trivsel er dermed også afhængig af, hvorvidt plejehjemmet, hvor deres familiemedlem(er) bor, lever op til deres forventninger og normer for, hvad det vil sige at tage sig godt af de ældre. Herudover er de pårørendes trivsel også afhængigt af, hvordan samarbejdet med ledelsen og medarbejderne fungerer på det pågældende plejehjem.

Medarbejderne

Medarbejderen udgør en afgørende deltagergruppe i denne trivselsarena. Medarbejderne kan underopdeles i flere deltagerroller. Disse kan oplyses efter deres titel. Som jeg konkluderede i min analyse ses en stereotypering omkring klasse inden for plejehjemssektoren, hvor sygeplejerskerne ses som værende højere rangeret end SOSU’erne. Jeg vil argumentere for, at alle arbejdsfunktioner i plejehjemssektoren er relevante for at få en organisation til at fungerer, og at der for at opnå trivsel for medarbejderne ikke skal ses nogle titler som værende mere vigtige end andre.

De titler, som ses inden for plejehjemssektoren er sygeplejerske, SOSU-assistent, SOSU-hjælper, sygehjælper, vikarer, elever og afløserer. Herudover ses der også andre medarbejdergrupper, som i tide og utide vil tiltræde arenaen, når der er behov for det. Disse er eksempelvis læger, ergoterapeuter og fysioterapeuter.

Medarbejderens hensigt er at hjælpe, guide og støtte beboerne til at få deres hverdag til at fungere, så de ældre kan have et godt og værdigt liv før døden. Medarbejderens mål er at få en løn, og dermed have en indtjening til at opnå de ønsker, de måtte have for deres liv.

Trivsel opnås derfor for medarbejderen ved at have en indtjening og ved at kunne udføre sine arbejdsopgaver tilfredsstillende. Som vist i min analyse opnås trivsel for medarbejderne i plejehjemssektoren især gennem følelsen af at kunne gøre en forskel for beboerne. Det er også vigtigt for medarbejdernes trivsel, at de har tiden til at kunne udføre deres arbejdsopgaver. Herudover har et godt samarbejde og en god kommunikation med deres kollegaer og ledelsen også stor betydning for medarbejdernes trivsel.

Medarbejderne bruger meget tid på at dokumentere, selvom det ikke er derfor de har valgt at få job i plejehjemssektoren. Medarbejderne har valgt jobbet inden for plejehjemssektoren, fordi de brænder for deres arbejde med at passe på de ældre. Dokumentation skaber dermed dårlig trivsel for medarbejderne. Dette skaber dermed et sammenstødspunkt med kommunen og myndighederne (Statslige) i forhold til medarbejdernes trivsel. Derfor er tilliden fra kommunen og myndighederne (Statslige) vigtig for, at medarbejderne opnår trivsel.

Det er ikke rart at være medarbejder i en organisation, som udsættes for dårlig omtale, shitstorme eller kriser, og hvis der så ikke forekommer en klar og hurtig intern kommunikation, kan det have store konsekvenser (Smedegaard, 2018, s. 78). Det skaber derfor dårlig trivsel hos medarbejderne at blive optaget med skjult kamera, frem for at de selv kan bestemme, hvad det er, de kommunikerer. Det, at medarbejderne ikke selv har styringen over deres egen kommunikation er derfor med til at påvirke deres trivsel.

Hvis medarbejderne føler sig utilfredse, og de ønsker, at noget skal ændres for, at de kan opnå trivsel, kan de vælge at strejke og på den måde få indflydelse. Dette vil være med til at påvirke deltagerrollen

politikere til at skulle tage nogle hurtige beslutninger, fordi det for samfundet vil have stor betydning, hvis denne medarbejdergruppe vælger at strejke, da de varetager en vigtig funktion i velfærdssystemet. For hvem skal passe på de ældre, hvis ikke medarbejderne gør det?

Hertil er deres relation til deres Fagforening også vigtig, når der skal indgås forhandlinger i forhold til deres arbejde. Derfor spiller relationen til fagforeningerne også en rolle for medarbejderne, og hvorvidt de opnår trivsel.

Lederne

Lederne spiller også en central rolle i plejehjemssektoren. Ledelsen i plejehjemssektoren er dem, som træffer de beslutninger, der skal kommunikeres om. Ledelsen bevilger de penge, der skal bruges og involverer sig i kommunikationsprocessen. Lederen har ansvaret for de administrative opgaver såsom at sørge for eksempelvis, at budgettet overholdes, og at vagtplanen er lavet. Ledernes funktion er dermed at få en virksomhed til at køre rundt.

Lederne inddeles i plejehjemssektoren efter deres funktion. En leder er også en medarbejder, som har behov for at opnå trivsel. Men for lederne opnås trivsel ved at få en virksomhed til at køre rundt, og det kan derfor skabe dårlig trivsel, hvis dette besværliggøres. I plejehjemssektoren kan det eksempelvis være, hvis der ikke er tilstrækkeligt med medarbejdere, som gør det svært at udarbejde en vagtplan. Ledernes opnåelse af trivsel bliver derfor påvirket af eksempelvis, hvorvidt der er nok elever, som har taget uddannelse inden for faget og dermed har lyst til at blive ansat inden for dette område.

Politikerne

En offentlig organisation, såsom et plejehjem, er en politisk ledet organisation, hvor *politikere* har det sidste ord og dermed spiller en stor rolle. Dette er med til at skabe mange forskellige lag af styring, som betyder, at der sker hyppige ændringer, uklarhed og tvetydighed samt skiftende signaler, når det politiske flertal skifter (Smedegaard, 2018, s. 72). Deltagerrollen *Ledelsen* agerer her buffer mellem det politiske lag og medarbejderne (ibid.).

Politikernes hensigt er at blive genvalgt eller valgt til næste valgkamp. Derfor er de interesserede i at blive populære hos borgere med stemmeret gennem deres politik. Hertil ses der dermed en kamp mellem de politikere og partier, der aktuelt har flertallet og magten og oppositionen, som ser det som sin opgave at afsløre modsætninger i modstanderens argumentation (Smedegaard, 2018, s. 72). På den måde spiller relationen mellem politikerne og oppositionen en afgørende rolle for plejehjemssektoren og er derved med til at påvirke plejehjemsarenaen.

Trivsel for politikerne handler derfor om at blive valgt gennem en valgkamp. Det formodes, at politikerne ønsker at blive politikere på baggrund af nogle drømme, håb og ideer i samfundet, som de ønsker at realisere. Politikkerne oplever ofte, at de ender med bundne opgaver, hvor de ikke har mange muligheder for at kunne realisere deres drømme og mål. Politikkerne kan derfor have oplevelsen af, at det er svært at få penge til at slå til. Derfor handler trivsel for politikkerne om at lykkes med de indholdsmæssige mål, de hver især har.

Ud fra de beslutninger, som tages, og det fokus politikkerne har, vil de derfor være med til at påvirke plejehjemssektoren og dens trivselsarena. Derfor spiller politikkerne en rolle i forhold til at skabe bedre trivsel i plejehjemssektoren.

Kommunerne

Kommunerne spiller en afgørende rolle i plejehjemssektoren. Kommunen varetager tilsyn og kontrol i plejehjemssektoren. Kommunens opnåelse af trivsel sker derfor ved at sørge for, at regler og love bliver overholdt. Kommunens mål er dermed, at der ikke sker fejl eller overtrædelser af disse regler og love, som vil kunne blive brugt imod dem. Det skaber dermed dårlig trivsel for kommunerne, når der sker fejl i forhold til deres regler og love.

Kommunerne er også en myndighed, men er taget med som selvstændig deltagerroller, fordi de i denne sektor spiller en mere direkte rolle for de centrale deltagerroller som beboerne, pårørende, medarbejderne og lederne. Dette gør de statslige myndigheder ikke på samme måde. Kommunen referer dog tilbage de statslige myndigheder, og derfor spiller disse også en rolle i denne arena og beskrives i nedenstående afsnit.

”Vi er dem, som kun vasker røv”

New Public Management (NPM) har gennem mange år præget plejehjemssektoren (Kamp et al., s. 5). Det er dermed reformer om standardisering og tidsstyring med henblik på effektivisering, der skal overholdes. Derfor er produktet i plejehjemssektoren, for kommunerne dokumentation og ikke beboerne. Kommunerne bruger på den måde dokumentation som et skjold for at kunne legitimere sin magt.

På baggrund af dette opstår der derfor nogle sammenstød. De administrative systemer og strukturering af tiden passer ikke til arbejdet inden for plejehjemssektoren, som derfor påvirker trivslen hos eksempelvis deltagerrollen medarbejderne. Derfor er deltagerrollen kommunerne på den måde med til at påvirke og blive påvirket i denne trivselsarena.

Myndighederne (Statslige)

Inden for plejehjemssektoren spiller *Myndighederne (Statslige)* en rolle, da disse sætter rammen for lovgivningen. Myndighedernes hensigt er at undersøge hvad reglerne siger og sørge for, at der ikke begås fejl eller overtrædelser i forhold til lovgivningen. Myndighederne har gennem deres selvkontrol, ved brug og valg af procedurer og metoder, en høj grad af faglig integritet og dermed stor magt i form af denne (Smedegaard, 2018, s. 67).

Myndighederne opnår derfor trivsel ved at overholde love og regler på området. De skal dermed sørge for, at der ikke sker fejl i forhold til disse regler og love. Myndighederne bruger på den måde dermed også dokumentation som et skjold for opretholdelse af deres instans. Dette skyldes at hovedmålet for myndighederne i plejehjemssektoren er dokumentation og altså ikke plejen af beboerne. Produktet for myndighederne er dermed dokumentationen.

Det skaber dårlig trivsel for myndighederne at skulle forsvare deres regler og love, fordi det skaber trivsel for myndighederne at overholde love og regler. Derfor skaber kritik af plejehjemssektoren ofte et ønske fra myndighedernes side om mere dokumentation. Logikken er dermed hos myndighederne, at kritik ikke kan forekomme, når det kan føres tilbage til et tilsyn. Det handler dermed om de beviser, myndighederne har på, hvordan det står til i plejehjemssektoren. Derfor opnås trivsel for myndighederne på baggrund af dokumentation.

Fagforeningerne

Interesseorganisationer er en bred betegnelse for en række mere eller mindre magtfulde organisationer, som forsøger at præge samfundsdebatten og -udviklingen (Smedegaard, 2018, s. 81). Jeg er enig med Smedegaard (2018) i, at det er nødvendigt at tage højde for mindre foreninger og grupperinger (ibid.). Inden for plejehjemssektoren er dette eksempelvis Alzheimerforeningen og Ældre Sagen, som har været med til at lave undersøgelser og sat fokus på udviklingen i plejehjemssektoren. Disse organisationers hensigter og mål i forhold til trivsel har dermed også en betydning i plejehjemssektoren, da de på den måde er med til at påvirke trivselsarenaen i plejehjemssektoren. Jeg har dog alligevel valgt ikke at medtage disse som selvstændige deltagerroller på baggrund af min undersøgelse.

Jeg har valgt at kalde denne deltagerrolle *Fagforeningerne* på baggrund af min analyse og fordi de spiller en væsentlig rolle for denne trivselsarena. Dette skyldes, at der ses en del konflikter på dette område, som er med til at skabe grobund for Fagforeningernes centrale rolle. Fagforeningerne opnår trivsel ved at have mange medlemmer. Fagforeningerne har mange medlemmer, når disse medlemmer kan se, at fagforeningerne gør en forskel.

Fagforeningerne er også en organisation, der skal køre rundt og hænge sammen. Dette betyder, at hvis Fagforeningerne mister medlemmer, så mister de kunder, så skal de skære i deres budget, flytte til billigere lokaler og fyre medarbejdere. Derfor har fagforeningerne en interesse i at opretholde konflikter mellem medarbejderne og deres arbejdsgiver. Gennem Fagforeningernes opnåelse af trivsel er de derfor med til at blive påvirket af samt påvirke trivselsarenaen i plejehjemssektoren.

Uddannelsesinstitutionerne

Deltagerrollen *Uddannelsesinstitutionerne* spiller også en vigtig rolle i plejehjemssektoren. Uddannelsesinstitutionens hensigt er at uddanne medarbejderne inden for området, og deres mål er at have mange elever eller studerende igennem uddannelserne. Uddannelsesinstitutionerne opnår dermed trivsel ved at have mange elever eller studerende igennem uddannelserne.

Som uddannelsesinstitution giver det prestige at have høje adgangskrav eksempelvis i form af et højt karaktergennemsnit. Dette fordi det forbindes med, at kvaliteten af uddannelsen er god. På den måde opnår uddannelsesinstitutionerne prestige, ved at have så mange- og så dygtige elever eller studerende

”Vi er dem, som kun vasker røv”

som mulig igennem uddannelserne. En stor efterspørgsel betyder samtidig, at der tildeles flere økonomiske ressourcer til området. Disse faktorer vil derfor være med til at skabe trivsel hos uddannelsesinstitutionerne. Det skaber derfor også dårlig trivsel for uddannelsesinstitutionerne ikke at have mange samt dygtige elever eller studerende.

I forhold til plejehjemssektoren og dennes trivselsarena ses der nogle udfordringer i forhold til uddannelsesinstitutionerne. Ifølge en ny rapport fra Danmarks Evalueringsinstitut skulle en reform forsøge at tiltrække flere unge til erhvervsuddannelserne. Denne har vist, at der i dag (2020) er 41 procent færre optagne på SOSU-uddannelsen sammenlignet med i 2015 (Ritzau). Dette betyder, at uddannelsesinstitutionen er nødsaget til at optage alle elever som søger, også de ikke egnede, da efterspørgslen er lav. Formanden for Danske SOSU-skoler mener, at en del af løsningen må være at gøre en indsats for at tale fagene op (Ritzau).

Antallet af dygtige elever, der kommer gennem uddannelsesinstitutionerne, vil derfor også have betydning for eksempelvis medarbejdernes opnåelse af trivsel i forhold til, hvorvidt de har nogle kompetente kollegaer.

Medierne

Medieomtale har stor betydning for en organisation (Smedegaard, 2018, s. 80). Mediernes hensigt og mål handler om at sælge den gode historie. Derfor opnår medierne trivsel ved at sælge den gode nyhed. For journalisterne handler det derfor om at få deres budskab igennem og skabe eksempelvis et program, de lykkes med.

Som en del af det danske velfærdssamfund er medieomtale et vilkår i plejehjemssektoren. Et af emnerne, der skabte stor offentlig debat i forhold til plejehjemssektoren, var TV 2 dokumentaren ”Plejehjemmene bag facaden”, som viser, hvordan to beboere på et plejehjem i henholdsvis Århus og Randers bliver udsat for omsorgssvigt. Deltagerrollen *Medierne* spiller dermed en afgørende rolle for trivslen i plejehjemssektoren.

Medierne spiller i denne trivselsarena en anden rolle end de andre deltagerroller, da medierne i denne henseende har opnået trivsel ved, for dem, at have solgt en god nyhed. På trods af at medierne i denne

henseende skiller sig ud fra de andre deltagerroller, har jeg valgt at medtage den, fordi medierne spiller en central rolle i forhold til den aktuelle kritik af plejehjemssektoren.

Omvendt kan medierne også være med til at skabe solstrålehistorier om plejehjemssektoren, som derfor vil være med til at skabe trivsel for medarbejderne. Dette eksempelvis ved at kåre det bedste plejehjem eller den bedste medarbejder. Medierne spiller dermed en anden rolle end de andre deltagere i denne trivselsarena, fordi de gennem deres historier kan være med til at påvirke i den ene eller anden retning. Jeg vil dermed argumentere for, at medierne har stor indflydelse på denne trivselsarena.

Borgerne

Denne deltagerrolle betegner samfundsborgere, som har en bestemt viden, holdning eller adfærd til borgere i en kommune, region og stat (Smedegaard, 2018, s. 76). Som borger i et demokratisk samfund kan man stemme ved valg og også selv stille op til valg (ibid.). Dermed har borgere også ret til frit at ytre sig både offentlig og privat samt at demonstrere (ibid.). Derfor opnår *Borgerne* trivsel ved at kunne ytre sig frit.

Jeg har valgt at medtage *Borgerne* som deltagerrolle, fordi de spiller en central rolle i forhold til trivselsarenaen i plejehjemssektoren. I plejehjemssektoren opnår borgerne trivsel gennem villigheden til som skatteborgere at betale til velfærdssystemet. Dette sker, hvis borgerne mener, at det er, et velfungerende velfærdssystem, de har. Borgerne har derfor indflydelse på trivslen i plejehjemssektoren og kan være med til eksempelvis at påvirke politikernes beslutninger, hvis de mener, at noget på området bør ændres ved at demonstrere. Omvendt kan borgerne også være med til at skabe bedre trivsel på området ved at tale plejehjemssektoren op. Denne deltagerrolle skiller sig derfor ud, fra de andre deltagerroller, på samme måde som medierne.

De forskellige deltageres mål og hensigter i forhold til trivsel samt relationer til hinanden er på den måde med til at skabe nogle sammenstød mellem dem. Fordi trivsel sker i interaktionen mellem de forskellige deltagerroller, skal der tages højde for alle deltagere i den pågældende kommunikation for at kunne forbedre trivslen i plejehjemssektoren.

”Vi er dem, som kun vasker røv”

Jeg vil derfor argumentere for, at den bedste løsning til at skabe balance mellem deltagerrollerne, vil være at ændre de eksisterende dominerende diskurser inden for plejehjemssektoren.

Men hvordan kan man ændre en samfundsdiskurs?

En diskurs er ikke statisk. En diskurs bliver formet af italesættelser og ageren i forskellige diskurser i samfundet. Dette betyder også at en diskurs kan ændre form over tid, og at nye aktører til en hver tid kan ændre diskursen (Dakwar et al., 2018). Det har derfor stor betydning, hvordan der tales om eksempelvis plejehjemssektoren, fordi det påvirker måden denne opfattes på. Men hvordan kan man tale plejehjemssektoren op?

To af mine interviewdeltagere, som er ledere, taler om, at man selv kan være med til at tale området op, og at dette er vigtigt. En interviewdeltager udtaler

”Hvis man selv sidder til et middagsselskab som SOSU-hjælper eller -assistent og siger, vi har også så dårlige forhold, og vi kan ikke gøre det godt nok, og jeg vil heller ikke selv være plejehjemsbeboer, jeg håber aldrig selv, jeg kommer til at bo på et plejehjem, fordi så tænker jeg bare, det er ikke godt nok, jeg tænker jo, man skal være stolt af sit arbejde (...) det er også, hvordan man snakker om det” (ID1).

En anden udtaler:

“Og så ligesom få fremhævet de positive ting, fordi det bliver nemt at fokusere på de ting, som ikke fungerer, altså det er jo sådan lidt med trivsel, enten så kan vi fjerne den sten i skoen, eller så kan vi ligesom sørge for at få fremsnakket det solskin, der er over os” (ID12).

Derfor kunne psykologi være vejen frem til at tale området op på. Medarbejderne kan på den måde selv være med til at tale området op ved at tale stolt og positivt om deres arbejde til andre. På den måde har medarbejderne stor indflydelse på, hvordan branchen italesættes. Men for at kunne tale området op, vil det kræve, at fordomme og stereotyperinger i branchen ændres. Disse foregår både i og omkring plejehjemssektoren. Dette kan dog være svært, da menneskets ubevidste bias dækker over situationer, hvor individet træffer beslutninger på baggrund af tidligere erfaringer og stereotype forestillinger, som mennesker selv er ubevidste om (Nymandvogelius). Også ifølge Stacey (2011) kan det være svært at ændre de forestillinger mennesker har om sig selv og andre, fordi hjernen er

indrettet til at tænke i kategorier (Stacey, 2011). Dog kan man ved at forstå og sætte ord på den ubevidste bias hos sig selv og andre blive opmærksom på det og derved ændre den eksisterende diskurs. Dette er vigtigt, fordi det er uhensigtsmæssigt for en organisation, at der eksisterer nogle selvforstærkende cirkler og mentale modeller, da der altid vil komme nogle aktører, som er stærkere (Senge, 1999). Derfor er der også brug for teamledelse, da det forstærker en kultur og et individ at føle sig som en del af et stærkt kollektiv (ibid.).

Hertil ses der i branchen et uligevægtigt forhold med hensyn til løn. Inden for brancher med mange kvinder, såsom plejehjemssektoren, får medarbejderne en lavere løn end brancher med mange mænd (Pedersen, 2015). Disse såkaldte 'kvindefag' er dermed ikke ligeså anerkendt som 'mandefag' på trods af, at plejehjemssektoren varetager en vigtig samfundsfunction. Dette er historisk betinget. Eksempelvis får folkeskolelære en højere løn end pædagoger, fordi folkeskolelærer traditionelt set var 'et mandefag' og pædagogik var 'et kvindefag' (ibid.). 'Kvindefag' bliver dermed ikke regnet for værende lige så vigtige som 'mandefag'. En højere løn inden for plejehjemssektoren vil være med til at skabe større prestige omkring branchen.

Alternativet til at samfundet tager sig af de ældre vil være, at de ældre dør tidligere eksempelvis på grund af dårlige hygiejneforhold. En anden løsning kunne være, at de pårørende og familien selv varetog denne opgave. Dette vil dog kræve en stor ændring i kulturen, da det i Danmark ses som værende en samfundsopgave at skulle tage sig af de syge og ældre borgere.

Debatten om sygeplejerskernes ret til højere løn kommer samtidig i kølvandet på COVID-19 pandemien (Scheel, 2021). På baggrund af denne pandemi fik denne sektor større fokus i den offentlige debat, og der blev dermed fokus på disse medarbejders vigtige rolle, for at få et velfærdssystem til at fungere. Dog bliver især SOSU'erne stadig glemt i den offentlige debat. Derfor kan især uddannelsesinstitutionerne gøre noget i forhold til rekruttering af elever. Ved at indsætte større adgangskrav, kan der skabes mere prestige omkring branchen. Dette især på SOSU-skolen, da det er denne medarbejdergruppe, der er mangel på (KL).

Medarbejderne i plejehjemssektoren har en magt, som adskiller dem fra andre deltagere i kommunikationen. Samfundet ville virkelig kunne mærke, hvis de valgte at strejke. Men som konkluderet i min analyse mangler medarbejderne selvtillid. De taler ikke stolt omkring deres arbejde,

”Vi er dem, som kun vasker røv”

og deres egen vigtighed forbliver på den måde kun et skyggetema. I virkeligheden har medarbejderne et stort grundlag for at kunne påvirke de nuværende diskurser på området. Dette gennem en italesat personlig selvtilid. Personlig selvtilid vil også være med til at skabe bedre trivsel.

Som konkluderet i min analyse, er der brug for mere tillid i plejehjemssektoren. Streng kontrol, tilsyn og lovgivning om, at medarbejderne hele tiden skal dokumentere bevidner om en mistillid til, at medarbejderne ikke kan agere ansvarligt og selvstændigt, hvilket skaber dårlig trivsel.

Alternativet til New Public Management kunne være tillidsbaseret ledelse (Trojlsgaard & Vang, 2010). Gennem tillidsbaseret ledelse skabes en højere effektivitet. Forskning viser, at selvstændig ageren fremmes af trivsel og ikke kontrol. Herudover efterspørges fleksibilitet og individuel tilpasning fra medarbejdernes side. Tillidsbaseret ledelse vil være med til at reducere behovet for kontrol, hvilket sker, når der skabes tillid mellem ledere og medarbejdere. Hertil skal der skabes mere gennemsigtighed, hvorved lovgivning skal implementeres på en hensigtsmæssig måde, hvor formålet er tydeligt (ibid.). Dette vil også være medvirkende til, at der tales mere positivt end negativt i plejehjemssektoren, og medarbejderne vil få lyst til at tale åbent og stolt omkring deres arbejde til andre.

Ved at ændre samfundsdiskursen og skabe mere prestige omkring plejehjemssektoren, vil dette område blive mere eftertragtet, og de dygtigste medarbejdere vil blive valgt til jobbet. Herudover vil flere også søge ind på uddannelsen. Der vil på den måde også blive tildelt flere ressourcer til området, når det er eftertragtet. På den måde vil det være nemmere at rekruttere nye medarbejdere samt at fastholde de nuværende.

Alle deltagere i kommunikationen kan derfor være med til at påvirke en samfundsdiskurs og på den måde forbedre trivslen i plejehjemssektoren.

Konklusion

Jeg præsenterer dermed et situationel dialektisk syn på trivsel, hvorved trivsel ses som værende interaktioner. Dette på baggrund af at et individs svar på, hvorvidt de trives eller ikke trives afhænger af den foregående oplevelse de har haft, hvis denne er negativ, vil individet være tilbøjeligt til at

fortælle om det negative og om dårlig trivsel, hvorimod hvis individet har oplevet det modsatte, vil individet svare, at det trives og italesætte de gode oplevelser. Derfor er trivsel subjektivt.

Bibliografi

- Arbejdstilsynet (u.å). *Tilsynsindsats – Psykisk arbejdsmiljø: Plejehjem og hjemmehjælp*. Lokaliseret d. 25. maj 2021 på: <https://at.dk/om-os/strategier-rapporter-analyser-mv/tilsynsindsater-evalueringer-analyser-og-rapporter/afrapportering-af-tilsynsindsatser/indsatser-med-fokus-paa-psykisk-arbejdsmiljoe/plejehjem-og-hjemmehjaelp/>
- Bang, J. C. & Døør, J., (2007). *Language, Ecology and Society – A Dialectical Approach*, London: New York Continuum.
- Boeriis, M. (2018). Visuel formidling. I: Fanth, J. & Andreassen, M. G. (Red.), *Professionel kommunikation: Dialogisk kommunikationsplanlægning*. København: Samfundslitteratur.
- Borg, V., Clausen, T., Frandsen, C. L. & Winsløw, J. H. (2005). *Psykisk arbejdsmiljø i ældreplejen*. Arbejdsmiljøinstituttet.
- Dakwar, J., Lorentzen, A., R., & Smedegaard, F. (2017). *Ni antagelser om situationel dialektisk videnskabsteori*. In: Den Ny Merino nr. 15. Syddansk Universitet: Institut for Sprog og Kommunikation.
- Dakwar, J., Rosfeldt, A., H., & Smedegaard, F. (2018). *Mulighedernes umuligheder og umulighedernes muligheder i Situationel Dialektisk Diskursanalyse*. In: Det Ny Merino nr. 29. Syddansk Universitet: Institut for Sprog og Kommunikation.
- Den Danske Ordbog (u.å). *Trivsel*. Lokaliseret d. 25. maj. 2021 på: <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=trivsel>
- FOA (u.å). *Trivsel*. Lokaliseret d. 25. maj 2021 på: <https://www.foa.dk/afdelinger/pmf-fyn/arbejdsmiljoe/trivsel>
- Hvenegaard, H. (2010). *Trivsel, trivselsmålinger og trivselsprocesser: og noget om ligheder og forskelle mellem trivsel, stress, psykisk arbejdsmiljø, human ressourcer og social kapital*. Team arbejdsliv.
- Islam, M. S., Baker, C., Huxley, P., Russel, I. T. & Dennis, M. S. (2017). *The nature, Characteristics and associations of care home staff stress and wellbeing: a national survey*. BMC Nursing.
- Kamp, A., Hohnen, P., Hvid, H. & Scheller, K. (2013). *New Public Management – Konsekvenser for arbejdsmiljø og produktivitet*. CAF, Center For Arbejdslivsforskning. Roskilde Universitet.
- KL (2017, 27. november). *Tre ud af fire kommuner mangler ansatte til ældreområdet*. Lokaliseret d. 25 maj 2021 på: <https://www.kl.dk/nyhed/2017/november/tre-ud-af-fire-kommuner-mangler-ansatte-til-aeldreområdet/>
- KL Momentum (2019, 21. marts). *Stigende antal ældre kræver politiske prioriteringer*. <https://www.kl.dk/nyheder/momentum/2019/nr-6/stigende-antal-aeldre-kraver-politiske-prioriteringer/>

- Kuschel, R. & Zand, F. (2007). *Fordomme og Stereotyper* (1. udg.). København. Frydenlund.
- Larsen, A. G. (2016, 3. marts). *Engagement på jobbet skaber bedre trivsel*. Lokaliseret d. 25. maj på: <https://nfa.dk/da/nyt/nyheder/2016/engagement-paa-jobbet-skaber-bedre-trivsel>
- Larsen, P. H. (1990). *Faktion – som udtryksmiddel*. Forlaget Amanda.
- Lynggaard, K. (2015). Dokumentanalyse. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder: En grundbog* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Madslund, H. S. (2018). *SOSU'ers arbejdsmiljø i ældreplejen: et ergonomisk paradoks?*. Lokaliseret d. 25. maj på: <https://nfa.dk/da/nyt/nyheder/2018/sosuers-arbejdsmiljoe-i-aeldreplejen-et-ergonomisk-paradoks>
- Morgan, G. (2006). *Images of Organization* (4. udg.) London: Sage.
- Nymanvogelius (u.å.). *Hjernens ubevidste bias – ubevidst bias*. Lokaliseret d. 25 maj 2021 på: <https://nymandvogelius.dk/ubevidst-bias.html>
- Pedersen, L. (2015, 5. februar). *Der er ikke ligeløn mellem mænd og kvinder i Danmark*. Lokaliseret d. 25. maj 2021 på: <https://www.vive.dk/da/udgivelser/der-er-ikke-lige-loen-mellem-maend-og-kvinder-i-danmark-12454/>
- Petersen, E. (1968). *Trivsel på arbejdspladsen: trivsel og trivselsmåling*. Bind 1 (2. udg.). København. Mentalhygiejnisk Forlag.
- Rajamohan, S., Porock, D. & Chang, Y. (2019). *Understanding the Relationship Between Staff and Job Satisfaction, Stress, Turnover, and Outcomes in the Person-Centered Care Nursing Home Arena*. Sigma Theta Tau International.
- Ritzau (2020, 2. august). *Optaget på SOSU-skolerne er faldet 41 procent på fem år*. Lokaliseret d. 31. maj på: <https://www.tv2east.dk/sjaelland-og-oerne/optaget-paa-sosu-skoler-er-faldet-41-procent-paa-fem-aar>
- Scheel, A. F. (2021, 22. April). *Sygeplejersker varsler strejke midt i coronakrisen*. Lokaliseret d. 25. maj 2021 på: <https://www.dr.dk/nyheder/indland/sygeplejersker-varsler-strejke-midt-i-coronakrisen-der-er-en-bitterhed-der-er-en>
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.
- Senge, P. (1999). *Den femte disciplin – Den lærende organisationsteori og praksis*. Århus. Forlaget Klim.
- Smedegaard, F. (2018). Relation. I: Fanth, J. & Andreassen, M. G. (Red.), *Professionel kommunikation: Dialogisk kommunikationsplanlægning*. København: Samfundslitteratur.

”Vi er dem, som kun vasker røv”

Smedegaard, F. (2019). *Hvem vil være modtager af min kampagne: Om hvorfor kommunikationsfagets afsender- og modtagerbegreber bør udskiftes af et deltagerbegreb*. In: Det Ny Merino nr. 35. Syddansk Universitet: Institut for Sprog og Kommunikation.

Stacey, R (2011). *Strategic Management and Organizational Dynamics: The Challenge of Complexity* (6.udg.). Pearson Educated Limited.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I: Brinkmann S. & Tanggaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder: En grundbog* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.

Trojlsgaard, S. & Vang, T (2010, 4. juni). *Tillidsbaseret ledelse – i praksis*. Lokaliseret d. 25. maj 2021 på: <https://www.lederweb.dk/artikler/tillidsbaseret-ledelse-i-praksis/>

Vestergaard, V. (2018). Lydkommunikation. I: Fanth, J. & Andreassen, M. G. (Red.), *Professionel kommunikation: Dialogisk kommunikationsplanlægning*. København: Samfundslitteratur.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York. Wiley.

Willemse, B. M., De Jonge, J., Smit, D., Visser, Q., Depla, M. F. I. A. & Pot, A. M. (2014). *Staff's person-centredness in dementia care in relation to job characteristics and job-related well-being: a cross-sectional survey in nursing homes*. John Wiley & Sons Ltd.

Ældre Sagen (2019, 2. september). *Beboere på plejehjem*. Lokaliseret d. 25. maj på: <https://www.aeldresagen.dk/presse/maerkesager/plejehjem/fakta/beboere-paa-plejehjem>