

# Behovet av socialt stöd hos personliga assistenter

Erica Olausson

Luleå tekniska universitet

C- uppsats

Psykologi

Institutionen för Arbetsvetenskap

Avdelningen för Teknisk Psykologi

## **Sammanfattning**

Den psykosociala arbetsmiljön som personliga assistenter har liknar inte den på någon annan arbetsplats. Eftersom personliga assistenter ofta arbetar i brukarens hem kan det uppstå situationer där det kan upplevas som att assistenten inkräktar på brukarens, och brukarens familjs, privatliv. Arbetet fordrar även att assistenten kan variera, hålla en balans mellan närhet och distans, samt att stödja och ställa krav efter vad situationen kräver. En av de huvudsakliga frågeställningarna i detta examensarbete är hurvida personliga assistenter har ett behov av att få prata med någon om sitt arbete, då många både arbetar ensamma hos brukaren och har tystnadsplikt. Den psykosociala arbetsmiljön är också av stor vikt för de personliga assistenternas behov av stöd utifrån. Därför belyser en av frågeställningarna hur denna ser ut. Den tredje frågeställningen är hur behovet av socialt stöd tillgodoses. Resultaten av de kvalitativa intervjuer som gjordes visade att intervjupersonerna, nio personer, som hade arbetat eller fortfarande arbetade som personlig assistent, har eller hade haft ett behov av socialt stöd.

Nyckelord: Socialt stöd, personlig assistans, psykosocial arbetsmiljö, yrkesroll, arbetsledning

## **Abstract**

The psychosocial work environment that personal assistants have differs a lot from other workplaces. Personal assistants may experience that they are intruding on the caretaker's personal life because of the fact that they often work in the caretaker's home. The profession requires the personal assistant to work under varying conditions, to keep a balance between closeness and distance, and to show support and make demands when the situation so requires. Many assistants work alone with the caretaker and have agreed on professional secrecy; thus one of the research questions in this thesis is whether or not personal assistants have a need to discuss their work with someone. The psychosocial working environment for the personal assistants might require the need of support from the outside world. Therefore the second research question asks what their psychosocial work environment looks like. The third research question illustrates how the need for social support is provided for. The results from the qualitative interviews carried out in this thesis showed that the interviewed; nine persons, that have worked with, or still is working with personal assistance, have or have had the need for social support.

Keywords: Social support, personal assistance, psychosocial work environment, professional role, management

# Innehållsförteckning

1.	INLEDNING .....	1
1.1.	Bakgrund .....	1
1.1.1.	Att arbeta som personlig assistent .....	1
1.1.2.	Sekretess .....	3
1.2.	Tidigare forskning .....	3
1.3.	Syfte och frågeställningar .....	4
1.4.	Teoretisk referensram .....	4
1.4.1.	Stress och socialt stöd .....	4
1.4.2.	Yrkesroller inom organisationen .....	5
1.4.3.	Arbetskaraktäristika modellen .....	6
2.	METOD .....	7
2.1.	Intervjupersoner .....	7
2.2.	Material .....	7
2.3.	Procedur .....	7
2.4.	Avgränsningar .....	7
2.5.	Databehandling .....	8
3.	RESULTAT .....	8
3.1.	Att arbeta som personlig assistent .....	8
3.2.	Arbetsrollen .....	9
3.2.1.	Introduktionen i yrket .....	9
3.2.2.	Relationen till brukaren .....	9
3.2.3.	Säkerhet i yrkesrollen .....	10
3.2.4.	Arbetsledning .....	10
3.2.5.	Feedback .....	11
3.3.	Socialt stöd .....	12
3.3.1.	Arbetskamrater .....	12
3.3.2.	Tystnadsplikt .....	13
3.4.	Sammanfattning .....	14
4.	DISKUSSION .....	15
4.1.	Reliabilitet .....	16
4.2.	Begreppsvaliditet .....	17
4.3.	Extern validitet .....	17
4.4.	Forskningsetiska överväganden .....	17
4.5.	Framtida forskning .....	18
5.	KÄLLFÖRTECKNING .....	19

Bilaga 1 - intervjuformulär

## 1. INLEDNING

Alla arbeten genererar stress i någon grad. Arbeten inom vården har många stressfaktorer, som ett stort antal andra arbeten har, men också stressorer som kommer från den intensiva inblandningen i andra människors liv. Denna involvering kan ibland resultera i utbrändhet (Koeske, Kirk, & Koeske, 1993). Att ha någon att anförtro sig åt kan minska stress och ohälsa på arbetsplatsen (Veiel & Baumann, 1992).

En litteraturstudie av Michie och Williams (2003) tar upp att de mest frekvent rapporterade källorna till psykologisk ohälsa hos brittiska sjukhusarbetare, vilka var överbelastning och höga krav, oklara arbetsroller, brist på kontroll över arbetet, samt brist på deltagande inom beslutsfattandet. Samtliga av dessa faktorer förknippades med bekymmer. Det som associerades med sjukfrånvaro var höga arbetskrav och brist på introduktion, dåligt stöd från ledningen, rollosäkerhet samt låg lön (Michie & Williams, 2003).

Ett arbete som personlig assistent ställer stora krav på personens flexibilitet, då det kräver anpassning till de olika situationer som kan uppstå. Eftersom personliga assistenter ofta arbetar i brukarens hem kan det uppstå situationer där det kan upplevas som att assistenten inkräktar på brukarens och dennes familjs privatliv (Dehlin, 1997). Arbetet fordrar även att assistenten kan variera och hålla en balans mellan närhet och distans samt att stödja och ställa krav efter vad situationen kräver (Fagerlund & Frisk, 2003).

På de allra flesta arbetsplatser inom vårdsektorn har personalen arbetskamrater att samtala med om det som händer på arbetsplatsen och möjligen även det privata. Många personliga assistenter arbetar dock ensamma med brukaren (Dehlin, 1997) och har mycket liten kontakt med sina kollegor. Utöver detta är tystnadsplikten något som är grundläggande inom yrket, då arbetet utövas med god inblick i brukarens hem och privatliv. För många personliga assistenter ses detta som ett hinder för att kunna söka stöd och hjälp hos andra, eller bara för att prata rent allmänt. Detta kan leda till en känsla av utsatthet och det kan vara en påfrestande arbetsituation att umgås professionellt med samma person under långa arbetsdagar (Socialstyrelsen, 2007).

Arbetet som personlig assistent innebär ett stort behov av att ha bra stöd och tydliggjorda arbetsuppgifter från sin arbetsledning. Dock påvisar åtskilliga studier flera brister ur denna aspekt, då arbetsledningen för personliga assistenter ofta brister i handledning, rådgivning, introduktion och feedback (Socialstyrelsen, 2007).

### 1.1. *Bakgrund*

#### 1.1.1. **Att arbeta som personlig assistent**

Att arbeta som personlig assistent innebär att mycket av arbetet sker i brukarens hem (Dehlin, 1997). Beroende på det assistansbehov brukaren har kan det finnas fler än en assistent som arbetar hos samma brukare. Arbetet utförs tillsammans och i samförstånd med brukaren, men således ofta ensam som assistent, då många arbetar en i taget hos brukaren (Fagerlund & Frisk, 2003). Många har mycket liten eller ingen kontakt med kollegor (Socialstyrelsen, 2007). Fagerlund och Frisk (2003) framhåller att de assistenter som arbetar hos samma brukare kan, då de är psykologiskt medvetna om varandra uppfatta sig som att de tillhör samma arbetsgrupp. De kan förutom ett arbetsmål ha ett gemensamt mål om tillfredsställelse av sociala och psykologiska behov. Vikten av att arbetsgruppen samarbetar och kommunicerar med varandra är även av stor vikt för att brukaren ska få sina behov tillfredsställda på bästa sätt (Fagerlund & Frisk, 2003).

En personlig assistents arbete innebär att hjälpa brukaren med det som behövs för dennes dagliga livsföring och mycket av detta sker i brukarens hem (Dehlin, 1997). Detta ställer således krav på att visa respekt för brukarens integritet (Hugemark & Wahlström, 2002). Basen för assistentens arbetsplats är tudelad som både hem för brukaren och arbetsplats för assistenten. Tiden är här av central betydelse för skillnaden mellan att det är assistentens arbete och brukarens liv, då ett arbete påbörjas och avslutas en särskild tid. I ett hem kan det finnas vanor och mönster av upprepning, men det spelar oftast inte lika stor roll vad klockan är och när saker utförs. Hemmet präglas ofta av de människor som bor där, med möblering, smak och stil som gör att dessa trivs där (Hugemark & Wahlström, 2002). Detta kan innebära trånga och små utrymmen för vissa arbetsuppgifter och att tillgången till en del tekniska hjälpmedel kan vara begränsade (Socialstyrelsen, 2007).

I hemmet bor ibland också brukarens familj, vilket medför att dessa personers integritet också måste respekteras. De har i många fall ofta någon utanför familjen som befinner sig hemma hos sig. Badrummet måste alltid låsas och privata telefonsamtal kan höras. Assistenten bör då anpassa sig till situationen genom att finnas till för brukaren och samtidigt vara så osynlig som möjligt för den övriga familjen (Dehlin, 1997).

Assistenten har som så många andra ett behov av att få berätta om vad som skett på arbetet under dagen och bli bekräftad för sitt arbete. Då det förekommer att brukare inte själva kan berätta vad som hänt under dagen kan assistenten få förmedla detta till brukarens familj (Dehlin, 1997).

Personliga assistenter har oftast inga schemalagda raster. Många assistenter har behov av att få vara i fred och ta en paus, men eftersom arbetsdagen måste anpassas efter brukarens behov och att många assistenter inte har några arbetskamrater som kan ersätta dem kan det vara svårt att lämna brukarens hem för att ta paus (Socialstyrelsen, 2007). Till detta hör att när de har tid över för rast så har de ofta inget officiellt rum i hemmet att tillbringa tiden i (Hugemark och Wahlström, 2002). I en rapport av Hugemark och Wahlström (2002) jämför en assistent sitt yrke med ett tidigare arbete på ett vårdhem. ”Man är så oerhört ensam och... har ju inte ens några riktiga raster. Ibland är det inte ens en halvtimme... [...] Man träffar inga, man har inga arbetskamrater, man har inga fikapauser på det sättet man har på arbetsplatser. Där har du ju fikapaus på förmiddagen och en på eftermiddagen och... lunch. Och sedan har man ju arbetskamrater men kan prata med om jobbet och om annat. Det är oerhört mycket enklare.” (s. 101)

Personlig assistans innefattar ofta att brukaren ges anseende och kontroll, vilket har ett samband med att denne har rätt att bestämma över sitt eget liv. Det innebär att personalens påverkan över uppläggningsen av uppgifterna ibland är mycket begränsade. Vid vissa tillfällen kan personalen endast välja mellan att utföra uppgiften enligt anvisningarna eller att avstå. Kontrollen syftar även till att assistenterna ska slippa göra misstag, hamna i oförberedda situationer och behöva ansvara för dem. Detta upplevs ibland som känsligt på grund av att assistenterna kan känna sig kontrollerade eller underordnade. I många fall där båda parter känner sig som jämlikar och upplever ömsesidig respekt är personlig assistans ett serviceyrke där tillmötesgående och tjänstvillighet med tydliga begränsningar ingår (Gough, 1994). Ibland kan det dock förekomma att brukaren inte alltid har ett adekvat omdöme, exempelvis om denne är ett barn eller har en hjärnskada. Då måste assistenten ta hänsyn till vad som är bäst för personen enligt sitt eget omdöme eller vad tidigare erfarenheter har visat. Ibland kan dessa beslut skapa konflikter dem emellan då de går emot brukarens vilja (Dehlin, 1997).

Oftast handlar det om ett ömsesidigt beroende mellan brukare och dennes assistent. Brukaren behöver assistans och assistenten behöver sitt arbete och sin inkomst. Detta kan göra att det ibland uppstår konflikter eftersom det kan vara svårt att säga ifrån. Ibland kan det exempelvis vara svårt för brukaren att be assistenterna att betala för sig gällande mat, kaffe eller telefonsamtal. För assistenten kan det vara svårt att sätta gränser gällande att gå ifrån arbetet vid arbetspassets slut eller att brukaren ringer till assistenten på dennes fritid. I dessa situationer är det viktigt för båda parter att vara ärliga och uttrycka sig tydligt gällande vad de tycker brister i förhållandet (Dehlin, 1997).

Den intima kontakten mellan brukare och assistenter kan väcka starka känslor hos assistenterna. Dessa kan variera från skuld till medlidande, oro, hat, motvilja (Ahlström & Casco 2000) till attraktion (Socialstyrelsen, 2007). Problem som uppstår mellan brukare och assistent kan ibland lösas med hjälp av en utomstående, objektiv person, exempelvis en handledare (Dehlin, 1997). När de personliga assistenterna får möjlighet att tala med andra om sitt arbete och de känslor det, och brukaren, väcker hos dem, så skapas möjlighet för mognad och personlig utveckling (Bakk & Grunewald, 1998).

### **1.1.2. Sekretess**

Att ha tystnadsplikt är något som är grundläggande i personliga assistenters arbete, eftersom de arbetar mycket nära brukaren och har god inblick i dennes hem och privata liv (Socialstyrelsen 2007). Enligt sekretesslagen (1980:100) § 4 1st, får sekretessuppgifter om en enskilds personliga förhållanden röjas, om det är tydligt att den enskilde eller dennes anhöriga inte kommer att fara illa av detta. Enligt Gregow (2007) kan uppgifter som annars skulle lyda under lagen om sekretess, även få omtalas med andra i de fall som brukaren gett sitt godkännande till det. Detta enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, § 29.

Assistenternas tystnadsplikt kan ibland vara ett hinder i stöd och utbildningssammanhang. Många assistenter utgår från att de bryter mot lagen om de skulle tala med någon om problem som har uppstått i tjänsten och uppfattar detta som ett hinder. Dock bör assistenterna kunna tala med sin arbetsledning eller kollegor till samma brukare. Det finns brukare som motsätter sig personalmöten eller handledning där denne inte själv är med. Det kan göra att det kan vara svårt att diskutera eventuella problem. Behovet av stöd kan både finnas för assistentens yrkesroll som för brukarens räkning (Socialstyrelsen, 2007).

## **1.2. Tidigare forskning**

Trots att personliga assistenter tillsammans med vårdbiträden ingår i en yrkeskategori som anses utföra ett tungt arbete (Socialstyrelsen, 2007) visar flertalet studier att många assistenter upplevde sitt arbete mer som psykiskt påfrestande än fysiskt tungt (Ahlström & Casco, 2000).

Ett av de största arbetsmiljöproblemen som uppges av personliga assistenter är att de i många fall arbetar ensamma med sin brukare. Trots att personliga assistenter upplever att de trivs bra med sitt arbete är det inte ovanligt att de på grund av ensamarbetet söker sig till andra tjänster inom vården (Socialstyrelsen, 2007). På grund av detta är det av stor vikt för de personliga assistenterna att de får hjälp med att forma en balanserad yrkesrelation.

De behöver också ges möjlighet att samtala och bearbeta de känslor som väcks av brukarens situation. Handledning, arbetsplatsträffar, utbildningsdagar och kurser kan utgöra ett oerhört stöd för assistenterna (Ahlström & Casco, 2000). Dessa är inte bara till för att personalen ska förstå den de arbetar med bättre, utan även för att de ska förstå de känslor som väcks hos dem själva. Detta så att det inte på ett okontrollerat sätt stör relationen till personen de arbetar med (Bakk & Grunewald, 1998).

Kurser och diskussionsforum bör även erbjudas brukarna och deras anhöriga (Ahlström & Casco, 2000). Att träffa kollegor på regelbundna arbetsplatsträffar ger tillfälle att utbyta erfarenheter och jämföra arbetsplatsituationer. Detta kan bidra till att höja självkänslan och konstruktivt bearbeta de egna problemen (Rinnan & Sylwan, 1994).

Om någon som är anställd som personlig assistent lyckas hantera de ansträngningar och den stress som förekommer, kommer denne troligtvis att stanna kvar i arbetet och upprätthålla en högre nivå av fysisk och psykisk hälsa. Det kommer att ge brukarna en högre kvalitet på sin service, vilket också bör gynna dessa personers välmående (Koeske et. al., 1993).

En undersökning som gjordes av Ahlström och Casco (2000) innefattande intervjuer med 30 personliga assistenter visade att de upplevde sitt arbete som psykiskt påfrestande. De problem som framträdde mest var:

- *Osäkerhet*, vilket innebär att assistenterna upplevde osäkerhet i såväl enskilda situationer som i sin yrkesroll angående sitt eget handlande i förhållande till brukarens funktionshinder.
- *Medlidande*, är ett annat dilemma. Då assistenten får stor insyn i brukarens liv upplever denne medlidande och tycker synd om brukaren på grund av dennes situation, exempelvis i jämförelse med om brukaren tidigare varit frisk.
- *Konflikt med brukaren* kan uppstå ibland. Assistenten kan till exempel känna sig som en springschas år brukaren. Ibland kan brukarens humör gå ut över assistenterna eller så känner båda parter att de inte kan uppnå en ömsesidig förståelse.
- *Anhörigkonflikt* är ett problem som kan uppstå då assistenten arbetar i brukarens hem, där även brukarens familj ofta bor. Ibland kan assistenten känna sig kontrollerad och ifrågasatt.
- *Vara synlig, men ändå osynlig* kan kännas svårt då assistenten känner sig osäker på sin roll. Exempelvis när brukaren besöker någon vän eller när det kommer gäster till brukaren.
- *Påfrestande hjälparoll* definieras här som att assistenterna upplever att de ger och ger, men får ingenting tillbaka. Detta känns som psykiskt påfrestande och yttrar sig som minskad arbetsglädje, känslor av tomhet och upplevelser av att vara utnyttjad.

Sammantaget i Ahlströms och Cascos undersökning (2000) nämndes bland annat följande strategierna för att hantera ovan nämnda problem:

- *Kommunicera*: Det vanligaste sättet för assistenterna att lösa problemen på var att ta upp problemen med brukaren.
- *Rådfråga annan kompetens*: Assistenterna tar kontakt med sin arbetsgivare för råd och stöd, samt sjukgymnaster, distriktssköterskor eller sjukhuset gällande vårdfrågor.
- *Söka socialt stöd*: Att ta kontakt med andra assistenter och på så sätt kunna jämföra arbetssituationer. Assistenterna pratade även av sig med sin partner när de kom hem från arbetet. Socialt stöd upplevdes som något mycket positivt.
- *Intala sig*: För att hantera problem kan assistenterna exempelvis att tänka på de fördelar som arbetet har.

### **1.3. Syfte och frågeställningar**

Syftet med detta examensarbete är att belysa hur den psykosociala arbetsmiljön kan se ut för personliga assistenter. Särskilt uppmärksammas behovet av socialt stöd och att få tala med någon om sin arbetsplats. Detta då personliga assistenter har tystnadsplikt och många arbetar ensamma på sitt skift på arbetsplatsen.

Det ovanstående syftet ledde till följande frågeställningar:

- Hur ser den psykosociala arbetsmiljön ut för personliga assistenter?
- Har personliga assistenter ett behov av att få tala med någon om sin arbetssituation?
- Hur tillgodoses behovet av socialt stöd för personliga assistenter?

### **1.4. Teoretisk referensram**

#### **1.4.1. Stress och socialt stöd**

Alla arbeten genererar stress i någon grad. Arbeten inom vården har många stressfaktorer, liksom ett



stort antal andra arbeten också har, men också stressorer som kommer från den intensiva inblandningen i andra människors liv. Denna involvering kan ibland resultera i utbrändhet (Koeske et al., 1993). Att ha någon att anförtro sig åt, kan minska stress och ohälsa på arbetsplatsen (Veiel & Baumann, 1992).

Stress kan även uppkomma när en individ uppfattar en situation som hotfull eller på något sätt krävande och då inte känner att denne har tillämpliga resurser för att klara av problemet (Lazarus, 1966). Hur en individ bedömer en situation beror på hur denne subjektivt har uppfattat den. Lazarus och Folkman (1984) benämner detta som den kognitiva uppfattningen (cognitive appraisal) och delar in den i tre kategorier; den primära uppfattningen, den sekundära uppfattningen och återuppfattningen (primary, secondary och re-appraisal). Den primära uppfattningen sker när individen utvärderar den betydelse som en situation har för sitt välmående. Därefter sker den sekundära uppfattningen, när individen bedömer hur han/hon kan hantera situationen. Det vill säga vilket beteende som kan användas för att behandla den stress som kan uppkomma (coping). Återuppfattningen innebär en utvärdering huruvida hanteringen har varit framgångsrik (Warr, 2002). En enskild händelse brukar för de flesta människor inte innebära några stora hot mot individens välmående. Däremot kan detta göras gällande när många problem ackumuleras på varandra. Något som klart ingår i att kunna hantera en situation på ett effektivt sätt utgörs av sociala relationer. För att upprätthålla goda sociala relationer bör situationerna som uppkommer stämma överrens med individens sätt att hantera dem. Många relationer kan utsättas för kännbara prövningar om opassande problemhantering sker frekvent. På grund av den sociala kontexten kommer det inte bara förekomma ett mönster av dålig problemhantering, utan också missuppfattningar och sårade känslor (Lazarus & Folkman, 1984).

Socialt stöd kan förebygga att händelser uppfattas som stressfyllda om andra människor från personens kontaktnät kan och kommer att tillhandahålla de nödvändiga resurser som behövs. Detta kan ge individen den upplevda känslan av att han/hon kan klara av ålagda krav. De underliggande förklaringarna till detta är individens övertygelse om att han/hon klarar av och har förtjänat att kontakta andra för hjälp i den kvantitet och omfattning som behövs. Detta leder till att individen också kan handla självständigt i högre grad (Gottlieb, 1985). En situation som tolkas som stressfylld kan även förhindras av att den skada som kan uppfattas omdefinieras. Stöd kan även mildra uppkomsten av stress genom att tillföra en lösning till problemet (Cohen & Wills, 1985).

Det har ofta visat sig att arbetsrelationer dämpar effekten av arbetsrelaterad stress. Då individen känner att det finns någon att anförtro sig åt kan det som verkar stressande minska (Veiel & Baumann, 1992). I en studie av Henderson & Argyle (1985) visades att effekten av stress på arbetet minskade om personerna hade minst en vän på arbetsplatsen. Det är också klarlagt att negativa interpersonella relationer och frånvaro av stöd från kollegor eller överordnade är stressande för flertalet anställda (O'Driscoll & Beehr, 1994).

#### **1.4.2. Yrkesroller inom organisationen**

Undersökningar angående oklarhet i yrkesrollen (role ambiguity), konflikt i yrkesrollen (role conflict), samt överbelastning i yrkesrollen (role overload) gjordes av Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal (1964). Samtliga av dessa korrelerar starkt med arbetsrelaterad överbelastning och utbrändhet (Warr, 2002). Detta kan bero på att de minskar individens upplevelse av effektivitet, då oklarheter uppstår angående hur ansträngningarna kommer att förbättra prestationerna eller vilket resultat insatserna får (O'Driscoll & Beehr, 1994).

- Oklarhet i yrkesrollen innebär att konsekvenserna för individens rollprestationer upplevs som oförutsägbara. Detta samtidigt som det brister i den information som behövs för att utföra arbetet.

- Konflikt i yrkesrollen är när individen upplever oförenliga krav, vilket kan framkalla negativa känslor som grundar sig i en upplevd oförmåga att vara effektiv inom sitt yrke.
- Överbelastning i yrkesrollen hänvisar till det antal olika roller som individen måste utföra och den mängd arbete som detta kräver. Detta kan ge osäkerhet i hur individen ska utföra dessa roller på ett adekvat sätt.

### 1.4.3. Arbetskaraktäristika modellen

Motivation är en viktig faktor för hur mycket en person presterar och trivs på sin arbetsplats. I en modell av Hackman och Oldham (1980) ligger fokus på den enskilde individens motivationspotential på arbetet. Modellen innehåller centrala begrepp som kan appliceras på flertalet arbeten. Om individen upplever att denne har ett arbete som subjektivt tillgodoser innebörden av begreppen variation av färdigheter, uppgiftsidentitet och uppgiftsbetydelse kan denne börja utveckla en inre motivation för arbetet.

- *Variation av färdigheter* innefattar i vilken grad som arbetet möjliggör för användningen av olika färdigheter, förmågor och kunskaper. Arbeten som ger en stor variation är enligt teorin mer meningsfulla och således mer motiverande.
- *Uppgiftsidentitet* handlar om att kunna se en helhet i arbetsuppgifterna.
- *Uppgiftsbetydelse* är i vilken omfattning som en arbetstagare kan se en större mening med arbetet. Att det räknas för någon. Upplevs arbetet som meningsfullt kan detta medföra att individens självförtroende styrks både avseende uppskattning från andra människor och från den egna självbilden.

Att arbetet tillgodoser individens subjektiva behov av autonomi är en nödvändighet för att denne ska uppleva en känsla av ansvar. Detta har visat sig vara en mycket viktig faktor för motivation och tillfredsställelse på arbetsplatsen.

- *Autonomi* innebär i vilken omfattning som individen har kontroll och ansvar över den egna arbetssituationen. Hur mycket utrymme arbetet erbjuder vad avser beslutsrätt, schemaläggning och frihet.

Tillsammans med autonomi betraktas feedback som särskilt viktigt i Hackman och Oldhams (1980) modell. Vid undersökningar multipliceras de övriga faktorerna med dessa två för att mäta hur hög arbetsmotivationen är.

- *Feedback* handlar om i vilken omfattning som en arbetstagare blir informerad om sina arbetsresultat. Detta är viktigt för individens motivation och det är även av stor vikt för att kunna lära av sina erfarenheter. Utvecklingsamtal kan och bör vara ett medel för detta, men feedback kan även komma från arbetet i sig.

## 2. METOD

### 2.1. *Intervjupersoner*

I undersökningen intervjuades nio personer, sex kvinnor och tre män. Av dessa arbetade fyra som personlig assistent och fem hade arbetat som personlig assistent tidigare. Längden på anställningen, varierade från 3 till 10 år hos dem som arbetade som personlig assistent och från 3 till 11 månader hos dem som tidigare hade arbetat som personlig assistent. Av de nio personerna som intervjuades hade åtta även erfarenhet från andra yrken inom vården och den resterande hade tidigare erfarenhet av att arbeta med människor.

### 2.2. *Material*

I studien användes ett intervjuformulär med semistrukturerade frågor av kvalitativ karaktär (Bilaga 1). Intervjuformuläret bestod av 18 semistrukturerade frågor och ett antal följdfrågor. Frågorna följde olika sekvenser som berörde områdena bakgrund, arbetet som personlig assistent, arbetsledning och socialt stöd. Inom de olika områdena användes först öppna frågor. Följdfrågor ställdes därefter i de fall intervjupersonen inte redan svarat på dessa. Några av frågorna graderades på en skala från 1-10, där 1 var dåligt och 10 var bra. Intervjupersonerna fick därefter motivera varför de värderade frågorna som de gjorde. Gott om utrymme gavs för att intervjupersonerna fritt skulle kunna uttrycka sina tankar om situationen inom yrket.

### 2.3. *Procedur*

För att komma i kontakt med intervjupersoner kontaktades två företag för personliga assistenter i Sverige. Från ett av företagen erhöles en lista på sju anställda samt deras telefonnummer. För att säkerställa att ingen annan än författaren kände till intervjupersonernas identitet gjordes ett slumpmässigt urval av tre intervjupersoner med hjälp av en tärning. Från det andra företaget erhöles en lista med tio anställda och två valdes ut på samma sätt som tidigare. Intervjupersonerna ringdes upp och tid samt plats för intervjuer organiserades. De fem som inte längre arbetade som personliga assistenter togs kontakt med genom att bekanta till författaren tillfrågades om de kände någon som tidigare hade arbetat som personlig assistent. Dessa ringdes därefter upp och tid samt plats för intervju anordnades. En av de tio intervjupersonerna föll senare bort från undersökningen och således intervjuades tre män och sex kvinnor.

Intervjuerna genomfördes på olika platser efter intervjupersonernas preferenser. Samtliga intervjuer genomfördes dock på avskilda och tysta platser, där endast författaren och intervjupersonen var närvarande. En diktafon användes för att spela in intervjuerna. Innan den sattes på, garanterades intervjupersonerna att svaren skulle behandlas konfidentiellt, det vill säga, författaren är den enda som efter intervjuerna vet vilka som har medverkat. Intervjupersonerna informerades om att undersökningen var en arbetsmiljöundersökning och att syftet med den skulle förklaras mer ingående efter intervjun. För att svaren på frågorna inte skulle påverkas gavs feedback när intervjun var avslutad. Intervjuerna spelades sedan in med hjälp av diktafonen samtidigt som anteckningar gjordes. Efter respektive intervju sammanställdes den ordagrant och raderades därefter från diktafonen för att intervjupersonernas röster inte skulle kunna identifieras.

### 2.4. *Avgränsningar*

Intervjufrågorna avgränsades till ämnen som berör arbetsmiljön och behovet av socialt stöd hos personliga assistenter i Sverige.

## 2.5. Databehandling

För att behandla det data som erhållits lästes de transkriberade intervjuerna igenom flertalet gånger. Svaren på frågorna delades in i fem kategorier: bakgrund, att arbeta som personlig assistent, arbetsroll, arbetsledning och socialt stöd. För varje kategori markerades de svar som hörde till respektive kategori. Statistik över de mest förekommande svaren och det antal intervjupersoner som uttryckte vad sammanställdes. En översikt gjordes även av de frågor som hade besvarats med en siffra mellan 1 och 10 och redovisas med medianvärden. Texten som sammanfattades styrktes sedan med referat från intervjupersonerna. Dessa referat modifierades genom att ta bort text som kunde avslöja intervjupersonens identitet. Intervjupersonernas bakgrund användes för att beskriva intervjupersonerna.

## 3. RESULTAT

Analysen av intervjumaterialet resulterade i fyra teman; att arbeta som personlig assistent, arbetsrollen, arbetsledning och socialt stöd.

### 3.1. Att arbeta som personlig assistent

I jämförelse med tidigare arbetslivserfarenheter av att arbeta med människor, utanför och inom vården, uppgav många att det känns bra att bara ha en person att rikta sin uppmärksamhet på och ge sitt fulla stöd till. Detta i motsats till att vårda ett flertal personer inom en begränsad tid, exempelvis såsom på äldreboenden och inom hemtjänsten. Det gjorde också att personlig assistans upplevdes som ett mycket personligt och känslomässigt yrke, då de kom väldigt nära brukaren. Yrket upplevdes av fyra av de nio assistenterna som intervjuades som fritt och med varierande arbetsuppgifter.

*”En väldigt fri arbetsplats! Jag kan både vara utomhus och inomhus. Jag får röra mig ganska fritt. Brukaren vill åka ut och göra saker. Arbetsuppgifterna är väldigt varierande. Man behöver inte ställa in sig på att så här ska dagen bli.”*

Samtliga personliga assistenter som intervjuades arbetade eller hade arbetat i brukarens hem. Trånga ytor att arbeta på och att inte ha ett personalrum, exempelvis för att äta lunch i var saker som framhölls.

*”Det är ju ett väldigt tungt arbete och definitivt att jobba i hemmet så här. Att jobba på ett gruppboende eller någonting är ju anpassat för att jobba. Här är det bitvis trånga ytor.”*

Av dem som intervjuades tog fem upp att det upplevdes som en balansgång mellan att de skulle arbeta och hjälpa brukaren och att det kunde kännas som att de inkräktade i någons hem. Särskilt om brukarens familj även bodde där. För tre av dem som intervjuades upplevdes brukarens familj som en stor arbetsbelastning. De kände sig granskade, kontrollerade och utnyttjade av brukarens familj.

*”Sedan kan du ha otur. Du kan hamna hos en superfin brukare, men du kan otur med föräldrarna. De kan belasta ganska mycket.”*

*”... men jag tog ju hand om brukaren i hemmet och familjen var ju närvarande hela tiden. Man kände sig ganska granskad. De står över en hela tiden och där gjorde du rätt, där gjorde du fel. Nä, men gör så här i stället! Hela tiden någon som bryr sig. Så ja, man kände sig ju ganska kontrollerad.”*

Andra som intervjuades kom mycket bra överens med brukarens familj och kände att de kunde resonera med dem.

*”Nu är det ju en familj som jag är hos och man ska ju verka, men ändå vara lite osynlig. På så sätt, så är det ett ganska svårt jobb, men är det så att man kommer överens med familjen, så är det ju ett ypperligt jobb samtidigt.”*

Av de nio som intervjuades uttryckte tre att de hade för låg lön.

### **3.2. Arbetsrollen**

När de som intervjuades skulle börja arbeta som personliga assistenter fick sju av nio gå bredvid en anställd hos brukaren som visade dem vilken teknik som skulle användas för liftarna och berättade lite om hur arbetet hos brukaren var i övrigt. Denna introduktion hade även funktionen att lära känna brukaren lite och få en inblick i hur denne ville ha det i sin vardag. För de två övriga intervjupersonerna höll brukaren själv i introduktionen i det ena fallet och i det andra fick intervjupersonen ingen introduktion alls då det vid det tillfället var viktigt att få in personal snabbt. Många brukare kunde också berätta själva hur de ville ha det.

#### **3.2.1. Introduktionen i yrket**

Intervjupersonerna fick värdera sina introduktioner på en skala från 1-10, där 1 är dåligt och 10 är bra. De som värderade introduktionen med siffror från 6 och nedåt motiverade detta med att de inte fick tillräcklig information från arbetsgivarens sida, eller ingen alls överhuvudtaget. Resterande intervjupersoner verkade vara nöjda med introduktionen och tyckte att de lärde sig yrket med tiden. En av intervjupersonerna besvarade inte frågan och utgjorde därmed ett bortfall.

*Tabell 1. Intervjupersonernas skattningar av introduktionen i yrket på en skala från 1-10, där 1 är dåligt och 10 är bra.*

Skattningarna	Median
4, 5, 6, 8, 8, 8, 8, 10	8

*”Jag tyckte nog att det var en ganska bra introduktion ändå. Istället för att bara sitta på ett kontor, där någon ska berätta hur jag ska göra när jag skulle handskas med personen, så fick ju jag vara med och se hur de jobbar. Så jag tycker en 8:a faktiskt.”*

*”Men jag fick ju gå bredvid en annan personal, som fick lära mig lite grann, men just från arbetsgivarens håll var det väldigt bristfällig information, ansåg jag då. Först vill man ju veta vad det är för slags person och vad som är handikapp och vad de primära arbetsuppgifterna ska vara, vem man ska kontakta om det händer någonting. Rutiner och fastlagda regler om vad som krävs av en helt enkelt. Eftersom man arbetar väldigt nära en människa så blandas arbetet och det personliga ihop på något sätt. Man är ju människa och man arbetar med en människa. Då måste man ju veta och få direktiv någonstans för vad som är ett godtagbart beteende.”*

#### **3.2.2. Relationen till brukaren**

När intervjupersonerna beskrev relationen mellan dem själva och brukaren på en skala från 1-10, där 1 är yrkesmässig och 10 är privat, framkom att relationen är en svår balansgång, både när assistenter och brukare kommer varandra nära och när, som det framkom under intervjuerna, att brukaren eller brukarens familj vill ha en mer privat relation till assistenten än vad denne vill.

Tabell 2. Intervjupersonernas skattningar av sin relation till brukaren på en skala från 1-10, där 1 är yrkesmässig och 10 är privat.

Skattningarna	Median
1, 1, 2, 5, 7, 8, 8, 9, 10	7

”Den privata biten släpper sällan, mår hon dåligt när jag åker hem, då ringer jag gärna på kvällen och kollar hur det är. Så att där ligger jag nog ganska högt privat. Även mina arbetskamrater kan ringa hem till mig så, 9. Det går som in i varandra i och med att man är så nära. Det är jätte svårt att ha mitt jobb som mitt jobb och när jag åker hem, så åker jag hem, för de kommer så nära inpå.”

”En 2:a, jag kan prata om allt med honom, men jag håller det på en yrkesmässig nivå, inget om mitt privatliv.”

”Det blev många krockar däremot, så att det var jobbigt, men i övrigt så gick det bra. Eftersom det var mitt arbete, så kände jag att när jag ville gå hem, så går jag hem. Men brukaren ville ringa hela tiden och jag gav inte henne mitt telefonnummer.”

### 3.2.3. Säkerhet i yrkesrollen

På frågan om hur de kände sig i sin yrkesroll på en skala från 1-10 där 1 är osäker och 10 säker upplevde de intervjupersoner som gett poäng över fem att själva arbetsuppgifterna inte är så svåra och att de kan fråga sig fram om det är något de inte vet. Dock var detta någonting som de hade lärt sig med tiden inom yrket. En femma på skalan motiverades av en intervjuperson med att det var svårt att sätta en gräns mellan sitt privatliv och sitt yrke. En annan intervjuperson angav en femma med motiveringen att denne i början tog åt sig av vad brukaren sa, eller om brukaren blev arg.

Tabell 3. Intervjupersonernas skattningar av hur säkert de känner sig i sin yrkesroll på en skala från ett till 10, där 1 är osäker och 10 är säker.

Skattningarna	Median
1,5, 5, 5, 8, 8, 9, 10, 10	8

”Även om man är erfaren personlig assistent, så blir man ju osäker när man ställs inför en ny brukare. Då är det ju viktigt att man får stöd och kunskap från sin arbetsgivare, eller någon annan kontakt person för det är ju väldigt viktigt att kunna ha någon att prata med ifall det skulle hända något.”

”Jag tror att jag lägger en 5:a där. För att jag kunde känna mig säker i våran relation sedan jag hade hunnit lära känna henne bättre. Men samtidigt fanns där ingen gräns mellan mitt privatliv och yrket. Det kändes som att hon kunde kräva mycket av mig också, inte bara under arbetstiden.”

### 3.2.4. Arbetsledning

Av de som intervjuades tyckte åtta av de nio intervjupersonerna att det borde göras mycket mer från arbetsledningens sida. Arbetsuppgifterna var i dessa fall mycket otydliga och assistenterna kände sig osäkra på vad som ingick i arbetsuppgifterna och vad som inte ingick. Uppföljning efter introduktionen önskades även, då assistenterna kunde känna sig osäkra i början av sitt nya yrke.

”Vårdtagaren kunde berätta mycket själv, men från arbetsgivarens håll fick jag ju inte någon information, utan det hade man tänkt att det löser sig eftersom. Att jag fick lära mig själv lite grann.”

*”... plus att jag känner att jag gjorde sådant, som jag inte alls skulle ha behövt göra som personlig assistent. [...]det låter helt absurt när jag säger det nu, men när jag var i den situationen, så kände jag att jag verkligen inte ville starta någon konflikt Det var också därför som jag kände att jag ville sluta, för att jag kände att hon trampade på mig. Att det gick så över gränsen.”*

*”Det är framarbetat under tiden, man har lärt sig se signaler. Förutom arbetsuppgifter som ska göras hela tiden. Det är sådant som man har kommit överens om, familjen och vi som arbetar där. Så, där har det varit klara riktlinjer från början. Vad som är vårt ansvar.”*

Assistenterna upplevde även att deras arbetsgivare, eller assistanssamordnare, visste mycket lite, eller knappt någonting, om hur de hade det på sitt arbete. Ingen av de nio som intervjuades hade regelbunden kontakt med sin assistanssamordnare och mycket sällan under ordnade möten. Av de nio som intervjuades ville åtta ha fler regelbundna möten med sin assistanssamordnare. Den kontakt som hade skett enligt samtliga intervjupersoner, skedde i de fall då assistenten själv hörde av sig angående något problem.

*”Det blir ganska lite kontakt med arbetsgivaren, mest när man lämnar in lönerapporter och så där. Det är ju en annan bit att man ska ha samtal hela tiden, om hur man upplever arbetsmiljön och så. Tidsmässigt så tar ju det mycket tid. Vi ska ju ha ett medarbetar samtal en gång per år, men det där är ju lite godtyckligt. Det blir ju jag som arbetstagare som oftast får kontakta arbetsgivaren om man behöver. Men då blir det ju inte ett större samtal där man pratar om löner och den sociala arbetsmiljön.”*

*”Deras mål är ju att de ska ha spontankoll på arbetsplatsen, bara komma och dricka kaffe och se så att allting fungerar, men det händer inte och det är kaos emellanåt. Det är mycket lovat som inte riktigt fungerar. Den handledning vi har fått det har varit de gånger vi har ringt och sagt att nu är det kris. Då har de kommit.”*

*”Jag fick ju det intrycket att han hade väldigt mycket att göra, så att man ringde ju inte frivilligt för att störa honom, utan då var det verkligen om det var någonting fel, att jag inte hade fått min lön eller någonting, men jag kunde inte ringa bara så där, kände jag. Utan han hade mycket att göra helt enkelt.”*

En intervjuperson hade ingen handledare alls och för två intervjupersoner hade mamman till brukaren agerat som handledare. I den ena av dessa situationer tyckte intervjupersonen att det gick att resonera med mamman och att detta var helt acceptabelt. I den andra situationen fungerade systemet mindre bra.

*”Hon hade personalmöten med oss, [...] och det var jätte jobbigt, därför att har du ett personalmöte, så är det ju meningen att du ska kunna lägga fram dina personliga åsikter och vad du tycker och tänker, men det här blev ju på ett personligt plan direkt. Man visste ju som inte, agerar du som arbetsledare eller som mamma. Det var många tårar därifrån.”*

### **3.2.5. Feedback**

På frågan om hur mycket feedback intervjupersonerna kände att de fick för sin arbetsinsats, på en skala från 1 till 10 där 1 är dåligt och 10 är bra, tyckte fem att den feedback de fick kom från brukaren, brukarens familj eller arbetskamrater. En intervjuperson upplevde att denne inte hade fått någon feedback alls och två att om de fick någon överhuvudtaget så var det från sin chef. En av intervjupersonerna kände att denne fick bra feedback, både från brukaren och från företaget.

Tabell 4. Intervjupersonernas skattningar av hur mycket feedback intervjupersonerna kände att de fick för sin arbetsinsats på en skala från 1-10, där 1 är dåligt och 10 är bra.

Skattningarna	Median
1, 1, 2, 2, 3, 5, 8, 8, 10	3

*”Det är ju verkligen någonting man skulle ha behövt mer. I sådana fall fick man höra negativ feedback i sådana fall från mamman och hon sa kanske inte riktigt att det här gjorde ni bra, utan det var mer att det har gjorde ni fel och det här skulle ni ha gjort bättre. Hon såg inte riktigt de positiva sakerna som vi gjorde, utan det var bara att det var negativt. Så det är något man saknar att man inte fick så mycket feedback. För det är ju också ett sätt för att få motivation.”*

*”Bra, både om det är något fel, så får man veta på en gång att det är det. Det är ingenting som gror och blir för mycket, så att man tycker att det blir för jobbigt i längden. Man får veta på en gång om de tycker att det är något som behöver ändras på.”*

### 3.3. Socialt stöd

Två av intervjupersonerna hade arbetat hos respektive brukare tillsammans med en arbetskamrat. Dessa upplevde båda att de hade en stabil arbetsgrupp och att de kunde prata med varandra, kollegor emellan, om saker som uppkom på arbetsplatsen och ge varandra feedback. Här kontaktades arbetsgivaren bara om det var något särskilt som behövde tas upp.

*”Det hände ju nästan dagligen att man ville vädra med någon. För att det hände ju olika saker varje dag, att man var med om något och speciellt då när det var ett jobb som jag var ovan med till en början, innan man kommer in i det. Det är alltid skönt att vädra med någon och hur skulle du ha gjort här... Och då är det som sagt bra att man kan jobba två och två och prata med kollegan. Hur tycker du här och hur ska vi göra med det här i nästa situation och kan vi förbättra det här. Det här hände på aktiviteten idag och till och med om det skulle blivit så att han hade blivit skadad... Men hela tiden att man får bolla, vädra hela tiden. Det gjorde man ju med kollegorna, inte med handledaren. Handledaren tog man ju bara kontakt med om det var något speciellt.”*

*”Så att man får ut det man har varit med om för att... Jag tänker på om det är jobbiga saker som man går och bär på eller personliga assistenter som bara har sig själv. De kanske använder handledaren mera. Man kan ju inte gå och bära på allting, om man har några frågor eller vad som helst.”*

#### 3.3.1. Arbetskamrater

Sju intervjupersoner arbetade ensamma hos respektive brukare. De upplevde alla att de hade, eller hade haft, ett behov av att få stöd och tala med någon om sitt arbete. Detta i kombination med att personliga assistenter har tystnadsplikt gjorde att fem av dem kände sig utsatta och ensamma. En av intervjupersonerna fick god kontakt med en kollega vid introduktionen och vände sig ofta till denne för att prata om saker som uppstått.

*”Det var tjejen som jag gick introduktionen med. För att vi kom bra överens sedan första dagen, så att det var henne jag vände mig till när det var jobbigt och det var ofta jobbigt då. Hon var så pass deprimerad och negativ, så att man blev väldigt påverkad.”*

*”Jag trivdes i ungefär ett halvår, sedan gick det utför. Jag hade inget stöd någonstans ifrån. Det var bara jag själv. Jag hade ingen jag kunde berätta något för. Jag hade ju tystnadsplikt på allting, så man hade ju aldrig någon att berätta saker och ting för.”*



*”Nackdelen är att det är ett ensamt jobb, att man inte har jobbkompisar. Det är egentligen enda nackdelen. Om man fick gå två och två, så vore det mycket roligare.”*

*”Jag är mycket nöjd med den arbetsplats jag har idag. Det beror lite grann på vilket handikapp personen har. Hur psykiskt tungt det kan vara. Jag har jobbat med dem som inte har kunnat prata överhuvudtaget. Ensamjobb med dem som inte kan prata och säga vad de vill överhuvudtaget. Då blir det tunga dagar i längden.”*

Av de nio intervjupersonerna upplevde fyra att de kunde prata och resonera med respektive brukare om sitt arbete. Samtliga nio upplevde dock sina samtal med brukaren som en balansgång mellan att vara privat och professionell.

*”Jag försöker hålla mig så mycket yrkesmässigt som möjligt. Det är det jag är där för, men det är klart att man har en viss privat relation med dem också. Det är ju inte så att man går hela dagarna och inte pratar om sitt och deras privatliv. Deras privatliv är man ju alltid involverad i. Men det är klart att man pratar om sitt eget också i och med att man är så nära, så ofta. Det är svårt att säga.”*

*”Jag kan prata med brukaren om allt, även om arbetet, vissa detaljer som att det känns bättre om jag gör så här och då kan han komma med åsikter i det. En öppen dialog.”*

Av dem som intervjuades upplevde åtta av nio att de inte kände att de hade tillräckligt med stöd från arbetsgivaren, eftersom möten förekom så sällan. Kollegorna träffade de endast på introduktionen, vid skiftbyten och ibland vid de fåtal möten som förekom.

*”Egentligen bör man träffas en gång i månaden för att stämma av om det är något. Men man kan också få höra från arbetskamraterna, hur de tycker om vissa situationer. Om de upplever något som är jobbigt eller så. De kanske vill fråga mig som har mer erfarenhet och så. Du kan ju aldrig ta upp sådana problem på arbetsplatsen, när man träffas fem minuter och brukaren kanske hör.”*

*”Bra kommunikation och tydlig med det hon ville och jag tycker ändå att det fungerade bra där. Det enda jag tycker är att det kanske skulle ha varit mer handlednings tillfällen.”*

### **3.3.2. Tystnadsplikt**

På frågan om var intervjupersonerna anser att gränsen innan tystnadsplikten bryts går svarade sex att de inte tycker att en personlig assistent ska tala om brukaren överhuvudtaget annat än med kollegor eller handledare. Att detaljer, eller namn på brukaren, inte bör nämnas för utomstående, ansåg två av intervjupersonerna och en tyckte att assistenten kan tala om sitt arbete med sin sambo och nära vänner, men inte med vem som helst. Samtliga nio intervjupersoner trodde att det finns många personliga assistenter som bryter tystnadsplikten. Av de nio intervjupersonerna tyckte fem att detta kunde bero på oaktsamhet medan fyra ansåg att tystnadsplikten bröts för att personerna som gjorde detta behövde någon att tala med.

*”Nog tror jag det, att det är en hel del som inte håller tystnadsplikten. Det har man ju kanske hört, när andra har pratat med mig, men sedan tycker jag då att det är viktigast att man i alla fall absolut inte nämner namn. Så att någon kan identifiera personen, men nog vet jag en del som har pratat utöver. Jag hade ju fördelen av att jag hade kolleger att jobba med, men om de då jobbade enskilt och måste vädra och få ut det på något sätt. Hoppas jag, så att det inte bara är något skvaller de håller på med.”*

*”För att man måste ju få ventilera åt någon och speciellt om man inte har några arbetskamrater. Och om inte arbetsgivaren ger möjlighet till att få ventilera sina tankar regelbundet alltså, säkert en gång i veckan eller en gång i månaden, skulle jag ha velat göra det. Har man inte de möjligheterna, så tror jag att man bryter mot tystnadsplikten.”*

*”Jag vet inte, omognad... Jag vet inte! Det här jobbet är ju ett lite smutskastat jobb och har det hänt något kan det ju vara lätt att gå till sin kompis och säga, vet du vad som hände idag? Jag vet inte om det är omognad heller. Ibland är det ju skvaller. Folk tycker ju om att lätta bara på skvaller. Sedan att vi har behov av att lätta på trycket här inom gruppen, men är vi utanför dörrarna, så är vi utanför dörrarna. Så är det!”*

*”Ja, det tror jag. För att när det är tungt och väldigt psykiskt påfrestande och man behöver lätta på hjärtat, så tror jag att det är jätte lätt att gå över den gränsen.”*

### **3.4. Sammanfattning**

Flertalet av dem som intervjuades ansåg att det bästa med yrket är att få rikta hela sin uppmärksamhet på en person och att se till att en människa med funktionshinder kan göra nästan allt som någon utan funktionshinder kan göra. Yrket som personlig assistent ansågs även vara fritt och varierande.

Dock tyckte många av intervjupersonerna att det fanns en osäkerhet i arbetsrollen. Balansgången mellan det privata och att vara professionell inom yrket kan göra att arbetet känns psykiskt tungt. Arbetsuppgifterna kändes också osäkra och sex av de nio intervjupersonerna kände sig utnyttjade i sin arbetsroll av brukaren eller brukarens familj då de fick utföra uppgifter de ansåg att brukaren själv aldrig skulle ha gjort om denne hade kunnat. Sju av nio intervjupersoner tog upp att de ville ha tydliga direktiv av arbetsgivaren om vilka arbetsuppgifterna är.

Den fysiska arbetsmiljön upplevdes också som en psykisk belastning för många av intervjupersonerna. Då intervjupersonerna arbetade i respektive brukares hem kunde det kännas som att de som personliga assistenter inkräktade på brukaren och dennes familjemedlemmars integritet. Trånga arbetsytor på vissa platser sågs som ett arbetsmiljöproblem hos en av intervjupersonerna. En annan intervjuperson kände det som psykiskt påfrestande att inte kunna dra sig undan för att äta sin lunch.

Av samtliga nio intervjupersoner framkom att de har, eller hade haft, ett behov av att ha någon att tala med om sitt yrke som personlig assistent. De tre intervjupersoner, som hade arbetskamrater att vända sig till för att prata om sitt arbete, gjorde också detta nästan dagligen. Av de nio personer som intervjuades uttryckte åtta särskilt att det var viktigt att få träffa både arbetskamrater och assistanssamordnare regelbundet. De tog själva bara kontakt med handledaren när det gällde något speciellt. Åtta av de nio intervjupersonerna kände att de från arbetsledningens sida behövde mer stöd i sitt yrke genom att till exempel ha fler regelbundna handledningstillfällen och mer kontakt med assistanssamordnare och arbetskamrater.Handledningstillfällen och möten som hade utlovats i början av anställningen och som skulle ske en gång i månaden förekom inte. Av intervjuerna framkom även att endast en av intervjupersonerna erhöll bra feedback från sin chef och bra feedback från brukaren. Ytterligare en av intervjupersonerna erhöll feedback från sin chef, men ansåg inte att den var tillfredsställande. Resterande fick feedback från sina arbetskamrater och av brukaren.

En av de nio intervjupersonerna ansåg att denne på sin nuvarande arbetsplats inte hade behov av att ha möten ofta med sina kollegor eller sin handledare. Intervjupersonen upplevde att det på arbetsplatsen fanns klara riktlinjer för vad som skulle göras. Arbetsuppgifterna hade brukaren och dennes familj klarlagt tillsammans med assistenterna och direktiven för vad som skulle göras var därför klara och tydliga från början. Intervjupersonen upplevde att denne fick feedback direkt, både efter att bra och mindre bra saker hade skett. Personen kände sig uppskattad, både från brukaren och företaget, och kände att denne kunde vända sig både till sin assistanssamordnare och till sin brukare för att tala om sitt arbete. Personen upplevde också att det fanns möjligheter att boka in personalmöten så ofta denne behövde. Dock upplevde intervjupersonen sin tidigare arbetsplats som psykiskt påfrestande, då brukaren där inte kunde prata eller kommunicera med någon.

## 4. DISKUSSION

En av de huvudsakliga frågeställningarna i detta examensarbete var huruvida personliga assistenter har ett behov av att få prata med någon om sitt arbete. Detta då många personliga assistenter både arbetar ensamma hos brukaren och har tystnadsplikt. Den psykosociala arbetsmiljön är också av stor vikt för de personliga assistenternas behov av stöd utifrån och därför handlar en annan av frågeställningarna om den. En tredje frågeställning belyser hur behovet av socialt stöd tillgodoses.

Resultaten av de intervjuer som gjordes visade att de nio intervjupersonerna som hade arbetat eller fortfarande arbetade som personlig assistent hade, eller hade haft, ett mycket stort behov av socialt stöd. Det var endast en intervjuperson som upplevde att den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen var så tillfredsställande att hon eller han inte ansåg sig behöva tala med varken handledare eller arbetskamrater om arbetet. Bland de övriga åtta intervjupersonerna vände sig de som hade arbetskamrater till dessa för att prata om arbetet. Bland de som arbetade ensamma hos brukaren fanns det dem som även bröt mot sin egen gräns för tystnadsplikten och pratade med sin sambo eller sina vänner för att de hade ett stort behov av att få tala med någon och kände inte att de hade något som helst stöd från sin arbetsledning.

Den psykosociala arbetsmiljö, som personliga assistenter har, liknar inte den på någon annan arbetsplats. En personlig, men yrkesmässig, relation mellan brukaren och assistenten är något som verkar uppskattas från båda håll. Således är det viktigt att skilja på att det är brukarens vardag och fritid i dennes egna hem och att det är assistentens arbete. Att brukaren har sin familj omkring sig kan ibland vara en orsak till tyst eller öppen konflikt mellan assistenten och brukaren. Arbetsuppgifterna är oftast att göra det som brukaren skulle ha gjort om denne inte hade varit hindrad av olika orsaker. Exempelvis kan arbetsuppgifterna vara att stryka brukarens makes alla skjortor eller plocka upp saker som barnen slänger omkring sig, trots att dessa inte har några funktionshinder. Assistenten kan känna sig utnyttjad om brukaren och dennes familj inte respekterar assistentens arbetsuppgifter. Även om konflikterna inte uttalas kan de ändå finnas där och bli uppförstorade då assistenten inte känner att denne kan tala om dem med någon. Lazarus och Folkmans (1984) menar att en enskild händelse inte brukar innebära några större hot mot individens välmående, men däremot om flertalet problem ackumuleras på varandra. För att få en bra och hållbar relation mellan den personliga assistenten och brukaren bör arbetsuppgifterna vara något som de båda parterna går igenom tillsammans med arbetsgivaren vid arbetets början. Detta kan enligt författaren kopplas samman med Lazarus och Folkmans (1984) teori om den kognitiva uppfattningen. Resultaten av detta examensarbete visade att flera av intervjupersonerna kände sig osäkra i sin yrkesroll och således inte visste hur de skulle hantera en del händelser, vilket kan vara stressande. Hanteringen av händelsen kan framkalla känslor av exempelvis skuld eller skam hos individen.

Några av intervjupersonerna ansåg att deras introduktion i arbetet var bra och att de lärde sig arbetet med tiden, medan andra inte ansåg att informationen var tillräcklig. För att tillgodose behovet av socialt stöd hos personliga assistenter är det av stor vikt att arbetsgivaren ger personalen en bra introduktion, till exempel om vad brukarens funktionshinder innebär och tillhandahåller kurser för de assistenter som ska arbeta hos någon med ett psykiskt funktionshinder.Handledningen kan därefter följas upp för att de som är nya på arbetsplatsen ska känna sig trygga i sin arbetsroll. Flera av intervjupersonerna ansåg att det fanns en osäkerhet i arbetsrollen. Balansgången mellan det privata och att vara professionell inom yrket kunde göra att arbetet känns psykiskt tungt. I Kahns et als (1964) undersökning om yrkesroller korrelerade osäkerhet, konflikt och överbelastning i arbetsrollen högt med arbetsrelaterad överbelastning och utbrändhet. Regelbundna möten under hela anställningstiden var något som önskades av intervjupersonerna. Möten med handledare eller chef kan göra att personalen känner sig trygg och uppmärksam och problem kan tas itu med innan de hinner bli för stora. Bara känslan av att ha ett socialt stöd, någon som personen kan vända sig till, gör att denne kan känna sig mer självständig (Gottlieb, 1985).

Yrket som personlig assistent ansågs av flera av intervjupersonerna som fritt och varierande och att det bästa var att få rikta hela sin uppmärksamhet på en människa istället för på flera, vilket kan gälla inom andra vårdyrken. De kunde då se till att en person med funktionshinder kunde göra nästan allt det som denne skulle ha kunnat göra utan sitt funktionshinder. Hackman och Oldhams (1980) arbetskaraktäristiska modell visar, att genom att ha ett arbete som subjektivt tillgodoser variation, färdigheter, uppgiftsidentitet och uppgiftsbetydelse kan individen utveckla en inre motivation för arbetet. Dessa faktorer bör vara uppfyllda för de av intervjupersonerna som hade dylika åsikter om sitt yrke. Vidare är det två faktorer i Hackman och Oldhams (1980) modell som är särskilt viktiga för motivation och tillfredsställelse på arbetsplatsen; autonomi och feedback. När det gäller autonomi inom yrket är det personliga assistansyrket ett serviceyrke i hög grad och det är brukarens vilja och önskemål som ska uppnås. Har assistenten en annan uppfattning om hur de gemensamma målsättningarna ska uppnås kan denne framföra åsikterna, men får sedan rätta sig efter brukarens beslut. Arbetet erbjuder således inte mycket utrymme för egna beslut och således liten eller ingen autonomi. När det gäller feedback var det endast en av de nio intervjupersonerna som var tillfredställd med den feedback som erhöles av chefen. Resterande fick feedback från sin brukare, sina arbetskamrater eller ingen överhuvudtaget. Flertalet av de som intervjuades ansåg att de behövde mer feedback på sitt arbete. En av intervjupersonerna upplevde att arbetsuppgifterna var klara och tydliga, och att feedbacken var tillfredsställande och personen kände att denne när som helst kunde vända sig till både sin brukare och chef för att tala om sitt arbete. Författaren anser att denna intervjuperson uppfyllde samtliga faktorer i Hackman och Oldhams (1980) teori och att intervjupersonen också under intervjun uppvisade en stor arbetstillfredsställelse. Att flera av intervjupersonerna fick sin feedback från brukaren eller arbetskamrater var bra, dock är det arbetsgivaren eller handledaren som främst bör se till att behovet tillgodoses eftersom samtliga personliga assistenter varken har arbetskamrater eller en brukare som har möjlighet att ge feedback.

En hög omsättning av personliga assistenter är ofta påfrestande för brukare, då arbetet sker på ett mycket personligt plan. Att personliga assistenter trivs på sin arbetsplats och stannar kvar gör därför att brukarens situation underlättas, då omsättningen av personliga assistenter därmed minskar.

#### **4.1. Reliabilitet**

Reliabiliteten beskriver hur testet mäter det som det ska mätas på ett tillförlitligt sätt. Testet ska ge samma resultat med samma instrument och procedur i de fall det görs om (Aron & Aron, 2003).

Intervjuerna genomfördes på platser som alla var lugna och avskilda från andra än författaren och intervjupersonen för att minska ovidkommande variabler. Ett för denna studie specifikt utformat intervjuformulär användes. Detta kan göra att reliabiliteten är lägre, än om ett beprövat intervjuformulär hade använts. Under intervjuerna ställdes samma frågor till alla intervjupersoner. För varje område ställdes först öppna frågor och därefter ställdes följdfrågor om intervjupersonen inte redan svarat på dessa i den inledande frågan. Detta för att författaren inte skulle styra inriktningen på intervjupersonernas svar, men ändå erhålla svar på det som ansågs vara väsentligt för undersökningen. Innan intervjuerna meddelades intervjupersonerna att de skulle få feedback efter intervjuerna. Det är annars lätt att en oerfaren intervjuare kan komma att nicka, eller liknande, i de fall intervjupersonerna söker bekräftelse på sina svar. I en av intervjuerna skiljde sig ändå svaren markant från de svar som erhöles i de andra. Eftersom en diktafon användes för att spela in intervjuerna och då de sammanställdes ordagrant efteråt förekom ingen selektiv bearbetning av intervjusvaren. Dock finns möjligheten att detta kan ha skett vid analysen.

De som arbetade som personliga assistenter valdes med hjälp av en tärning från två listor från olika företag. Intentionen var att välja fem assistenter från en och samma lista, men den var så begränsad att en konfidentiell undersökning inte kunde garanteras. För att finna personer som slutat som personlig

assistent kontaktades personer på ett universitet i Sverige med en förfrågan om de kände någon som förut hade arbetat som personlig assistent. Ingen av de som intervjuades arbetade hos samma brukare som någon annan, eller kände till forskningsfrågorna eller ämnet i förväg.

#### **4.2. Begreppsvaliditet**

Begreppsvaliditet är huruvida resultatet från en mätning överensstämmer med teoretiska antaganden från redan existerande mätningar (Schweigert, 2006).

Det sociala stödet hos personliga assistenter är det som examensarbetet främst är inriktat mot. För att definiera de svårigheter som kan uppstå i yrket och därmed visa varför det skulle kunna finnas ett behov av stöd har även andra begrepp enligt välkända teorier inom området psykologi använts. Dessa berör yrkesrollen, variation av färdigheter, uppgiftsidentitet, anatomi och feedback. Begreppet stress förekommer som en förklaring till vad som kan ske om en individ inte känner att hon/han inte upplever att det sociala stödet är tillräckligt. Frågorna behandlar arbetet som sådant, från introduktionen till hur de känner sig i sin yrkesroll och den relation de har till brukaren. Socialt stöd förekommer inte som begrepp, men däremot ingår frågor om huruvida det finns någon att tala med om yrket. Genom samtal kan individen känna stöd genom att hon/han uppmärksammas, problem kan lösas eller betraktas ur ett annat perspektiv. Frågorna som behandlar samtalstillfällen innefattar hur relationen med brukaren ser ut, hur mycket feedback och uppskattning som erhålls eller vem assistenten främst vänder sig för att tala med om sitt arbete. Vidare ställdes frågor kring huruvida det finns någon handledare som personen kan vända sig till, när detta sker och hur frekvent möten förekommer.

#### **4.3. Extern validitet**

Med extern validitet menas huruvida slutsatser går att generalisera även till andra situationer och grupper (Schweigert, 2006).

De fem intervjupersoner som arbetade som personliga assistenter valdes ut med hjälp av en tärning från två listor från två olika företag. Listorna med sammanlagt 17 namnförslag utfärdades av personalansvariga på respektive företag, vilket kan leda till att intervjupersonerna inte är representativa för populationen. De fem som tidigare hade arbetat som personliga assistenter valdes ut genom att tillfråga författarens bekanta om de kände någon som hade arbetat som personlig assistent. Att intervjupersonerna arbetade eller hade arbetat på olika arbetsplatser och för olika företag, kan göra att testets generaliserbarhet blir högre. För att minska inflytandet på intervjupersonerna utfördes intervjuerna på avskilda, tysta platser där endast författaren och intervjupersonen närvarade. Nio intervjupersoner är dock för litet för att kunna generalisera utifrån.

#### **4.4. Forskningsetiska överväganden**

Intervjupersonerna garanterades att detta examensarbete är konfidentiellt och författaren är den enda som efter intervjuerna vet vilka som har deltagit. Intervjuerna spelades in med hjälp av en diktafon. Därefter skrevs dessa över ordagrant på en dator och raderades från diktafonen. De referat som förekommer i undersökningen har redigerats på så sätt att fakta som kan verka avslöjande har tagits bort. Samtliga intervjupersoner informerades om att de hade möjlighet att dra sig ur undersökningen och att varje fråga var frivillig att svara på.

#### **4.5. *Framtida forskning***

Personliga assistenter arbetar ofta ensamma, men de är inte socialt isolerade, då de arbetar med respektive brukare. Sekretesslagen hindrar dem från att tala om sitt arbete med sin familj eller vänner. Mer forskning skulle kunna göras angående vad som händer när en människa inte kan prata om de händelser som skett under dagen.

En sammanställning av varje persons intervju för sig, kan i framtiden göra så att läsaren får en mer överskådlig blick över varje intervju och inte bara de sekvenser som valts ut för att passa ämnesvalen över de olika kategorierna.

För att följa upp detta examensarbete, skulle det vara intressant att titta närmare på huruvida sjukfrånvaro och personalomsättning skulle påverkas om arbetsledningen skulle införa regelbundna träffar med någon som personalen kan prata med om sin situation.

Denna undersökning innehöll endast nio intervjupersoner. En större undersökning skulle göra att resultaten blev mer representativa för yrkesgruppen.

## KÄLLFÖRTECKNING

- Ahlström, G., & Casco, M. (2000). *Vara synlig men ändå osynlig – personliga assistenters vardag*. Memento. Rapportserie från FoU-enheten, Psykiatri och habilitering, Nr 21.
- Aron, A., & Aron, E. N. (2003). *Statistics for Psychology* (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Bakk, A., & Grunewald, K. (1998). *Omsorgsboken*. Stockholm: Liber AB.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Dehlin, A-M. (1997). *Personlig assistent – en rättighet, ett yrke*. Lund: Studentlitteratur.
- Fagerlund, B., & Frisk, K. (2003). *Att arbeta som personlig assistent*. Trelleborg: Liber AB.
- Gottlieb, B. H. (1985). Social Support and the Study of Personal Relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 2, 351-375.
- Gough, R. (1994). *Personlig assistans – en social bemästringsstrategi*. Göteborg: GIL-förlaget.
- Gregow, T. (2007). *Sveriges rikes lag*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Henderson, M., & Argyle, M. (1985). Social support by four categories of work colleagues: Relationships between activities, stress and satisfaction. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 229-239.
- Hugemark, A., & Wahlström, K. (2002). Personlig assistans i olika former – mål, resurser och organisatoriska gränser. *Rapport från FoU-enheten, Socialjänstförvaltningen, Nr 4, Stockholm*.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal. R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford: John Wiley.
- Koeske, G. F., Kirk, S. A., & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: which strategies work best? *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 66, 319- 335.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: Plenum.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Co Inc.
- Michie, S., & Williams, S. (2003). Reducing work related psychological ill health and sickness absence: A systematic literature review. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 3-9.
- O'Driscoll, M. P., & Beehr, T.A. (1994). Supervisor Behaviors, Role Stressors and Uncertainty as Predictors of Personal Outcomes for Subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 141-155.
- Rinnan, T., & Sylwan, U. (1994). *Hjälparens utsatthet: psykiska påfrestningar i social omsorg*. Stockholm: Natur och Kultur.

Socialstyrelsen. (2007). *Personlig assistans som yrke*.

Hämtad 23 april, 2008, från: [www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/3002C2E4-F600-48BD-B067-7A6CFC7B37DE/8049/200712324.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/3002C2E4-F600-48BD-B067-7A6CFC7B37DE/8049/200712324.pdf)

Schweigert, W. A. (2006). *Research Methods in Psychology* (2<sup>nd</sup> ed.). Long Grove, IL: Waveland Press.

Veiel, H., & Baumann, U. (1992). *The Meaning and Measurement of Social Support*. The United States of America: Hemisphere Publishing Corporation.

Warr, P. (2002). *Psychology at work*. London: Penguin Books.



## BILAGA 1 - INTERVJUFORMULÄR

Hur länge har du arbetat som personlig assistent?

Hur trivs du?

- Motivera!

Hur kommer det sig att du ville börja arbeta som personlig assistent?

Har du arbetat inom vården tidigare

- Hur länge?

- Med vad arbetade du då?

- Finns det några skillnader mellan ditt tidigare arbete inom vården och det du har nu?

Fick du någon introduktion när du började arbeta?

- Hur gick den till?

- Hur tyckte du att den var? (skala 1-10, dåligt - bra)

- Motivera (, vad var bra och vad var mindre bra?)!

Hur kändes det när du började arbetet?

- Vad var lätt?

- Vad var svårt?

Hur skulle du beskriva relationen mellan dig och din brukare?

- Skala 1-10 yrkesmässig - privat?

- Vad känner du att du kan prata med denne om?

- Vad kan du inte prata med denne om?

Hur känner du dig i din yrkesroll (skala 1-10 osäker - säker)

- Motivera

Hur mycket feedback känner du att du får för din arbetsinsats?

(skala 1-10, dåligt - bra)

- På vilket sätt?

- Av vem?

Hur mycket uppskattning känner du att du får för ditt arbete? (skala 1-10, dåligt - bra)

- På vilket sätt?

- Av vem?

Vem vänder du dig främst till för att tala om ditt arbete med?

Har du någon handledare?

- Hur är det organiserat?

- Hur skulle du beskriva relationen mellan dig och din handledare?

Anser du att du kan vända dig till denne för att prata om ditt arbete?

- Vid vilka tillfällen gäller detta?

- Vad känner du att du kan prata med denne om?

- Vad känner du att du inte kan prata med denne om?

Har du vänt dig till din handledare för att prata någon gång?

- Vid vilka tillfällen sker det?
- Bidrog detta samtal till ditt arbete på något sätt?
- Vilket?

Förekommer det några ordnade handledningstillfällen med din handledare?

- Är brukaren med vid dessa tillfällen?
- Hur ser du på dessa? (skala 1-10, dåligt - bra)
- Vad känner du att du får ut av dem?

Var tycker du gränsen går för att bryta mot tystnadsplikten?

- Tror du att många assistenter går över den gränsen?
- Varför tror du det?

Vad tror du att du kommer att arbeta med om fem år?

- Hur kommer det sig?

Finns det någonting som du skulle vilja ändra på inom arbetet?

- Är det något du saknar?
- Vad är positivt?
- Vad är negativt?
- Har du några förslag till förändringar?