



Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper
Sociologi

Wenche Falch

Står til tjeneste

Emosjonelt arbeid i tjenstemøtet

Wenche Falch

Står til tjeneste

Emosjonelt arbeid i tjenstemøtet

Wenche Falch. *Står til tjeneste – Emosjonelt arbeid i tjenstemøtet*

DOKTORSAVHANDLING

Karlstad University Studies 2010:23

ISSN 1403-8099

ISBN 978-91-7063-315-7

© Författaren

Distribution:

Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper

Sociologi

651 88 Karlstad

054-700 10 00

www.kau.se

Printed at: Universitetstryckeriet, Karlstad 2010

Abstract

This thesis is about personal assistants, and how they experience their work. The aim of this study is twofold: First to examine the experiences of personal assistants and their work. Second, to examine the assistant's experiences of feelings at work and how these feelings are managed from an emotionsociological perspective.

The empirical base of the research builds upon interviews with personal assistants with a focus on the individual and subjective experiences of the work. The data shows that the assistants concentrate on the emotional aspects of their job. When asked to describe their work situation, the interviewees were preoccupied with the regulation of their own feelings in the relation to the employer. The analysis has an abductive approach, in which empirical sensitivity, interpretation and theory are combined.

In terms of results, this study shows that the majority of assistants experience themselves as a friend to the client and they experience the job as meaningful. However, here lies the duplicity of the situation because being a friend to the client, who is also the supervisor, can lead to problems when setting the boundaries for intimacy.

The study also shows relatively stable structures in relation to the dimensions of power and subordination, where the assistants' experience themselves as subordinates and the client as superior. At the same time that the assistants find purpose in their job there are also challenges connected to being subordinate in a face-to-face situation. It is important to the assistants to have control over feelings and outward expressions. Feelings of subordination seem to be linked to the status and power the assistants have in society at large. Thus, how vulnerable they are in the subordinate position depends on age, gender and education. Another effect described by the assistants is a kind of emotional dissonance, where their own feelings are in conflict with how they wish to act in the social interaction with the clients.

In the final chapter the concepts of asymmetric and symmetric interaction are used to understand different types of feelings the assistants' experience. The asymmetric interaction can trigger feelings of irritation, frustration and anger which are energy draining. Symmetric interaction often seems to lead to feelings of contentment, joy and purpose, which are uplifting and energy renewing.

As a concluding remark emotional labour seems to be a significant part of the assistants work. By using an emotionsociological perspective it has been possible to gain knowledge about different aspects of the personal assistants' emotional labour.

Keywords: emotional labour, personal assistants, meaning, asymmetric and symmetric interaction.

Forord

De siste årene har mye av min tid gått til å ferdigstille dette arbeidet. Det har vært spennende, krevende og også slitsomt. Jeg er takknemlig for at jeg fikk denne muligheten, og det er mange som fortjener en takk. Først av alt vil jeg takke mine dyktige veiledere Gerd Lindgren, Bengt Starrin, Åsa Wettergren og Markus Arvidson. Gerd Lindgren har fulgt meg gjennom hele prosessen og Bengt Starrin var med i den første fasen av avhandlingen. I siste fase var Åsa Wettergren, Markus Arvidson og Gerd Lindgren viktige kritikere av mine skrifter og de fortjener honnør. På hver sin måte har alle veilederne gitt meg kunnskaper som har gjort det mulig for meg å fullføre denne avhandlingen. Jeg vil også takke lesegruppen som i tillegg til mine veiledere bestod av Gunilla Lönnbring, Eva Olsson og Annica Jonsson. En stor takk til dere alle for nyttige kommentarer til mitt arbeid.

Ledelsen ved Høgskolen i Østfold fortjener også en stor takk for at de har lagt til rette for meg slik at jeg kunne fullføre dette prosjektet. Jeg håper og tror at de kunnskaper jeg har tilegnet meg skal komme Høgskolen til gode i mitt videre arbeid. Eva Olsson fortjener en ekstra takk. Vi har hatt mange lærerike diskusjoner angående emosjons sosiologien. En takk også til Beverly Post Martinsen som har vært til stor hjelp i forhold til den engelske oversettelsen. Til sist, takk til min familie for at de har støttet meg selv om jeg til tider har vært meget fordypet i mine egne tanker.

Fredrikstad 12.08.2010

Wenche Falch

INNHOLD

| | |
|--|-----------|
| KAPITTEL 1 INNLEDNING OG BAKGRUNN FOR STUDIEN..... | 3 |
| BAKGRUNNEN FOR PERSONLIG ASSISTANSE I NORGE OG FRAMVEKSTEN AV EN NY YRKESGRUPPE..... | 5 |
| ANDELSLAGET ULOBA OG BORGERSTYRT PERSONLIG ASSISTANSE..... | 6 |
| BORGERSTYRT PERSONLIG ASSISTANSE – SERVICE OG ASSISTANSE – IKKE OMSORG..... | 8 |
| TIDLIGERE FORSKNING OM PERSONLIGE ASSISTENTERS OPPLEVELSE AV EGET ARBEID..... | 10 |
| FORMÅL OG FORSKNINGSFOKUS..... | 16 |
| AVHANDLINGENS DISPOSISJON..... | 17 |
| | |
| KAPITTEL 2 METODE..... | 19 |
| INNLEDNING..... | 19 |
| VALG AV FORSKNINGSMETODE – DET KVALITATIVE FORSKNINGSIINTERVJUET..... | 19 |
| TILGANG TIL FELTET..... | 20 |
| UTVALG AV INTERVJUPERSONER..... | 21 |
| ETISKE OVERVEIELSER..... | 22 |
| INTERVJUENE..... | 24 |
| DATABEARBEIDING OG ANALYSE..... | 25 |
| MIN ÅPNE KODING (KODINGEN I NUD*IST)..... | 27 |
| <i>Tilbake til informantenes fortellinger.....</i> | <i>29</i> |
| | |
| KAPITTEL 3 TEORETISK RAMMEVERK..... | 33 |
| INNLEDNING..... | 33 |
| ET EMOSJONSHÅNTERINGSPERSPEKTIV BLIR TIL..... | 33 |
| EMOSJONSHÅNTERINGSPERSPEKTIVET..... | 37 |
| FORSKNINGSOMRÅDER INNENFOR EMOSJONELT LØNNSARBEID..... | 47 |
| OPPSUMMERING..... | 48 |
| | |
| KAPITTEL 4 MENING OG LIVSBEKREFTELSE I ARBEIDSSITUASJONEN..... | 51 |
| INNLEDNING..... | 51 |
| OPPLEVelsen AV MENING OG LIVSBEKREFTELSE I ARBEIDSSITUASJONEN..... | 51 |
| <i>Venner – den subjektsymmetriske samhandlingsformen og dobbelheten.....</i> | <i>55</i> |
| ASSISTENTENES OPPLEVELSE AV ”KJEMIENS” BETYDNING FOR SAMHANDLINGEN..... | 56 |
| OPPSUMMERING..... | 60 |
| | |
| KAPITTEL 5 MAKT OG UNDERORDNING..... | 61 |
| INNLEDNING..... | 61 |
| EMPOWERMENT – ALL MAKT TIL ARBEIDSLEDEREN..... | 61 |
| ASSISTENTARBEIDET SETT UT FRA ETT INTERSEKSJONALITETSPERSPEKTIV – KJØNN, ALDER, UTDANNING OG OPPLEVD | |
| UNDERORDNING..... | 66 |
| <i>”Å bite i seg” eller ”å shoppe videre”.....</i> | <i>67</i> |
| DE FLYTENDE GRENSENE MELLOM ARBEIDSLIV OG PRIVATLIV..... | 73 |
| <i>Den dårlige samvittigheten.....</i> | <i>74</i> |
| <i>Å sette grenser for egen arbeidstid.....</i> | <i>75</i> |
| UNDERORDNING – OVERORDNING, ET HERRE – TJENER FORHOLD..... | 79 |
| OPPSUMMERING..... | 81 |

| | |
|--|------------|
| KAPITTEL 6 EMOSJONELT ARBEID OG FØLELSESREGLER..... | 83 |
| INNLEDNING..... | 83 |
| SKUESPILLET – DET EMOSJONELLE ARBEIDET I ASSISTENTYRKET | 83 |
| ROBOTISERINGEN – EKSEMPEL PÅ ASYMMETRISK SAMHANDLING | 91 |
| KONKRETE TEKNIKKER FOR EMOSJONSHÅNDTERING | 96 |
| REGULERING AV EGNE FØLELSER I TRÅD MED ARBEIDSLEDERS STEMNINGSLÆRE..... | 98 |
| ”SPILL OVEREFFEKTEN” – NÅR JOBBEN GRIPER INN I PRIVATLIVET | 101 |
| OPPSUMMERING..... | 103 |
| | |
| KAPITTEL 7 HÅNDTERING AV EMOSJONELL DISSONANS I DIADEN OG TRIADEN OG HÅNDTERING AV OPPLEVD SKAM | 105 |
| INNLEDNING..... | 105 |
| ASSISTENTENES EGNE MERKELAPPER PÅ OPPLEVELSEN AV EMOSJONELL DISSONANS OG HÅNDTERINGEN AV DENNE | 105 |
| NÅR MASKEN FALLER – ASSISTENTENS OPPLEVELSE AV EMOSJONELL DISSONANS I DIADEN..... | 107 |
| EMOSJONELL DISSONANS I TRIADEN - NORMBRUDD OG NYE ROLLER | 109 |
| FRA STOLTHET TIL SKAM – Å MISTE ANSIKT I MENNESKEMØTET | 113 |
| OPPSUMMERING..... | 119 |
| | |
| KAPITTEL 8 EMOSJONELT ARBEID I TJENESTEMØTET, SAMMENDRAG OG DISKUSJON | 121 |
| INNLEDNING..... | 121 |
| Å STÅ TIL TJENESTE – FRA KASKADER TIL EMOSJONELL DISSONANS | 121 |
| SAMHANDLINGSFORMER – FRA SYMMETRI TIL ASYMMETRI | 124 |
| EMOSJONELT ARBEID I TJENESTEMØTET | 127 |
| | |
| SUMMARY..... | 129 |
| | |
| REFERANSER | 141 |

Kapittel 1

Innledning og bakgrunn for studien

”Det er virkelig en jobb som har alle spektrere av følelser... man blir en duo... et team... og da er det sorg ... det er sinne og det er frustrasjon og det er glede og latter. Man går gjennom hele spekteret sammen og jeg tror at for den som er brukeren så er den følelsen helt ekte og for assistentene så er den ikke alltid det ... men veldig ofte. Det er ikke alt jeg synes var like morsomt men jeg tok da på et smil og lata som... fordi at det er noe som betyr noe for den andre. Selv om ikke jeg var så veldig glad i korsang ... prøvde jeg å bli glad i korsang da. Så du går gjennom alle spektrere og det er herlig å kunne føle seg såpass levende i en sånn type jobb. Jeg går ikke bevisst inn for å være skuespiller men for å glede den andre.” (Maren, ung assistent)

I sitatet ovenfor forteller Maren oss om hvordan hun regulerer egne følelser i jobben som personlig assistent. Regulering av egne følelser viser seg å være en viktig del av assistentenes arbeid. I dette reguleringsarbeidet lykkes og mislykkes de. I en situasjon kan assistenten fylles av energi ved å lykkes med reguleringen av egne følelser, mens hun/han i en annen situasjon mislykkes med sitt emosjonsarbeid og tappes for energi. Det er det emosjonelle lønnsarbeidet Maren berører når hun tar på seg et smil og later som. Denne form for arbeid er vanlig i ulike serviceyrker og mest utbredt i kvinnedominerte yrker.

Avhandlingen handler om personlige assistenter og deres opplevelser og erfaringer med å arbeide som assistenter. Hensikten er også å undersøke hvordan assistentene opplever, erfarer og håndterer egne følelser i arbeidssituasjonen.

Personlige assistenter som arbeider for personer med funksjonsnedsettelse er en relativt ny yrkesgruppe i Norge og et yrke med overvekt av kvinner.¹ Yrkesgruppen oppstod i forbindelse med innføringen av BPA (Brukerstyrt personlig assistanse) på begynnelsen av 90-tallet. Ordningen er en form for praktisk bistand som kommunene er forpliktet til å ha i sitt tjenesterepertoar, og bruker, kommune eller andelslag kan være arbeidsgiver for assistentene. Denne undersøkelsen bygger på intervjuer med personlige assistenter som alle har erfaring med å jobbe hos brukere som var/er

¹ Guldvik (2001a).

andelseiere i ULOBA (Uavhengig Liv Oslo og omegn - begrenset ansvar).² Her er det bruker som er arbeidsleder og andelslaget som er arbeidsgiver.³

Assistentarbeidet innebærer at en skal utøve *service* og *assistanse* overfor sin arbeidsleder. Ifølge ULOBA (2010)⁴ har assistentene varierte arbeidsoppgaver og disse arbeidsoppgavene handler om oppgaver som arbeidsleder ikke kan utføre selv på grunn av sin funksjonsnedsettelse. Arbeidet inneholder alt fra å være sjåfør, gjøre husarbeid, assistere på jobb, assistere på utenlandsreiser og assistere ved personlig hygiene. Det er med andre ord nesten ingen grenser for hva en personlig assistent kan ha som arbeidsoppgaver (op.cit.).

I sitt arbeid står assistentene ofte i en ansikt-til-ansikt – interaksjon med sin egen sjef (arbeidslederen) og skal yte service til vedkommende. Det spesielle med arbeidet er at det er assistenten som underordnet og arbeidslederen som overordnet som sammen skal løse arbeidsoppgaver som assistenten er pålagt å utføre. I løpet av en arbeidsdag vil det oppstå mange situasjoner der de står til tjeneste så nært arbeidslederen, at de mer eller mindre er under konstant overvåkning av egen sjef i arbeidssituasjonen. Arbeidet blir på mange måter unikt fordi arbeidstakeren står så fysisk nært et annet menneske *over tid* og oftest befinner seg der arbeidslederen befinner seg.

Det er gjennomført få studier som fokuserer på personlige assistenters opplevelse av egen arbeidssituasjon og ingen kjente studier som har fokus på assistenters emosjonsarbeid. Det er utført mange studier om arbeidstakeres emosjonsarbeid i ulike serviceyrker, men ingen er tilgjengelige i forhold til jobben som personlig assistent. Dette vil jeg komme tilbake til under avsnittet om tidligere forskning.

Jeg vil nå gå over til å se på bakgrunnen for personlig assistanse i Norge. Videre skriver jeg om andelslaget ULOBA og borgerstyrt personlig assistanse.

² Uloba bruker begrepet "Borgerstyrt personlig assistanse". I den offentlige utredningen "NOU 2001:22 Fra bruker til borger" ble også begrepet borger brukt.

³ "I realiteten er ansatte i ULOBA ansatt hos en bestemt arbeidsleder og ikke i andelslaget som sådant. Fast ansettelse betyr dermed ikke at assistenten kan fortsette i jobben dersom arbeidslederen ikke lenger trenger assistanse" (Andersen, Askheim, Begg og Guldvik 2006:109). Disse fire forfatterne vil i fortsettelsen bli henvist til som Andersen et.al. 2006.

⁴ Uloba's hjemmesider: historie www.uloba.no.

Bakgrunnen for personlig assistanse i Norge og framveksten av en ny yrkesgruppe

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) er en alternativ måte å organisere praktisk og personlig bistand til mennesker som har særlige hjelpebehov.⁵ De første forsøkene med ordningen startet i Norge i 1991 og den ble lovhjemlet i sosialtjeneste - loven i år 2000.⁶ Denne lovendringen kom etter en utrettelig kamp fra en gruppe mennesker som selv hadde behov for personlig assistanse.⁷ Ordningen med BPA innebærer at tjenestemottakeren har egne, faste assistenter som vedkommende har arbeidslederansvaret for. BPA kan organiseres på tre forskjellige måter. Bruker er arbeidsleder og arbeidsgiver. Bruker er arbeidsleder og kommunen er arbeidsgiver. Bruker er arbeidsleder og et andelslag er arbeidsgiver.

I 2006 ble målgruppen for BPA utvidet til også å gjelde mennesker som må ha assistanse for å ivareta arbeidslederrollen og brukerstyringa (St.prop.nr.1 (2005-2006)).⁸ Antallet mennesker som benytter seg av BPA økte fra 298 til 1711 i perioden 2000 – 2005.⁹ Ifølge SSB mottok over 2200 personer BPA i 2008.¹⁰ Det kongelige Helse- og omsorgsdepartementet har hatt forslag til forbedringer av ordningen med BPA på høring. Denne høringen reiste ifølge departementet flere prinsipielle og praktiske problemstillinger som de mener må løses før saken kan legges fram for Stortinget. De ønsker å se denne saken i sammenheng med et arbeid som er på gang med en eventuell harmonisering av den kommunale helse- og sosiallovgivningen.¹¹

Guldvik (2001 a) finner at sytti prosent av de personlige assistentene var ansatt i kommunene, og ca. tjudefem prosent var på det tidspunktet knyttet til ULOBA.¹² Andelen av personlige assistenter ansatt i det borgerstyrte

⁵ Se: Rundskriv I -20/2000 til lov om sosial tjenester mv. Brukerstyrt personlig assistanse.

⁶ Se: Ot.prp. nr. 8 (1999-2000). Her la regjeringen fram forslag til lovfesting av BPA. Se også om lovendringen: Innst.O.nr.22 (1999-2000).

⁷ Se: Eksempelsamling Brukerstyrt personlig assistanse og ULOBA's historie og Andersen et al. (2006).

⁸ Se: Rundskriv I- 15/2005: Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) - Utvidelse av målgruppa..

⁹ Helse- og omsorgsdepartementet (2007) Notat. Høringsnotat om sterkere rettighetsfesting av Brukerstyrt personlig assistanse (BPA).

¹⁰ Prop.1. S (2009 -2010) Helse – og omsorgsdepartementet.

¹¹ Prop. 1. S. (2009-2010) Helse – og omsorgsdepartementet.

¹² ULOBA fikk sin første kontrakt med arbeidsleder og en bydel i Oslo i 1992 og det betyr at de første "ULOBA- asistentene" ble ansatt dette året. Se ULOBAs historie på deres hjemmeside www.uloba.no.

andelslaget er i stadig økning. I 2003 hadde ULOBA 300 andelseiere og 1800 assistenter, og i oktober 2008 hadde andelslaget registrert 850 andelseiere og 4200 personlige assistenter.¹³ I 2002 oppga brukerne at de i gjennomsnitt hadde tre assistenter hver (Guldvik 2003 a).¹⁴ Dersom en går ut fra at dette tallet er noenlunde stabilt, skulle en forvente at 850 andelseiere hadde ansatt ca 2550 assistenter mens tallet er 4200 og tilsier et snitt på nesten 5 assistenter pr andelseier. En hypotese kan være at det eksisterer en betydelig turnover i jobben som personlig assistent og denne hypotesen kan være av interesse for framtidig forskning.

Sytten personlige assistenter var ansatt i ULOBA i 1993. I 2007 hadde 4278 personer mottatt lønn fra ULOBA, og samme år hadde de 50 årsverk i administrasjonen. Selv om administrasjonen har mottatt lønn fra andelslaget dette året, så er det rimelig å anta at over 4000 personer har hatt lønn som personlige assistenter fra ULOBA.¹⁵ Det var sannsynligvis betydelig færre årsverk, fordi de fleste assistentene har deltids- stillinger. Antallet personlige assistenter som mottar lønn fra ULOBA har hatt en betydelig økning fra oppstarten i 1993. Ut fra dette er det rimelig å anta at yrkesgruppen personlige assistenter vil fortsetter å øke.

Den største andelen av assistentene er mellom 18 og 29 år, og over halvparten er under 40 år. ULOBA har flere assistenter i aldersgruppa 18 - 29 år enn kommunene og vel to prosent av assistentene er over 70 år (Andersen et.al. 2006).

Hva vektlegger brukerne ved ansettelse av assistenter? Guldvik (2003 a:84) finner at det er assistentenes personlige egenskaper og ”kjemi” mellom assistent og bruker som vektlegges sterkest. Brukerne oppfatter de formelle kvalifikasjonene som mindre viktige.¹⁶

Andelslaget ULOBA og borgerstyrt personlig assistanse

Kunnskaper om ULOBA og deres filosofi er viktig for meg fordi andelslaget har klare forventninger til hvilken type BPA de ønsker. BPA skal være et frigjøringsverktøy for funksjonshemmede,¹⁷ og for å oppnå dette er de

¹³ (www.uloba.no (lesedato 26.10.08).

¹⁴ Se også Andersen et. al. (2006:42).

¹⁵ ULOBAs hjemmeside: www.uloba.no : historie.

¹⁶ Se også Guldvik (2001 b).

¹⁷ Se ULOBAs hefte: "Personlig Assistent et serviceyrke du ikke kan utdanne deg til".

avhengige av personlige assistenter som kan yte den service og praktiske assistanse som hver enkelt arbeidsleder ønsker seg.¹⁸

Fem personer stiftet ULOBA i 1991 og de hadde alle en drøm og å styre sine egne liv og sin egen assistanse¹⁹. Gruppen var inspirert av Independent Living - bevegelsen som oppstod i California på slutten av 60-tallet. Denne bevegelsen ble startet av politisk bevisste studenter med funksjonsnedsettelse. Studentene ønsket å studere ved universitetet på lik linje med annen ungdom. Independent Living - tankegangen baserer seg på tanken om at alle mennesker, uavhengig av en eventuell funksjonsnedsettelse, har rett og krav på å kunne delta i samfunnet og ta ansvar for eget liv. Utgangspunktet er at mennesker med funksjonshindringer er som alle andre. I praksis betyr dette at de, som alle andre, ønsker å bo i vanlige boliger og leve som alle andre borgere i et samfunn. Samtidig ønsker de å kvitte seg med sykdomsstemplet, og de vil sees på som friske borgere som treger praktisk assistanse som kan kompensere for deres funksjonshindring. De ønsker å ta ansvar for eget liv, og de ønsker ikke at fagfolk skal styre og ta ansvar for dem.²⁰ DeJong (1983:4-27) oppsummerer de viktigste elementene i Independent Living - filosofien på følgende måte: forbrukersuverenitet, selvtilit, avmedikalisering, avinstitusjonalisering og avprofesjonalisering. Andelslaget ULOBA er hundre prosent eid av mennesker med assistansebehov, og deres vedtekter stadfester at de er en del av Independent Living – bevegelsen.²¹ Andelslagets mål er å arbeide for å skaffe medlemmene *Borgerstyrt personlig assistanse*.²²

Borgerstyrt personlig assistanse (BPA) i ULOBA ”handler om å kunne lede egne assistenter”. Først og fremst handler ULOBA’s BPA om frihet og selvstendighet.²³ Det handler om et ønske om å frigjøre seg fra et tjenesteapparat som de ser på som umyndiggjørende. Denne form for personlig assistanse skal gi personer med funksjonshindringer frihet til å leve sitt liv. Dette innebærer at personer med funksjonshindringer selv kan styre hvem hun/han vil ansette som assistent, hva de vil assistenten skal utføre av arbeid og hvor og til hvilke tider

¹⁸ For mer om BPA se: Askheim (1997), Askheim & Guldvik (1999), Askheim (2001) og Andersen et.al. (2006).

¹⁹ Se UIOBAs hjemmeside: www.uloba.no : historie.

²⁰ Se: eksempelsamling Brukerstyrt personlig assistanse side 5 og Skansgård (2000: 6-8).

²¹ I 1993 ble de medlemmer av European Network for Independent Living (ENIL). Se: UIOBAs hjemmeside: www.uloba.no : historie.

²² www.uloba.no lesedato 17.011.07).

²³ ULOBAs hjemmeside: www.uloba.no : ULOBAs BPA.

assistanse skal gis. Medlemmene av andelslaget ULOBA skal være arbeidsledere for sine assistenter og dermed ha full kontroll over sin assistanse. Alle som ønsker seg brukerstyrt personlig assistanse kan være med i andelslaget.²⁴ Begrepet *arbeidsleder* innebærer å ha ansvar for rekruttering, timeplan, opplæring og personalpolitikk. Andelslaget ULOBA skal være de personlige assistentenes arbeidsgiver som skal ha ansvar for lønnsutbetalinger, arbeidsgiveravgift, skatter og forhandlinger. Videre skal andelslaget ha ansvar for skoleing og veiledning av nye medlemmer (NHF:1993).

Borgerstyrt personlig assistanse – service og assistanse – ikke omsorg

ULOBA understreker at mennesker med et behov for assistanse er mer avhengige av andre enn resten av befolkningen. Dette fører ofte til at de havner i en avmaktsposisjon. De har tro på at *Borgerstyrt personlig assistanse* skal gi dem muligheter for å snu dette maktforholdet på hodet. Dette gjøres ved å plassere den som har et assistansebehov i rollen som leder og sysselsetter. De ønsker at makten flyttes fra profesjonene og over på borgeren, den som trenger assistanse i hverdagen. På sin hjemmeside viser ULOBA ved hjelp av to figurer; BPA – pyramiden og Tradisjonspyramiden²⁵ hvordan Borgerstyrt personlig assistanse kan gi borgeren reell styring med assistansen ved at denne får service og assistanse. Denne modellen for BPA er myndiggjørende for borgeren. Videre viser de hvordan Tradisjonspyramiden representerer omsorg, terapi, hjelp og pleie. Her er det den profesjonelle hjelper som er den sterke som hjelper den svake. Denne modellen opplever ULOBA som umyndiggjørende. Slik tar ULOBA sterk avstand fra omsorgsbegrepet og mener det hører hjemme i Tradisjonspyramiden. De to pyramidene illustrer hvordan makten flyttes fra profesjonene og over på borgeren. Videre illustrerer BPA - pyramiden den sentrale rollen som personlige assistenter spiller i forhold til Borgerstyrt personlig assistanse. Uten de personlige assistentene er det vanskelig å se for seg personlig assistanse i den form som ULOBA ønsker for sine borgere.

I brosjyren ”*Personlig assistent- et serviceyrke som du ikke kan utdanne deg til*” går det klart fram at det å arbeide som personlig assistent innebærer å *yte service og assistanse* til arbeidslederen, slik at vedkommende kan leve sitt liv slik han/hun ønsker det. Det legges vekt på at det er service og praktisk assistanse i

²⁴ For mer informasjon se ULOBAs hjemmeside: www.uloba.no.

²⁵ Se ULOBAs hjemmeside: www.uloba.no :*Nye tanker*.

hverdagen og ikke helse- og omsorgspersoner de har bruk for.²⁶ Det er den som har behov for assistansen som er ekspert på egne behov og som skal lære opp assistentene sine. Dersom arbeidslederen har behov for sykepleie er dette noe vedkommende selv sørger for slik som alle andre borgere i vårt samfunn gjør.

Ifølge Henriksen & Veltleson (2000:29-31) er omsorg et svar på menneskelivets grunnvilkår. Omsorgen handler om menneskenes grunnleggende sårbarhet, avhengighet, skjørhet og dødelighet. Omsorg sett ut fra et slikt perspektiv inkluderer oss alle. Personlige assistenter arbeider for mennesker som på en eller annen måte er kommet i en situasjon der de er avhengige av andre mennesker for å kunne leve det livet de ønsker å leve. I et slikt arbeidsforhold er det sannsynlig at både service og omsorg blir viktige elementer i møtet mellom den personlige assistenten og arbeidslederen. Diskusjonen om service eller omsorg vil ikke bli løftet fram i denne avhandlingen, da ULOBA ønsker *service* fra sine personlige assistenter og det er *service og assistanse* som er grunnlaget for personlig assistanse i ULOBA. Dette betyr ikke at den enkelte arbeidsleder ikke ønsker omsorg fra sine assistenter. Forventninger til hver enkelt assistent vil variere fra arbeidsleder til arbeidsleder og fra situasjon til situasjon.

Fra 1991 og fram til i dag har ULOBA kommet med mye informasjon om hva *borgerstyrt personlig assistanse* er og om hva de forventer av både arbeidslederne og de som blir ansatt som personlige assistenter. Denne informasjon finnes lett tilgjengelig på deres hjemmesider via filmer og brosjyrer og via tidsskriftene *Arbeidslederen* og *Assistenten* med mer. For ULOBA er *borgerstyrt personlig assistanse* middelet til å oppnå et selvstendig liv. Det er da opp til den enkelte arbeidslederen og den enkelte personlige assistenten å få ordningen til å fungere slik at de med assistansebehov oppnår å få et selvstendig liv.

Assistentpermen, sammen med filmer²⁷ og personlig informasjon fra arbeidsleder, er blant de redskaper som assistentene har når de skal sette seg inn i sitt arbeid som personlig assistent. Permen er et dokument som gir en god oversikt over alle deler av jobben som assistent, både rettigheter og plikter. Gjennom tolv kapitler beskrives blant annet bakgrunn for borgerstyrt personlig

²⁶ Se ULOBAs hjemmeside: www.uloba.no : Personlig assistent.

²⁷ Se filmen "Ett fritt liv. Brukerstyrt personlig assistanse".

assistanse (heretter også kalt personlig assistanse) assistentoppgaver, ansettelsesforhold, lønn, lovverk osv.

I motsetning til *tradisjonspyramiden* som representerer omsorg, terapi, hjelp og pleie, representerer ULOBAs *BPA – pyramide service* og assistanse.²⁸ For brukerne som er avhengige av assistanse representerte Tradisjonspyramiden en form for hjelp som lett fører dem over i en avmaktsposisjon.²⁹ ULOBA ønsker å snu dette tidligere maktforholdet på hodet, det er ikke de profesjonelle som skal komme og bestemme over deres andelseiere. Arbeidslederen (borgeren) skal lede sin lille bedrift og bestemme hva assistentene skal gjøre og hvor og når assistansen skal gis. ULOBAs filosofi levner ingen tvil om hvem som er sjefen. Det er arbeidslederen som skal ha makta.

ULOBA har bevisst valgt begreper fra arbeidslivet; *arbeidsleder, arbeidstaker, service* o.s.v. fordi det er kontroll over arbeidsplasser som gir dem styring over egen assistanse.³⁰ Videre legger ULOBA vekt på at assistentyrket er et *serviceyrke* og ikke et *omsorgsyrke*. De understreker også at for å få gode assistenter må hver enkelt arbeidsleder ta arbeidslederansvaret på alvor (Skansgård, B. 2006). Av den grunn vil jeg bruke begrepet arbeidsleder i avhandlingen.

Tidligere forskning om personlige assistenters opplevelse av eget arbeid

En forskningsgruppe ved Østlandsforskning³¹ har i nesten ti år forsket på BPA i Norge. Ut fra denne forskningen vet vi mye om hvordan brukerne opplever BPA. De fleste av de mer enn førti tilgjengelige tekstene fra forskergruppa i Lillehammer har et *bruker -perspektiv* som utgangspunkt. Høsten 2004 møtte jeg denne gruppa i Lillehammer, og de bekreftet min antagelse om at det var gjennomført lite forskning i Norge på hvordan assistentene opplever sitt arbeid. Ifølge den samme forskergruppa har ULOBA stor interesse av å vite hvordan de kan gjøre jobben som personlig assistent så attraktiv som mulig. Guldvik (2003a: 85) finner at BPA har kvaliteter som de aller fleste brukerne er svært tilfredse med og ni av ti brukere er svært eller nokså tilfreds med ordningen

²⁸ Se: www.uloba.no.

²⁹ Se: Lillestø (1998 og 2006).

³⁰ Assistenten Nr 2 – 2006. Andelslag for borgerstyrt personlig assistanse.

³¹ Høgskolen i Lillehammer i samarbeid med Østlandsforskning har i mer enn 10 år drevet med forskning på Brukerstyrt Personlig Assistanse. Den første publikasjon jeg finner fra denne forskning er: Askheim, O.P. (1997) Brukerstyrt personlig assistanse. Økt nærhet - mer fleksibilitet.

generelt. Brukerne opplever større grad av fleksibilitet og forutsigbarhet, økt selvbestemmelse og økt livskvalitet. Det er en tydelig sammenheng mellom brukerinnflytelse og brukertilfredshet. Ordningen med brukerstyrt personlig assistanse er i stor grad blitt betegnet som en vellykket ordning i Norge.

Guldvik (2003 a) og Andersen et. al. (2006) finner videre at rekruttering av assistenter er det som oppleves som det mest problematisk ved BPA og to av tre brukere oppgir dette som et problem:

”Rekrutteringsproblemer henger både sammen med arbeidets karakter og forholdene på arbeidsmarkedet for helse- og sosialarbeidere. Personlige assistenter har kort arbeidstid, mange har ”løse” ansettelsesforhold og arbeidssituasjonen hos en bruker stiller store krav til både bruker og assistent. Flertallet av assistentene opplever jobben som meningsfull, men på mange måter krevende.” (Guldvik 2003 a:85)

Brukerne har et stort behov for fleksibilitet og selvbestemmelse og et spørsmål en kan stille seg er om disse ønskene kolliderer med assistentenes behov for et forutsigbart arbeidsforhold og behov for medbestemmelse i eget arbeid (Andersen et.al. (2006).

Rapporten "*Mellom brukerstyring og medbestemmelse – Å jobbe som personlig assistent* " er den første norske undersøkelsen hvor erfaringer fra assistentgruppa som helhet er undersøkt (Guldvik 2001 a). I denne studien belyses ulike sider ved arbeidstakernes situasjon. Studien stiller spørsmål ved hvem assistentene er, hvordan deres ansettelse- og arbeidsforhold er; hvilke arbeidsoppgaver assistentene utfører; hvordan assistentene opplever arbeidsmiljøet sitt og hvordan assistentene trives i sitt arbeid. Dette datamaterialet ble innhentet ved hjelp av spørreskjema til assistentene. Guldvik (2001 a :66) finner i denne undersøkelsen at det er verd å dvele ved rolleavklaring når det gjelder samarbeidet mellom bruker og assistent. Denne rolleavklaringen handler om å skape bevissthet omkring hvordan partene skal takle intimitet og profesjonalitet i en og samme relasjon. Den funksjonshemmede brukeren er avhengig av assistenten. I denne settingen der den funksjonshemmede er totalt avhengig av assistenten, for å mestre sin hverdag, skal det utvikles og vedlikeholdes en arbeidsleder/arbeidstakerrelasjon (Guldvik 2001a).

Boka ”Brukerstyrt personlig assistanse. Kunnskap og praksis” (Andersen et.al (2006) representerer ifølge forfatterne en kunnskapsstatus på dette området. Den drøfter både problemstillinger og utfordringer sett fra de forskjellige aktørenes ståsted. Når det gjelder de personlige assistentene, så stiller de spørsmål om de er i ferd med å bli en ny lavstatusgruppe av ansatte.³² Ifølge Andersen et. al. (2006: 106) konstrueres brukerne av BPA som uavhengige konsumenter og dette har sin rot i Independent Living - ideologien. Dette innebærer at: ”for mange brukere vil de beste assistentene være ”en ting” som er ”usynlig” tilstede, slik en bruker uttrykker at assistenten er en robot”. Videre skriver de: ”usynliggjøringen av arbeidsstakeren er en form for fremmedgjøring som kan ta status og selvtilit fra assistentene”.³³ De finner at yrket er et typisk deltidsyrke der det er mye kort deltid. Forfatterne (Andersen et.al. (2006) konkluderer med at en stor andel av assistentene har mangelfull opplæring og veiledning.³⁴ Dette opplever de som tankevekkende, dersom en tar i betraktning den krevende arbeidssituasjonen som assistentene er i. Her trekkes det fram at andelen *lite tilfredse* er større blant de kommunalt ansatte assistentene enn blant de ULOBA – ansatte assistentene. Grensesetting trekkes også fram som et problem for assistentene. Når det gjelder trivselen blant assistentene så finner de at den er stor. Her trekkes det fram at ULOBA - assistentene i større grad enn de som er ansatt i kommunene oppgir at de er svært tilfredse med arbeidsbetingelsene. I forhold til ansettelsesforholdene finner de at disse er ”løse” og lite formaliserte noe som skyldes midlertidige ansettelse. De finner at andelen fast ansatte er lavest i kommunene. Andersen et. al. (2006) stiller spørsmål ved om personlig assistanse er det nye proletariatet innenfor velferdstjenestene og svaret deres er følgende:

”Ut fra et arbeidstakerperspektiv kreves det bedre formalisering av arbeidsbetingelser, bevissthet omkring bruk av deltid og god opplæring og veiledning av arbeidsledere og assistenter, dersom en skal unngå å etablere et nytt proletariat innenfor BPA- ordningen.” (Andersen et. al. 2006:127)

³² Se Andersen et. al. (2006) kap 6 : Personlige assistenter - det nye proletariatet innenfor velferdstjenestene?

³³ Hele sitatet: ”Brukere av BPA konstrueres, med utgangspunkt i Independent Living - ideologien, som uavhengige konsumenter. For mange brukere vil de beste assistentene være ”en ting” som er ”usynlig” tilstede, slik en bruker uttrykker at assistenten er en robot, jf. s. 91. Mange personlige assistenter kan bidra til usynliggjøringen gjennom å overføre ”regien” (the authorship) fra seg selv som tjenesteyter til brukeren som den uavhengige konsumenten. Slik framtrer en samarbeidsprosess som konstruerer to identiteter: tjenestemottakeren som uavhengig og tjenesteyteren som usynlig (Rivas 2003). Usynliggjøringen er en form for fremmedgjøring som kan frata arbeidstakeren status og selvtilit”. (Andersen et.al. (2006:102).

³⁴ For flere detaljer se Andersen et. al.(2006:109).

Profesjonaliseringsdebatten i tilknytning til BPA er ifølge (Andersen et.al (2006:125 - 126) kommet lengre i Sverige enn i Norge. De stiller spørsmål om en slik debatt overhodet fins i Norge. Ifølge de svenske assistentene så ønsker de seg både grunn- og etterutdanning for å takle de psykiske belastningene som de utsettes for i jobben og for å motvirke at de blir utbrente.³⁵

Av forfattere som har tatt opp assistentenes arbeidsvilkår er det rimelig å trekke fram Gogh (1994:158). I sin forskning om personlig assistanse er hun opptatt av assistentenes egne erfaringer med å arbeide som personlige assistenter for mennesker med funksjonsnedsettelse. Hun trekker fram at det er forståelig at et menneske som er funksjonshindret ønsker å leve et så uavhengig liv som mulig, men at et overskyggende problem er at de personlige assistentene i lengden ikke ønsker å bli redusert til et middel. Hun trekker videre fram at dette resulterer i at assistansen ikke kan utføres instrumentelt for en lønn, men at en slik jobb krever at den som utøver den har engasjement og innlevelse. De psykososiale arbeidsmiljøproblemene finner hun (op.cit) konsentrert omkring de personlige relasjonene og samarbeidet mellom assistent og arbeidsleder. Assistentenes negative erfaringer, opplevelsen av samarbeidsproblemer, var nært knyttet til de intime og isolerte relasjonene og til underordninga.³⁶ Gogh (1994) fant at en god tone mellom assistent og arbeidsleder kan kompensere for negative opplevelser som springer ut av den underordna posisjonen som assistenten befinner seg i.

Ahlström et. al. (2001:29)³⁷ finner at jobben som personlig assistent av mange oppleves som psykisk tung. Dette viser seg ved at assistentene kjenner seg triste, bedrøvet og ulykkelige. Det går også fram av deres rapport at assistentene opplever at det å vise sympati tar på kreftene deres og at dette fører til at de opplever en tomhet og kraftløshet som til slutt kan ende med at de blir lei av arbeidet.³⁸ De finner at yrket oppleves som tøft i og med det store ansvaret.

I undersøkelsen *Tæt på og dog på afstand*³⁹ kommer både brukere og assistenters opplevelser fram. Både brukerne og hjelperne uttrykker lav grad av tilfredshet med evnen til å løse de daglige konflikter:

³⁵ Her viser Andersen et. al. (2006) til Socialstyrelsen 1997: Sluttrapport 1997. Stockholm.

³⁶ For mer se Gough (1994: 146-148).

³⁷ Se også Ahlström & Klinkert (2000).

³⁸ For mer se Ahlström et. al. (2001: 27) der de viser til 18 kategorier av opplevde problemområder hos assistentene.

³⁹ Nittifem brukere og tre hundre og åttitru hjelere svarte på hundre spørsmål hvorav en hel del var åpne spørsmål. I tillegg ble tolv brukere og åtte hjelere intervjuet. Intervjuene ble delvis bearbejdet og deler av dette materialet inngår i ovennevnte rapport.

”Blandingen av klient og arbeidsleder gjør på en og samme tid hjelperen til den fysisk sterkeste, men formelt svake part i konfliktsituasjoner. Det tette forholdet – en helper så tett innpå livet – gir mange potensielle konfliktmuligheter og stiller ekstremt store krav til hjelperen og brukersens samspill.” (Kristensen 1995:19)

Jobben som helper preges av mange motsetninger. På den ene siden behandles assistentene som ”tyende”⁴⁰, tjenere eller som ”venner på besøk”. På den andre siden kan jobben også være livsbekreftende (Kristensen 1995:19). I undersøkelsen kommer det fram at arbeidstakerne opplever at kravene til dem er ganske sammensatte:

”Flere nevner direkte at denne ordningen krever ansvar, åpenhet, tålmodighet, til tider ydmykhet, en høy grad av situasjonsfornekkelse, innlevelsesevne og evne til å tilside sette egne behov, praktisk sans for humor samt stor fleksibilitet fra begge sider. Fra helperens side er det et særlig ansvar: ”ansvarsbevissthet, uten at man tar ansvaret for brukersens liv”. Jobben er samtidig en ’ensom’ jobb uten kontakt med kollegaer.”⁴¹ (Kristensen 1995:19)

At jobben som assistent er ensom og uten kollegaer er noe som er beskrevet i alle de forskningsrapporter som her er framlagt.

Larsson & Larsson (2004:32) finner at mesteparten av forskningen om personlig assistanse har hatt et brukersperspektiv mens de selv har et arbeidstakersperspektiv. De slår fast at det finns få svenske studier som spesielt fokuserer på de personlige assistentene som yrkesgruppe. De finner få treff på internasjonale studier om yrkesgruppen personlige assistenter. Ved en gjennomgang av tidsskriftet *Disability and Society* fant de en artikkel som eksplisitt berørte personlige assistenter. Med prosjektet: *Personliga assistenter – en ny yrkesgrupp växer fram* har (Larsson & Larsson (2004) gitt et bidrag for å øke forståelsen for de personlige assistentene og deres virksomhet. De oppsummerer fordeler og ulemper ved arbeidet slik: ”*selvstendig og fritt, fleksibelt,*

Den danske bistandslovens ” § 48.8 gjorde det mulig at finansiere en hjælp til fysisk handicappede”. Denne hjelpen ligner mye på den norske versjonen som vi har gitt navnet brukerstyrt personlig assistanse. Dette er den eneste danske undersøkelsen jeg har funnet som berører assistentenes arbeidsforhold pr jan 09..

⁴⁰ Tyende (da.) i eldre tid personer som i motsetning til treller var festet mot vederlag ved avtale for en lengre periode på en gård.

⁴¹ Min oversettelse fra dansk til norsk.

sosialt, personlig, givende, lærerikt, stimulerende, morsomt og kombinerbart".⁴² Ulempene ved jobben oppsummeres slik: "følelse av ensomhet, anstrengende (her nevnes blant annet at arbeidet er psykisk tungt), *konfliktfylt, uregelmessig* (her nevnes at arbeidstiden varierer for mye), *intimt, uttrygt, problematisk*".⁴³ Motsetningene i assistentenes opplevelse av arbeidet er iøynefallende, da arbeidet som oppleves givende også oppleves som psykisk tungt.

Larsson, M. (2004:123) finner at det er få studier som tar utgangspunkt i assistentenes erfaringer og perspektiv. Hun sier at i flere av disse studiene har fokuset vært på personlig assistanse som en rettighet for personer med omfattende funksjonshinder. De personene som skal realisere rettigheten har ikke blitt viet like stor oppmerksomhet.

Ungerson⁴⁴(1997, 1999, 2004, 2005a, 2005b, 2007) har et arbeidstakerperspektiv i sin forskning på personlig assistanse. Hun har vært opptatt av de personlige assistentenes arbeidsforhold og hun poengterer at dette er et frontlinjearbeid som både er økende og som lider av alvorlig mangel på forskning.⁴⁵

"What worries me, though, is the *long run*, and the markets, and on the most vulnerable workers within them. I also wonder how attractive this work is likely to be, given the casual, temporary and relatively unprotected working conditions and the highly personal nature of the tasks involved." (Ungerson 1997:51)

I artikkelen *Personal Assistants and Disabled People: An Examination of a Hybrid Form of Work and Care* tar Ungerson (1999) opp spørsmålet om makt og kontroll i omsorgsrelasjonen og spørsmål om grensesetting i forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Ungerson & Yeadle (2007) studerer den nye trenden man finner i mange velferdstater, hvor forbrukerne av sosial service, i økende grad mottar penger istedenfor service, slik at de kan kjøpe sin egen omsorg. Mange stater vurderer dette til å bli framtidens omsorg, spesielt for funksjonshemmede og eldre mennesker, og vi ser den samme tendensen i de nordiske velferdstatene. Boken tar også for seg de implikasjonene dette har for de som skal inneha denne type jobber.

⁴² Min oversettelse til norsk.

⁴³ For mer detaljer se (Larsson & Larsson 2004).

⁴⁴ Ungerson, Clare er professor Emirutus i sosialpolitikk ved University of Southampton avd. for sosiologi og sosialpolitikk.

⁴⁵ Se Ungerson (1999:599).

Marini et al (1994) så på årsaker til utbrenning hos personlige assistenter. I sin artikkel foreskriver de metoder for effektiv ledelse av de personlige assistentene. De framhever betydningen av å gi konsise og beskrivende instruksjoner til assistentene. Viktigheten av å gi tilbakemelding til de personlige assistentene og effekten av å si takk for gjennomført arbeid framheves også. Mellommenneskelige ferdigheter hos brukeren framheves som viktige komponenter for å oppnå et solid forhold til en personlig assistent.

Eustis & Fischer (1994) trekker fram tre spørsmål som de mener har sammenheng med kvaliteten på forholdet mellom arbeidstaker og klient: Mangelen på tilfredsstillende mellommenneskelige relasjoner, uregelmessighet og utydelighet i forhold til arbeid og personlige grenser og *klient- arbeiderkampen* om makt og kontroll.

Andersen (2006) Gough (1994), Guldvik (2003) Askheim (2006) viser alle at ordningen med brukerstyrt/borgerstyrt personlig assistanse ses på som en vellykket ordning av brukerne. Ordningen er totalt avhengig av at det finns mennesker som ønsker å arbeide som personlige assistenter. I denne sammenhengen er det viktig å forske på hvordan assistentene opplever sitt arbeid.

Formål og forskningsfokus

Jeg har her forsøkt å vise at det er gjennomført lite forskning på hvordan det oppleves å arbeide som personlig assistent for mennesker som har funksjonsnedsettelse. Et økende antall arbeidstakere går inn i jobber som personlige assistenter, og de fleste av disse er kvinner. Det er viktig å få fram kunnskap om hvordan denne type arbeid oppleves. Jeg har hele mitt voksne liv arbeidet nært andre mennesker, både som sykepleier, sosionom og høgskolelektor, men har ingen erfaring fra å arbeide som personlig assistent. Det er både spennende og utfordrende å gå inn i et felt som det foreligger lite forskning på. Jeg ønsker at min forskning skal bli et bidrag til ny kunnskap om hvordan det oppleves å arbeide som personlig assistent.

Denne studien har et *arbeidstakerperspektiv* og det er viktig å understreke, fordi den ikke er et innlegg i debatten for eller imot borgerstyrt personlig assistanse.⁴⁶

⁴⁶ Offentlige dokumenter i Norge bruker betegnelsen brukerstyrt personlig assistanse men da ULØBA bruker begrepet "borgerstyrt" er det naturlig å bruke det begrepet her da de som intervjues er ansatt hos arbeidsledere som er andelseiere i ULØBA.

Som forsker ønsker jeg å bidra til å kaste lys over hvordan det oppleves å yte service overfor andre mennesker, i en situasjon der arbeidstaker og arbeidsleder kommer meget nært hverandre. Bekymringen for at dårlige arbeidsforhold blant assistentene i neste omgang skal ramme borgerstyrt/brukerstyrt personlig assistanse (BPA) må ikke hindre kritiske studier av assistentenes arbeidsvilkår.⁴⁷ Fokus på arbeidsvilkår kan bidra til forbedringer som vil komme alle involverte aktører til gode. Avhandlingen skal handle om de personlige assistentenes opplevelser og erfaringer med å arbeide som personlig assistent. Den empiriske undersøkelsen bygger på intervjuer med personlige assistenter som er, eller har vært ansatt hos arbeidsledere tilknyttet det norske andelslaget ULOBA. Det er de intervjuede assistentenes egne, subjektive opplevelser vi her skal bli vitne til.

Målet med avhandlingen er todelt:

1. Å undersøke assistentenes opplevelser og erfaringer med å arbeide som personlige assistent.
2. Å undersøke assistentenes opplevelse av egne følelser i forbindelse med jobben og deres håndtering av disse sett ut fra et emosjonssosiologisk perspektiv.

De to første empirikapitlene, kapittel fire og fem vil ta for seg assistentenes opplevelser og erfaringer med å arbeide som personlige assistenter. Assistentenes opplevelser av egne følelser i forbindelse med jobben og deres håndtering av disse taes spesielt opp i kapittel seks og syv.

Avhandlingens disposisjon

I avhandlingens første kapittel beskrives bakgrunnen for personlig assistanse i Norge og framveksten av en relativt ny yrkesgruppe, personlige assistenter. Videre kommer det en beskrivelse av andelslaget ULOBA og borgerstyrt personlig assistanse hvor ideen om service og assistanse – ikke omsorg løftes fram. Så kommer en gjennomgang av tidligere forskning om assistentenes opplevelser av eget arbeid. Kapitlet avsluttes med avhandlingens formål og forskningsfokus.

⁴⁷ Traustadottir (2005) og Andersen et. al. (2006) er opptatt av at kritiske studier av assistentenes arbeidsvilkår ikke må unngås av bekymring for at disse studier skal ramme Brukerstyrt personlig assistanse.

I *kapittel 2* beskriver jeg hvordan jeg metodisk har gjennomført denne undersøkelsen. Her beskrives utvalget, innsamlingen av data og analyseprosessen/tolkningsprosessen.

Kapittel 3 er et teorikapittel der emosjonssosiologien presenteres. Her presenteres deler av Hochschild's emosjonshåndteringsperspektiv. Begrepene emosjonelt arbeid, emosjonelt lønnsarbeid, emosjonell dissonans, følelsesregler og sosialt utbytte av følelser presenteres her. Øvrig teori presenteres i analysekapitlene.

Kapittel 4 er det første av fire empirikapitler. Her beskrives assistentens opplevelser av mening og livsbekreftelse i jobbsituasjonen. Videre handler det om den subjektsymmetriske samhandlingsformen og dobbeltheten ved denne. I siste del av kapitlet løfter jeg fram assistentenes opplevelse av "kjemiens" betydning for samhandlingen.

Kapittel 5 handler om makt og underordning. Intervjumaterialet viser at assistentene opplever at de befinner seg i en underordnet posisjon og at arbeidsleder er den overordnede. Å ha kontroll over hvilke følelser som vises fram i arbeidssituasjonen, opplever de som en viktig del av jobben. Assistentenes kjønn, alder og utdanningsnivå ser også ut til å ha betydning for de følelsene som assistentene opplever i sin posisjon som underordnede.

Kapittel 6 handler om assistentenes emosjonshåndtering. Det er assistentenes opplevelse av det emosjonelle arbeidet de utfører i jobben som synliggjøres. Forbindelsen mellom emosjonserfaring, emosjonshåndtering, følelsesregler og ULOBA's ideologi kommer fram her. Begrepene symmetrisk og asymmetrisk samhandling løftes fram og vi skal se hvordan assistentene opplever de forskjellige samhandlingsformene.

Kapittel 7 handler om assistentenes opplevelse av emosjonell dissonans, overtramp og normbrudd i dyaden og triaden. I siste del av kapitlet analyseres en av assistentenes opplevelse og håndtering av opplevd skam.

Kapittel 8 er avslutningskapitlet og her samles trådene. Her trekker jeg fram at assistentenes opplevelser strekker seg fra kaskader til emosjonell dissonans og videre så knytter jeg opplevelsene opp mot symmetrisk og asymmetriske samhandlingsformer.

Kapittel 2 metode

Innledning

I dette kapitlet redegjøres det for hvordan jeg har innhentet og tolket intervjuene som er grunnlaget for analysen i empirikapitlene. I første del av kapitlet argumenterer jeg for hvorfor jeg valgte det åpne intervjuet som metode for innhenting av min empiri. Videre beskriver jeg hvordan jeg fikk tilgang til feltet og utvalget av intervjupersoner beskrives. Så gjøres det rede for de etiske overveielserne jeg har tatt. Utførelsen av intervjuene beskrives og til sist gjøres det rede for databearbeidingen og analysen av data.

Valg av forskningsmetode – det kvalitative forskningsintervjuet

Formålet med denne undersøkelsen var å få en fylldig og omfattende informasjon om hvordan informantene opplevde sin situasjon i jobben som personlige assistenter. Det ble da naturlig å velge intervjuet som metode for innsamling av mine data. Intervjuet ville gi meg data om hvordan assistentene opplevde egen arbeidssituasjon. Denne metoden er godt egnet for å få innsikt i deres erfaringer, tanker og følelser. Thagaard (2003:83) trekker fram at informasjonen som en får via intervjuer er informantenes gjenfortellinger av hendelser. Disse hendelsene er derfor preget av deres egen forståelse av det de har opplevd.

Ifølge Kvale (1997:17) forsøker det kvalitative forskningsintervjuet å forstå verden sett fra intervjupersonenes side. I denne undersøkelsen ble det viktig å få fram de opplevelser og erfaringer som de personlige assistentene var i besittelse av. Her ble det viktig å søke etter variasjon og ikke etter middelverdier.

Lindgren (1992:8) mener at en kvalitativ tilnærming er anvendelig når man ikke vet eksakt hvordan man skal spørre, men søker så vel etter spørsmålene som svarene. Jeg visste ikke eksakt hvordan jeg skulle spørre, men søkte så vel etter spørsmålene som svarene da jeg skulle forberede meg på innsamlingen av data. Det var da klart at en kvalitativ tilnærming burde velges i denne fasen av forskningsprosessen.

Ifølge Fog (1994:14-22) er intervjuet det stedet hvor det empiriske materialet produseres. Hun interesserer seg for samtalen som forskningsinstrument og mener at formålet med et kvalitativt forskningsintervju er å skaffe tilveie et empirisk materiale. Dette materialet består av den intervjuedes egne beskrivelser/framstillinger av seg selv og sin livsverden, som hun/han må forholde seg til. Begrunnelsen for å velge intervjuet som metode, er at jeg mener at "samtalen som redskap" vil gi meg gode data og belyse mine spørsmål på en faglig interessant måte. Samtalen er ikke et instrument på samme måte som andre instrumenter, i intervjuet er det jeg selv, "forskeren", som er redskapet. Jeg vil definere min forskningsmetode her som et ikke-strukturert intervju, det samme som Kvale (1997) benevner som et utforskende intervju. Dette intervjuet vil her også bli omtalt som samtalen.

Kvale (1997:17) beskriver det kvalitative forskningsintervjuet som et produksjonssted for kunnskap. Han trekker fram den franske forståelsen av intervju som betyr "møte" eller "avtalt møte". Kvale (1997:28) beskriver videre intervjuets, eller det jeg også oppfatter som "forskningssamtalens" tosidighet som "den personlige relasjonen og kunnskapen det produserer". Som forsker hadde jeg ansvar for å legge til rette for en god relasjon mellom meg og mine samtalepartnere, samtidig som jeg hadde et mål om å få fram kunnskap som et resultat av interaksjonen.

Ut fra dette valgte jeg det Kvale (1997:55) benevner som *et utforskende intervju*. Dette intervjuet er åpent og har minimalt med struktur. Jeg presentere et tema eller et område som skulle kartlegges. Samtalen/intervjuet begynte med at jeg ba mine samtalepartnere om å fortelle meg om hvordan det oppleves å arbeide som personlig assistent.

Tilgang til feltet

Feltet var ukjent for meg og for å få kunnskap om yrket personlig assistent i ULOBA og BPA tok jeg kontakt med en arbeidsleder som har lang erfaring som arbeidsleder for personlige assistenter. Til sammen hadde jeg kontakt med tre arbeidsledere for å skaffe meg kunnskap om feltet. Senere intervjuet jeg en av arbeidslederne, og dette gav meg nyttig kunnskap. En av de interessante innsikter som ble formidlet i arbeidslederintervjuet var at arbeidslederne i

ULOBA ønsket seg assistenter som ikke er påvirket av helse- og rehabiliteringsprofesjonene.

Dette første intervjuet ble en viktig hjelp til å komme videre i forskningsprosessen. Intervjuet vil ikke bli referert til i empirikapitlene men er en viktig del av min egen bakgrunnskunnskap. Målet med dette intervjuet var å skaffe meg kunnskap om BPA og ULOBA. Informasjonen som kom fram levnet ingen tvil om at BPA er nødvendig for at de funksjonshindrede borgerne skal kunne leve et liv der de deltar i skolegang, arbeid og fritid som alle andre borgere i det norske samfunn. Videre fikk jeg et innblikk i at det også krever mye av den som skal være en god arbeidsleder.

I tillegg til denne kontakten med arbeidslederne studerte jeg ULOBAs hjemmesider og leste alt jeg kom over av informasjon, brosjyrer, så filmer og var tilstede på to konferanser som ble arrangert av ULOBA. Videre besøkte jeg forskergruppa på Lillehammer som jeg viste til i kapittel 1. Jeg brukte lang tid på å lete etter tidligere forskning som var gjort på ”assistenterens opplevelse av å arbeide som personlige assistenter” og fant lite forskning på dette feltet.⁴⁸

Utvalg av intervjupersoner

I starten av prosjektet tenkte jeg at jeg skulle få tak i intervjupersoner gjennom ULOBA. Jeg startet denne prosessen ved å ha et møte med en av de ansatte i ULOBA. Ganske tidlig i forskningsprosessen opplevde jeg at jeg burde få tak i intervjupersoner på egen hånd, uten hjelp fra ULOBA, da jeg ønsket å være fristilt i min forskning. Det kjentes riktig å finne dem selv og jeg startet med å snakke med folk om de kjente noen som hadde jobbet som personlige assistenter og jeg begynte å følge med på annonseringer der folk søkte jobb som personlige assistenter. Jeg bestemte meg også ganske tidlig i prosessen for bare å intervju personer som hadde erfaring med å jobbe i ULOBA. Jeg ønsket også å intervju personer som fortsatt var i jobb eller søkte ny jobb som personlig assistent, fordi jeg ville unngå å intervju en gruppe mennesker som ikke lenger ønsket å jobbe i ULOBA. Dette var et bevisst valg fra min side, da jeg forsøkte å unngå å få et skjevt utvalg som bestod av mennesker som ikke lenger ønsket å arbeide i ULOBA. Det var sjelden at folk svarte nei når jeg kontaktet dem om å få intervju dem. Tjueen personlige assistenter er

⁴⁸ Se kapittel 1.

intervjuet, femten kvinner og seks menn. Det var fire av assistentene som bare hadde erfaring fra å jobbe i kommuner og disse intervjuene er utelatt i denne undersøkelsen.

Aldersmessig har jeg delt dem i tre kategorier: *Tjueåringene* 18-29 år, *trettiåringene* 30-39 år og *de eldste* 40-60 år. I avhandlingen vil tjueåringene refereres til som *ung assistent*, trettiåringene refereres til som *assistent i trettiårene* og de over 40 refereres til som *eldre assistent*. Gjennom hele forskningsprosessen er jeg opptatt av å beskytte de menneskene som har gitt meg lov til å intervju dem, og oppdelingen i vide alderskategorier er en del av denne prosessen.

Assistentene utdanningsnivå varierer fra grunnskoleutdanning til høgskole- og universitetsutdanning. Utdanningsnivået varierer innenfor de tre kategoriene; tjueåringene, trettiåringene og de eldste. Alle tjueåringene er i gang med utdanning på universitets- og høgskolenivå og en har fullført utdanning på samme nivå (ingen innen sykepleie). Trettiåringene befinner seg på videregående- og på høgskole- og universitetsnivå. Blant de eldste er der en tydelig kjønnsforskjell når det gjelder utdanningsnivået. Alle kvinnene har utdanning på grunnskolenivå, mens mennene befinner seg på videregående nivå.

Stillingsstørrelsene varierer fra hundre prosent stilling til fjorten timer pr. uke. Flere av studentene forteller at de har hatt en større stillingsprosent i feriene. Til sammen har assistentene førtisju års erfaring som assistenter, som tilsvarer et gjennomsnitt i utvalget på 2.6 år. Seksten av assistentene hadde jobbet mer enn ett år som assistenter. Ingen av assistentene var fagorganiserte i forhold til assistentjobben.⁴⁹ Intervjuene er geografisk spredd over store deler av Norge. Det var et bevisst valg fra min side å spre informantene, slik at jeg kunne møte informanter som jeg aldri har møtt før.

Etiske overveielser

Som forsker var jeg gjennom hele forskningsprosessen fra planleggings og designfasen, datainnsamlingen i feltet, formidling av resultater, formidling til informanter, bevisst på og foretok etiske overveielser. Etiske spørsmål må jeg videre ta opp til vurdering hver gang jeg skal formidle mine

⁴⁹ Noen av dem var fagorganiserte som studenter og i andre jobber de hadde.

forskningsresultater. *Forskningsetiske retningslinjer*⁵⁰ legges til grunn for dette arbeidet. Retningslinjene understreker viktigheten av at forskeren skal arbeide ut fra en grunnleggende respekt for menneskeverdet og at aktsomhet er særlig påkrevd når individet aktivt bistår med å skaffe informasjon til veie ved å la seg observere eller intervjuet. Kvale (1997:67) minner meg på at under transkriberingen må konfidensialitetshensynet vurderes på nytt. Han tar for seg en del etiske spørsmål ved begynnelsen av en intervjuundersøkelse og ber oss stille spørsmålene: "Hvilke fordelaktige konsekvenser vil studien ha? Hvordan kan man innhente intervjupersonens informerte samtykke? Hvordan kan man ivareta intervjupersonens konfidensialitet? Hvilke konsekvenser kan studien ha for deltakerne? Hvordan vil forskerens rolle påvirke studien (Kvale 1997:71)? Alle disse spørsmålene stiller jeg meg selv gjennom hele forskningsprosessen. Det er de personlige assistentenes opplevelser av egen arbeidssituasjon som skal løftes fram. Hvordan oppleves det å arbeide som personlig assistent, et arbeid som krever et veldig nært forhold til et annet menneske som også er deres arbeidesleder/sjef, samtidig som vedkommende er hundre prosent avhengig av assistenten. Det er bilde av de sansende og følede personlige assistentene som både er bevisst og føler som jeg ønsker å løfte fram i denne analysen. Som sosiolog ønsker jeg å lytte til informantens egne definisjoner av hennes/hans følelser for å finne ut hvilket emosjonsvokabular som blir brukt og hvilke indre erfaringer de referer til, og hvilke sosiale situasjoner eller regler som framkaller eller undertrykker dem.⁵¹

Flere av de unge hadde sjekket meg ut på nettet da jeg møtte dem, og de visste da blant annet at jeg hadde bakgrunn som sykepleier, sosionom og sosiolog og at jeg jobbet som høgskolelektor. Dette kan ha påvirket intervjuene, fordi jeg opplevde at de fikk en umiddelbar tillit til meg i intervjusituasjonen. Ved intervjuets begynnelse minner jeg dem på at de selv har taushetsplikt overfor alle de som de har arbeidet hos, slik at de ikke skal misforstå min rolle. Det er som forsker jeg intervjuer dem. Et kjennetegn ved assistentenes arbeidssituasjon er at de er alene arbeidstaker på jobb. Dette kan også ha påvirket intervjuene fordi de opplevde at det var viktig for dem at noen ville høre på hvordan de opplevde å jobbe som personlig assistent.

⁵⁰ Se: "Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi". Reglene og lovverket har vært endret flere ganger i perioden 2004 - 2010. Jeg har vært inne på disse sidene med jevne mellomrom i hele min forskningsperiode.

⁵¹ Se Hochschild (1975).

I intervjusituasjonen forteller informantene meg om sine tanker og følelser som går forut for det *ansikt* de velger å vise utad og den måten de velger å håndtere situasjoner på. Min utfordring blir å formidle deres fortellinger videre på en etisk forsvarlig måte, slik at deres opplevelser kan gi oss ny kunnskap. Videre blir det en viktig oppgave å velge vekk den informasjon som ikke skal vises fram. Dette sorteringsarbeidet og anonymiseringen av informantenes fortellinger foregår gjennom hele forskningsprosessen og starter i det øyeblikket intervjuet starter og det vil være der hver gang jeg skal formidle mine resultater.

Intervjuene

Intervjuene ble utført i to perioder våren 2004 – høsten 2006 og sen høst og vår 2008 og utgjør til sammen ca. 500 sider. Alle intervjuene startet med bakgrunnsinformasjon som alder, utdanning og hvor lenge de hadde arbeidet som assistent og hvor mange timer de hadde eller hadde hatt i uka (se vedlegg 1). Intervjuene var meget åpne og jeg startet med å be assistentene om å fortelle om hvordan de opplevde å arbeide som personlige assistenter. I intervjuene startet jeg med et helt åpent spørsmål om ”hvordan det oppleves å arbeide som personlige assistenter for arbeidsledere med funksjonsnedsettelse?” I jobbsammenheng utøver de både et fysisk og et emosjonelt arbeid, og empirien viser at assistentene fokuserer på de følelsesmessige sidene ved sitt arbeid. Det er reguleringen av egne følelser i jobbsituasjonen som de er opptatt av og som de vil fortelle om. Med utgangspunkt i et emosjonssosiologisk perspektiv ble det viktig å synliggjøre/løfte fram assistentenes opplevelse av eget emosjonsarbeid i jobbsituasjonen.

De fleste assistentene mangler arbeidskamerater og til tider kunne det oppleves vanskelig å avbryte dem når de gjerne ville fortsette å fortelle om ting de opplevde som vanskelig. Jeg var meget observant på dette problemet i intervjusituasjonen og hadde alltid god hjelp av de temaene som jeg hadde skrevet ned på forhånd og som jeg ønsket belyst. Slik kunne jeg på en ok måte bevege samtalen over på et annet tema når jeg fant dette nødvendig.

Intervjuene ble tatt opp på bånd og skrevet ned ordrett av meg. Det betyr at ingen andre enn jeg selv har hørt på intervjuene, og dette var nødvendig for å ivareta intervjupersonens konfidensialitet.⁵² Intervjupersonene fikk selv

⁵² Godkjenning fra NSD ligger på www.nsd.uib.no under Høgskolen i Østfold.

bestemme når og hvor intervjuene skulle gjennomføres. Intervjuene ble blant annet gjennomført i assistentens hjem, på kontorer og i lokaler som ble leid. Informantene ble fortalt at intervjuet ble å ta fra en til to timer og at det var viktig at vi var et sted der vi ikke ble for mye forstyrret. Intervjuene ble innhentet i forskjellige deler av landet. Alle assistentene har erfaring med å arbeide for arbeidsledere som er tilknyttet ULOBA. For meg ble det viktig å se om det var en sammenheng mellom ULOBA's filosofi og assistentenes opplevelse av jobben som assistent.

I avhandlingen har informantene fått fiktive navn og dette er gjort for å gjøre framstillingen lettere å lese.

Jeg velger å omtale de personlige assistenter som assistenter, personlige assistenter og brukerstyrte personlige assistenter fordi det er de betegnelsene som de bruker når de snakker om seg selv som arbeidstaker.

Databearbeiding og analyse

Arbeid som utføres av assistentene foregår i tre forskjellige settinger: I arbeidslederens hjem, der assistent og arbeidsleder er alene. I arbeidslederens hjem der assistenten er sammen med arbeidsleder og en tredje person og i situasjoner der flere enn tre personer er til stede.

Informantene forteller om hvordan de opplever å arbeide som personlige assistenter. Arbeidet de utfører foregår for det meste i arbeidsledernes hjem der arbeidsleder og den personlige assistenten befinner seg alene. I noen tilfeller befinner det seg også en tredje person eller flere i hjemmet, for eksempel samboer eller gjester.

Jeg har i denne undersøkelsen valgt en abduktiv tilnærming.⁵³ Analysen av intervjuene startet i det øyeblikket jeg satt der ansikt-til-ansikt med de personlige assistentene. Datainnsamlingen, kodingen og tolkningen av data har således skjedd parallelt. Det opplevdes riktig for meg å benytte meg av en abduktiv tilnærming når jeg skulle analysere min empiri, og Seale et.al. sier følgende om abduksjon:

⁵³ Se Alvesson & Sköldbberg (1994) kap.2. og Thagaard (2003) og Seale et.al. (2005).

“Just like deduction and induction the method of abduction compromises three stages of inquiry; only the order of the stages are different. Whereas deduction starts with a theory and induction with a hypothesis, abduction begins by examining an empirical phenomenon.” (Seale et.al. 2005:53)

Denne tilnærmingen preges av et samspill mellom en induktiv og en deduktiv tilnærming⁵⁴ og innebærer en pendling mellom etablert teori og egen empiri. Det var slik jeg gikk fram og jeg pendlet hele tiden mellom etablert teori og egen empiri.

Ifølge Thagaard (2003:174) kan abduksjon ”knyttes til at forskerens teoretiske bakgrunn gir perspektiver for fortolkningen av dataenes meningsinnhold”. Jeg opplevde at mine kunnskaper om emosjonssosiologi var viktige i min fortolkning av assistentenes fortellinger.

Slik ble det viktig for meg å bevare en sensitivitet i forhold til min egen empiri og samtidig knytte empirien til teoretiske perspektiver. Denne sensitiviteten til egen empiri ble lettere å opprettholde gjennom bruken av det elektroniske analyseprogrammet NUD*IST (QSR N6), som jeg kommer tilbake til under den åpne kodingen.

Den abduktive tilnærmingen som ble valgt innebar at jeg nå pendlet mellom empirien, mine memos (huskelapper) og teori.⁵⁵ Pendlingen var stimulerende, fordi den hele tiden gav meg ideer som hjalp meg til å se inn i og forstå de prosessene som fant sted i min egen empiri.

Min kunnskap i emosjonssosiologi gav meg blant annet mulighet til å få øye på det emosjonelle arbeidet som de personlige assistentene utøvet i sitt arbeid. Mine teoretiske kunnskaper og mine mange års erfaring med å jobbe med mennesker, gav meg også et ståsted som hjalp meg til å forstå de erfaringer, tanker og følelser som kom fram i informantenes fortellinger.

⁵⁴ Se Thagaard, T (2003) om begrepet abduksjon.

⁵⁵ For mer se Seale et.al (2005 : 53-54).

Min åpne koding (Kodingen i NUD*IST)

De tolv første intervjuene ble analysert ved hjelp av det elektroniske analyseprogrammet NUD*IST (QSR N6) og dette opplevdes meget nyttig.⁵⁶ I forkant av analysene gikk jeg på kurs i NUD*IST arrangert av Institutt for spesialpedagogikk ved Universitetet i Oslo.⁵⁷

Programmet er et analyseprogram for kvalitative data og de analytiske fordelene ved å bruke programmet er blant annet at det er lett å reorganisere, kode på nytt, bruke flere metoder for koding, kombinere flere typer data og det kan være et redskap til begreps/ teoriutvikling osv. Videre gjør det analysen mer gjennomiktig ved at en kan dokumentere analyseprosessen. *N6 reference guide* sier selv om programmet:

“We have aimed, and we believe successfully, to support whatever methodology or philosophy of social research NUD*IST users prefer, whether that is ethnography, grounded theory, phenomenology, or others.”⁵⁸ (N6 Reference Guide Edition 1, 2002:2)

Et problem ved bruk av programmet er at det ikke nødvendigvis er tidsbesparende og en kan miste nærheten til dataene. Et annet problem kan være det tekniske, og det var en fordel i prosessen at vi var flere doktorander som brukte NUD*IST, slik at vi kunne utveksle erfaringer og kunnskaper om programmet. De fleste analysemåter innebærer at teksten må brytes ned i mindre deler og i NUD*IST kalles dette koding.

Første gang jeg analyserte i dette programmet fikk jeg fram 102 frie noder/kategorier.⁵⁹ Etter et halvt års tid begynte noen av nodene å tre klarere fram enn andre. På dette tidspunktet fortalte min empiri meg mye om assistentenes opplevelse av å være underordnet. Det handlet blant annet om følelser som oppstod i den underordnete posisjonen og det handlet om opplevelsen av fleksibilitet og balansegangen mellom nærhet og distanse i menneskemøtet. I forskningsprosessen fikk jeg nå god bruk for mine

⁵⁶ “N6 does not dictate what sort of data it will work with- you can work with individual interviews, focus groups, structured qualitative questionnaires or rambling trains of conversation, write – ins, compiled evidence and journals, etc.” (N6 Reference Guide Edition 1,2002:2). Se også: Richards (2002).

⁵⁷ For mer om kurset se: Theie & Tangen (2006).

⁵⁸ For mer se N6 Reference Guide: (www.qsrinternational.com).

⁵⁹ I NUD*IST gis kategorier navnet noder.

memos/huskelapper. Huskelappene er ideer jeg får der og da, og de blir skrevet ned etter som de dukker opp hos meg ved hjelp av en konstant sammenligning, koding og analysing. Jeg har mengder av memos/huskelapper både skrevet ned i Word og i NUD*IST programmet knyttet opp til min empiri. I skrivingen av empirikapitlene hentet jeg dem fram med jevne mellomrom for å se hva jeg hadde av ideer underveis.

Jeg opplevde at jeg kunne være meget åpen i denne fasen og låste meg lite i starten av prosessen. Kodingen min startet allerede i møtet med informantene og fortsatte gjennom transkriberingen og har vært en kontinuerlig prosess. Eksempel på noder fra min egen empiri kan være det å oppleve seg utnytta, og her kommer følelsene av irritasjon, frustrasjon og sinne fram. At følelsene av irritasjon, frustrasjon og sinne senere skulle vise seg å bli viktige markører i forbindelse med emosjonell dissonans, var jeg på dette tidspunktet ikke i nærheten av å oppdage.

Vinteren 07 analyserte jeg på nytt alle intervjuene og informantenes opplevelse av å være underordnet trer enda klarere fram. Jeg kom fram til femtisyv noder og meget store mengder empiri bak de nodene. Forskjellen her og på tidligere analyser er at *assistentenes følelser som oppstår i den underordna posisjonen* trer klarere fram og det viser seg at det bare er i noen få situasjoner at assistentene har følelsen av å være overordnet eller på likefot.

Dataprogrammet opplevdes som et nyttig redskap i kodingen av datamaterialet og i min oppbygging av et system av noder, men mitt viktigste redskap var fortsatt meg selv som forsker i denne kvalitative undersøkelsen. Jeg var nå sikker på at jeg hadde fått med meg detaljene i informantenes fortellinger. Bruken av NUD*IST programmet var nyttig, men tok meget lang tid. I tillegg opplevde jeg at jeg mistet nærheten til mine data og jeg valgte nå ikke å fortsette med en selektiv koding, men fant veien tilbake til intervjuene og til informantenes fortellinger.

Da jeg begynte med intervju nummer tolv hadde jeg ikke bruk for dette elektroniske analyseprogrammet. Nå hadde prosjektet tatt en retning og jeg trengte mer nærhet til dataene så da arbeidet jeg manuelt med de ca. 500 sidene med intervjumateriale som jeg hadde og som jeg kjente meget godt ved at jeg hadde gått gjennom dem utallige ganger, først de tolv første i NUD*IST og

manuelt og så videre de resterende manuelt. I tillegg gikk jeg stadig tilbake til memos og utskrifter fra analysene i NUD*IST.

Tilbake til informantenes fortellinger

Jeg måtte tilbake til intervjuene, tilbake til fortellingene, og jeg samlet fortellingene under de temaene som kom fram under den nye lesingen.⁶⁰ Samtidig gikk jeg ofte tilbake til den åpne kodingen og så etter at jeg hadde med viktige biter som assistentene hadde fortalt om.

Min abduktive tilnærming innebar nå at pendlet mellom empirien, mine memos og teori.⁶¹ I denne delen av analysen benyttet jeg meg blant annet av et emosjonssosiologisk perspektiv. Perspektivet gjorde det lettere for meg å forstå de personlige assistentenes opplevelser i jobbsituasjonen. Det gjorde det mulig å løfte fram og synliggjøre det emosjonelle arbeidet som assistentene opplever å utøve i sitt arbeid. I empirikapitlene skal jeg ved hjelp av assistentenes fortellinger identifisere dette emosjonelle arbeidet, som på mange måter er vanskelig for dem å artikulere og som på denne måten lett blir usynlig både for dem selv og for omverdenen.

I løpet av analyseprosessen kommer det fram at de personlige assistentene er mer opptatt av å fortelle om det emosjonelle arbeidet de utfører i jobben enn de er i å fortelle om det fysiske arbeidet. Prosjektet var nå i ferd med å avgrense seg og det er det emosjonelle arbeidet de utfører i jobben, både overfor seg selv og overfor arbeidslederen som de opplever som problematisk.

Slik startet jeg analyseprosessen ved hjelp av NUD*IST og fullførte den åpne kodingen for så å gå tilbake til intervjuene og analysere dem på nytt for å få tilbake *hellheten* i informantenes fortellinger.

De fleste assistentene mangler arbeidskamerater og til tider kunne det oppleves vanskelig å avbryte dem når de gjerne vil fortsette å fortelle om ting de opplever som vanskelig. Jeg var meget observant på dette problemet i intervjusituasjonen og hadde alltid med meg noen temaer som jeg hadde skrevet ned, slik at jeg på en ok måte kunne ha hjelp til å bevege samtalen over på temaer som etter hvert ble viktig å få belyst.

⁶⁰ I denne fasen gikk jeg tilbake til boken "Det kvalitative forskningsintervjuet" av Kvale (1997).

⁶¹ For mer se Seale et.al. 2005: 53-54).

I intervjusituasjonen var jeg meget bevisst på å få fram både de negative og positive sidene ved det å være personlig assistent og jeg ba informantene fortelle om noe de var veldig fornøyd med eller stolt over i forhold til jobben som assistent. Jeg ba dem også fortelle om hvordan de opplevde det når arbeidsleder var misfornøyd med dem.

Assistentenes følelser i sin underordnede posisjon var fremtredende i empirien. Jeg hadde etter en tid en del fortellinger der assistentene hadde opplevd emosjonell dissonans.⁶² I ettertid har jeg tenkt over hvorfor det er så mange fortellinger som omhandler emosjonell dissonans og jeg vil her komme med noen mulige forklaringer.

I intervjusituasjonen er det flere av assistentene som forteller at det er det problematiske de husker best, og det er dette de tar med seg hjem og som de senere plukker fram og tenker på. Forseth og Gullikstad (2005:56) benyttet seg av bankansattes historier om kundemøter i sin forskning og de beskriver noe av den samme tendens som jeg finner i min empiri. De fant at av informantenes historier var det kun 3 av 36 minner som handlet om situasjoner som var udelte positive. De fleste fortellingene handlet om en situasjon som fortelleren opplevde som vanskelig. Dette betydde ikke at de fleste kunderelasjonene var negative men at det var disse situasjonene som de bankansatte hadde reflektert over i ettertid og som de husket. Crawford et. al. (1992:9) fant at når det skjedde noe uventet, noe en ikke var forberedt på, så ble det noe å reflektere over i tiden etterpå og slik ble minner skapt. De ser på hva vi husker og hva vi glemmer og her nevner de at vi husker best hendelser der sterke følelser er involvert og konfliktfylte og motsetningsfulle hendelser.⁶³

Det samme fenomen som belyses her kan være tilfellet i min forskning. Fortellingene som inneholder opplevelsen av emosjonell dissonans er ofte fortellinger som inneholder uventede situasjoner, situasjoner som de opplever som konfliktfylte og eller/motsetningsfulle.

En forklaring kan også være at assistentene ikke har arbeidskamerater og derfor ikke får delt og reflektert over sine opplevelser sammen med mennesker som kjenner arbeidssituasjonen.

⁶² Dette kommer jeg tilbake til i empirikapitlene.

⁶³ For mer, se Crawford et.al. (1992:153 -155).

De fleste av informantene hadde valgt denne type arbeid foran annet mulig arbeid. Det var bare de eldre kvinnene som gav uttrykk for at de ikke kunne velge seg jobb. Det at jobben var meningsfull og livsbekreftende var årsak til at jobben var blitt valgt.

Det neste kapitlet er et teorigapittel der jeg går nærmere inn på deler av emosjonssosiologien.

Kapittel 3

Teoretisk rammeverk

*"But if we are to bring sociology closer to reality, we will do it very poorly if we close an eye to feeling."
(Hochschild, 2003: 76)*

Innledning

I analysen av intervjuene tar jeg utgangspunkt i et emosjonssosiologisk perspektiv for å synliggjøre/løfte fram assistentenes opplevelser av eget emosjonsarbeid i jobbsituasjonen. I den forbindelse har jeg valgt å presentere deler av Hochschilds emosjonshåndteringsperspektiv. I første del gis det et kort innblikk i bakgrunnen for at dette perspektivet ble til. Videre er det en gjennomgang av de viktigste begrepene: emosjonelt arbeid, emosjonell dissonans, følelsesregler og sosialt utbytte av følelsene.

Underveis vil det bli tatt inn noe eldre og nyere forskning innenfor emosjonelt arbeid. Tidligere forskning er bare tatt inn der den har relevans i forhold til mine egne analyser. Kapitlet avsluttes med en oversikt over forskningsområder innenfor emosjonelt lønnsarbeid. Avslutningsvis gjør jeg kort rede for mitt eget ståsted i forhold til disse forskningsområdene.

Et emosjonshåndteringsperspektiv blir til

I sitt arbeid med å gjenreise den sansende og følende aktøren utviklet Hochschild (1983) et emosjonshåndteringsperspektiv der viktige byggestener i hennes teoretiske rammeverk ble emosjonelt arbeid, følelsesregler og det sosiale utbytte av følelsene. Hun er tydelig inspirert av Goffman og Freud, samtidig som hun posisjonerer seg i forhold til dem begge. Hun mener Goffman forsøker å vise oss hvordan mennesker forvalter inntrykk, og det er ikke vanskelig å være enig med henne. I "Presentation of self in Everyday Life" skriver han:

“Of the two kinds of communication - expressions given and expressions given off - this report will be primarily concerned with the latter, with the more theatrical and contextual kind, the non-

verbal, presumably unintentional kind, whether this communication be purposely engineered or not.” (Goffman, (1990:16) [1959])

Goffman viser oss her hvordan han ønsker å legge vekt på den kommunikasjon som handler om de uttrykk man avgir, den mer teaterlignende typen. Et godt eksempel på slike uttrykk finner vi når han beskriver turisten Preedys første opptreden på en strand i Spania. Det er nøyaktig denne aktøren som Hochschild (1979:557) tar fram som eksempel på Goffmans typiske aktør. Dette er ifølge henne en aktør som aktivt tar hånd om utvendige uttrykk, men som ikke aktivt tar hånd om de innerste følelsene. Aktøren er avpasset til den ytre framferden, mens hans blikk innover mot subjektets følelser er flyktige og utydelige. Hochschilds emosjonshåndteringsperspektiv retter oppmerksomheten mot hvordan mennesker prøver å føle, ikke som for Goffman, hvordan mennesker prøver å gi inntrykk av hva de føler.

Slik jeg oppfatter Goffman (1956), rettet han også blikket innover mot subjektets følelser, og dette kommer klart fram i hans artikkel "Embarrassment and Social Organization". Her løfter han fram behovet for å studere hendelser som fører til forlegenhet hos mennesket:

“Face-to-face interaction in any culture seems to require just those capacities that flustering seems to destroy. *Therefore, events which lead to embarrassment and the methods for avoiding and dispelling it may provide a cross - cultural framework of sociological analysis.*”⁶⁴ (Goffman 1956:266)

Her viser Goffman at han er opptatt av hendelser som fører til at mennesket opplever forlegenhet/skam. Scheff⁶⁵ (2006) tar opp Goffmans bidrag i forhold til skam:

“Goffman also made the key sociological point about embarrassment: it arises out of slights – real, anticipated, or just imagined *no matter how trivial* they might appear to the outside observer. Everyone is extremely sensitive to the exact nuance of deference they receive.” (Scheff 2006:55)

Ifølge Scheff (op.cit.) er skammen/forlegenheten Goffmans hovedbidrag til kunnskapen om emosjoner, og i kapittel 7 skal vi møte Karoline som forteller

⁶⁴ Min utheving.

⁶⁵ Scheff var en av Goffmans studenter.

om egen opplevelse av skam i en arbeidssituasjon. Hochschild har et poeng når hun framhever at Goffmans aktør er en aktør som aktivt tar hånd om utvendige uttrykk. Hochschild trekker også veksler på Freuds skrifter og hun avgrenser sitt perspektiv i forhold til han:

“The emotional- management perspective differs from the Freudian model in its focus on the full range of emotions and feelings and its focus on conscious and deliberate efforts to shape feeling.” (Hochschild 1979:557)

Hun er opptatt av hvordan mennesker *bevisst* føler og ikke som for Freud, hvordan mennesker føler *ubevisst*. Hochschild⁶⁶ er tydelig inspirert av både Goffman og Freud i sitt arbeid med å utvikle et emosjonshåndteringsperspektiv som hun mener er en kontrast til et teatralisk eller et psykoanalytisk perspektiv. Perspektivet tillater ifølge Hochschild (1979: 551) ”at en ser nøye på forbindelsen mellom emosjonserfaring, emosjonshåndtering, følelsesregler og ideologi”⁶⁷. Samhandlingsperspektivet på emosjoner gir oss slik et nytt teoretisk foreningspunkt - mellom bevisstheten om følelser og bevisstheten om følelsesregler og mellom følelsesregler og emosjonelt arbeid og videre mellom følelsesregler og sosial struktur.

Før vi ser nærmere på emosjonshåndteringsperspektivet skal vi kort se på begrepet emosjoner og på kontekstens betydning for det emosjonelle arbeidet.

Hochschild definerer emosjoner og følelser på følgende måte:

“By ”emotion” I should say, I mean the awareness of bodily cooperation with the idea, thought, or attitude and the label attached to that awareness. By “feeling,” I mean a milder emotion.” (Hochschild 2003:75)⁶⁸

Hochschild⁶⁹ er opptatt av at aktørene selv setter forskjellige merkelapper på egne opplevelser av for eksempel frykt og engstelse. Videre er hun opptatt av at merkelappene settes ut fra hver enkelts emosjonsvokabular og at dette er menneskenes egne beskrivelser av hva de føler og kjenner. I min egen forskning er jeg opptatt av å lytte til mine informanternes egne fortellinger; hva de kjenner og tenker og hvordan de velger å handle.

⁶⁶ Se også Hochschild (1983) Appendix A .

⁶⁷ Min oversettelse til norsk.

⁶⁸ Se også Hochschild (1975:300) Definisjon er her nøyaktig den samme som hun hadde i 1975.

⁶⁹ Se, Hochschild (1975) "The Sociology of Feeling and Emotions: Selected Possibilities" (280-307) i "Another Voice", Millman & Kanter (red.).

Næss (1999:24) sier at følelser er ikke ting. De oppstår derimot spontant i vårt møte med ”oss – selv og – verden”. Han bruker bindestreker for å minne oss om at det ikke kan trekkes skarpe grenser mellom oss og verden rundt. Han fortsetter:

”... det er ikke slik at vi at vi bare *har* følelser, like lite som vi *har* relasjoner, men vi *er* følelser og relasjoner. Vi kan ikke stille oss utenfor oss selv. De tanker, følelser og relasjoner vi identifiserer oss med, *er* en del av oss selv i vid forstand. Følelsene vi har for en bussjåfør, for eksempel, avhenger av om vi omfatter ham eller henne som et subjekt - et medmenneske, eller som et objekt – en del av bussen som får oss dit vi vil.” (Næss 1999:24)

Et poeng som framheves her er at vi *er* følelser og relasjoner. I jobber der arbeidstakeren må stå ansikt-til-ansikt med med pasienter, klienter, brukere eller kunder blir vår egen håndtering av følelser et viktig arbeidsredskap⁷⁰. I empirikapitlene, fire til syv, skal vi se hvordan assistentenes følelser oppstår spontant i jobbsituasjoner og hvordan de håndterer egne følelser.

På leting etter definisjoner av det omstridte begrepet emosjon finner jeg en oppsummering hos Mann (1999 b:353):

“... what is understood by the term ”emotion” itself. This is no simple feat either, since the question of what an emotion is remains “hotly contested” (Morris & Feldman, 1996, p.987). As one source put it, “despite the importance of emotion in everyday life, the question of ‘what are emotions’ is extremely hard to answer” (Thopson, 1988, p.3). However, most theorists agree that an emotion consists of cognitive process, an experiential feeling, physiological change and a behavioural aspect. Goleman (1996, p.289) sums it up saying that an emotion refers to “a feeling and its distinctive thoughts, physiological and biological states and a range propensities to act.”

De fleste teoretikere synes å være enige om at emosjoner består av kognitive prosesser, en opplevelsesmessig følelse og fysiologiske forandringer og de har en atferdsmessig side. Jeg kommer ikke til å gå mer inn på disse definisjonene, da jeg er opptatt av menneskenes egne beskrivelser og betegnelser på hva de

⁷⁰ Se Forseth (1999) Hva koster smilene? Emosjonell utmattelse i serviceyrker og Forseth (2001) og (2002).

føler og kjenner. Her forlattes definisjonen av emosjoner og følelser for å se på kontekstens betydning.⁷¹

Ifølge Hochschild (1975 og 2003) får følelsene bare mening i relasjon til en spesifikk sosiohistorisk kontekst. Dette forstår jeg slik at følelser som oppstår bare får mening når vi kjenner til konteksten de oppstår i. I hvilke situasjoner oppstår følelsene? Videre viser hun at følelsene i en sfære bare får mening ved at det refereres til forskjellige dimensjoner ved konteksten.⁷² *Den normative dimensjonen* handler om relasjonen mellom følelser og følelsesregler. *Den ekspressive dimensjonen*⁷³ handler om relasjonen mellom en persons følelser og andre menneskers forståelse og respons på disse følelsene. *Den politiske dimensjonen* handler om relasjonen mellom en persons følelser og målsettingen med disse følelsene. Dimensjonen fokuserer på estimeringen av effekten på de som har høyere eller lavere status enn en selv og/eller har mer eller mindre makt enn en selv (op.cit.) I analysene av intervjuene kan den normative dimensjonen hjelpe oss til å få øye på relasjoner mellom de følelsene som assistentene opplever og de følelsesregler som de opplever gjelder i situasjonen. I analyseprosessen kjente jeg igjen de tre dimensjonene da jeg analyserte Thales fortellinger som jeg kommer tilbake til i kapittel seks.

Emosjonshåndteringsperspektivet

Viktige begreper i emosjonshåndteringsperspektivet er: *emosjonelt arbeid, følelsesregler og sosialt utbytte av følelsene*. I det følgende skal vi se nærmere på disse begrepene. Både i managementforskningen, den psykologiske forskningen og i den sosiologiske er det følgende definisjon av begrepet som oftest blir brukt:

“I use the term *emotional labor* to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labor is sold for a wage and therefore has *exchange value*. I use the synonymous terms *emotion work* or *emotion management* to refer to the

⁷¹ For mer detaljerte definisjoner av emosjoner se Crawford et.al. (1992:110).

⁷² Se Hochschild (1975: 288) og (2003:81-82).

⁷³ Her opererer vi ifølge Hochschild (1975:288) ikke med feilaktige eller uriktige følelser, men en falskslutning av dem. I 2003 presiserer hun denne formuleringen noe: “The expressive dimension of any context has to do with the relation between a person's feelings and other people's understanding of and response to those feelings, that is, with the issue of communication here we're dealing not with the wrongness of feelings, but with the inferred truth or falseness of them”. Hochschild (2003: 81-82). Den ekspressive dimensjonen inneholder ikke lenger bare andre menneskers forståelse av følelsene som vises fram, men også deres respons på følelsene. Denne presiseringen var nødvendig for å kunne nyttiggjøre seg denne dimensjonen.

same acts done in a private context where they have *use value*.”
(Hochschild 1983:7)

Emotional labor handler om det emosjonelle arbeidet som vi utfører i en jobbsammenheng og får en økonomiskbelønning for. Hochschild (2008:47) skriver følgende om emotional labor:

“When we are paid to do certain jobs, we do what I call ”emotional labor” – the effort to *seem* to feel and to *try* to *really* feel the “right” feeling for the job, and to try to induce the “right” feeling in certain others.”

Emotional work eller *emotional management* er det emosjonelle arbeidet som vi utfører i alle sammenhenger, men som vi ikke er pålagt å utføre av en arbeidsgiver og som vi heller ikke får økonomisk belønning for. Det emosjonelle arbeidet kan bli utført av en selv overfor seg selv, av en selv overfor andre og av andre overfor en selv.⁷⁴

Emotional labor har flere karakteristikk. For det første innebærer dette at kontakten med andre mennesker skjer ansikt-til-ansikt eller røst mot røst. For det andre innebærer det at den ansatte produserer en emosjonell tilstand i en annen person samtidig som arbeideren skal håndtere egne følelser. En assistent som forventes å hjelpe sin arbeidsleder til å føle seg trygg, samtidig som hun selv er skikkelig lei seg for at arbeidslederen er døende, er et eksempel på dette. For det tredje kjennetegnes dette arbeidet ved at arbeidsgiveren utøver en kontroll over den enkeltes emosjonelle aktiviteter. Alle disse karakteristikk finner vi igjen i personlig assistentarbeidet.

Callahan et.al. (2002:219-231) analyserer forskjellen på begrepene emotional labor og emotional work. De understreker Hochschilds poeng: at en viktig distinksjon mellom begrepene er at emotional labor har *bytteverdi* og emotional work har *bruksverdi*.

Boken *The Managed Heart*, og spesielt begrepet *emotional labor*, har vært gjenstand for mye diskusjon, og en av grunnene til dette kan være at Hochschild tar opp dette sentrale begrepet i form av en fotnote i boken.⁷⁵ Smith & Lovin (1998) kritiserte Hochschild for at det var lite sammenfall mellom det teoretiske

⁷⁴ Se Hochschild (2003: 94 -96).

⁷⁵ Se Hochschild (1983:7).

rammeverket og datamaterialet som ble brukt i boken. Dette kan jeg være enig i. Det tar derfor tid å få tak i det teoretiske rammeverket som jeg opplever som et nyttig redskap for å synliggjøre emosjonelt arbeid.

Alle mennesker tar i bruk sitt repertoar av følelser når de skal arbeide. Begrepet *emotional labor* viser til de følelser som du er forpliktet til å vise fram etter pålegg fra din arbeidsgiver og som du får lønn for å utøve. Dersom du i arbeidssituasjonen gir uttrykk for de gale følelsene, så vil det være negative tilbakemeldinger knyttet til dette i form av irettesettelser eller at du av arbeidsgiver anses for å være uegnet i jobben. Det er med andre ord arbeidstakerens ”display”/”ansikt utad”⁷⁶ som er det vedkommende selger for sin lønn. Wouters (1989 a og b) og Fineman (1993) mener at Hochschild (1983) overdriver arbeidsgivernes muligheter til å pålegge arbeiderne å ta på seg bestemte masker.

I empirikapitlene skal vi høre hvordan assistentene undertrykker irritasjon, frustrasjon, sinne og glede i møte med sine arbeidsledere. I en del situasjoner forsøker assistentene å beholde masken selv om han/hun forteller at de opplever og må vise et ansikt utad som er forskjellig fra det de føler. Forskjellen mellom de følelsene en opplever å ha og de følelsene en føler at en helst bør vise fram i jobben, kan bli vanskelig å håndtere for dem.

I de følgende kapitler brukes begrepet *emosjonelt arbeid* og dette arbeidet er i denne sammenhengen *emotional labor* fordi det er et emosjonelt arbeid som arbeidstakerne utfører i jobbsammenheng og får en lønn for. Før jeg går videre på emosjonelt arbeid skal jeg ta for meg begrepet *emosjonell dissonans*, denne opplevde differansen mellom det en føler og det en velger å vise fram for andre. Hochschild (1979⁷⁷, 1983, 2003), Mann (1999 a) og Morris & Feldman (1996 a og b og 1997)⁷⁸ er alle opptatt av begrepet. Gjennom disse forfatterne som representerer henholdsvis: sosiologien, managementforskningen og den psykologiske forskningen får vi et innblikk i begrepet. Hochschild 1979 (:565) introduserer oss forbegrepet *emotive dissonance* (følelsesmessig dissonans/emosjonell dissonans), et fenomen som sannsynligvis både Durkheim

⁷⁶ Min oversettelse til norsk.

⁷⁷ Googlesøk 22 juni 08 viser at Hochschilds artikkel ”Emotional Work, Feeling Rules, and Social Structure” er sitert 684 ganger.

⁷⁸ Et googlesøk 22 juni 08 viser at artikkelen ”Manage Emotions in the Workplace” fra 1997 er sitert 315 ganger og at artikkelen ”The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor” fra 1996 er sitert 110 ganger.

(1915:272) og Goffman (1992 [1959]) omtalte uten å bruke det samme begrep.⁷⁹ Ifølge henne så sammenligner og måler individene sine erfaringer opp mot forventninger som ofte er idealiserte. Et eksempel kan være at i en begravelse forventes det at en viser sorg, og da er det tillatt å gråte. Begynner en å vise seg overlykkelig i en begravelse så kan en forvente seg negative sanksjoner fra omgivelsene. Det finns med andre ord noen normer/regler for hva en kan tillate seg å vise av følelser i forskjellige situasjoner.

Forsøkene på å redusere emosjonell dissonans er ifølge Hochschild en pekepinn henimot følelsesregler.⁸⁰ Dette handler om at mennesker gjerne vil vise et akseptabelt ansikt utad. Det er også knyttet positive og negative sanksjoner til det ansikt som vi viser fram i forskjellige sammenhenger.

Hochschild (1983) snakker om *display/ansikt utad* som blir en salgsvare, men at over tid så får dette ansiktet et bestemt forhold til følelsene. Hun trekker også fram at det over tid blir vanskelig å holde et ansikt utad og at ”et av prinsippene vedrørende *emosjonell dissonans* – følelsenes motsetninger - analogt til prinsippet om kognitiv dissonans- er satt i gang”:⁸¹

”Opprettholdelsen av forskjellen mellom indre følelser og det man viser utad i det lange løp fører til stress. Vi forsøker å redusere dette stresset ved å minske forskjellene mellom de indre følelsene og det vi viser utad. Dette gjør vi enten ved å forandre hva vi føler eller ved å forandre det vi viser fram, ansikt utad. Når jobben krever – ansikt utad - da er det vanligvis følelser som må forandres; og når situasjonen fremmedgjør oss for vårt ansikt, kan også følelsene fremmedgjøres.” (Hochschild (1983:90)⁸²

⁷⁹ Trekker vi trådene fra Goffman (1992 [1959]) til Hochschild (1983, 1979, 2003) ser vi at Goffmans (1992[1959] :53) uoverensstemmelse mellom ”vårt så altfor menneskelige jeg” og ”vårt sosiale jeg” sannsynligvis er en forløper til begrepet emosjonell dissonans. Han snakker om en avgjørende uoverensstemmelse mellom vårt så altfor menneskelige jeg og vårt sosiale jeg, uten at han går videre til å bruke begrepet emosjonell dissonans. Når han snakker om mennesker med skiftende impulser, med humør og pågangsmot som kan skifte fra minutt til minutt, så er det mulig at det er menneskets følelser han snakker om. Så går han videre og slår fast at når vi framfører en rolle for publikum, må vi ikke tillate slike svingninger. ”Man forventer en viss byråkratisering av humøret, slik at vi gir en helt igjennom homogen opptreden til enhver tid” (op.cit.). Det kan se ut som Goffman har fått ideen til begrepet det menneskelige og det sosiale jeg fra Durkheim (1915:272) som uttaler det slik: ”Vi lar ikke vår høyere sosiale aktivitet følge i sporene til våre kroppslige tilstander, som våre fornemmelser og vår alminnelige kroppslige bevissthet gjør”. Jeg tolker både Durkheim og Goffman dit hen at det er denne uoverensstemmelsen mellom det en kjenner og det en forventes å vise fram, ansikt utad, de her er opptatt av. Det er denne uoverensstemmelsen Hochschild har gitt navnet emosjonell dissonans.

⁸⁰ For mer se Hochschild (1979:565) ”Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure”.

⁸¹ For begrepet ”Kognitiv dissonanseteori” se Kaufman & Kaufman (2003: 214-215) ”Psykologi i organisasjon og ledelse”. Forfatterne har brukt Festinger, L (1957). A Theory of Cognitive Dissonance. Stanford, CA: Stanford University Press.

⁸² Min oversetting til norsk.

Som mennesker vil vi alle oppleve denne forskjellen mellom våre indre følelser og det vi opplever at vi må vise utad. Emosjonell dissonans kan føre til stress dersom vi står i situasjoner der vi til stadighet må passe oss for å vise fram hva vi virkelig føler. I filmer og skjønnlitteratur⁸³ finner vi mange eksempler på emosjonell dissonans.⁸⁴ Mann (1999 a:7) forklarer begrepet slik:

”Emosjonell dissonans⁸⁵ oppstår når følelsene vi uttrykker tilfredsstillende sosiale forventninger eller ”regler for ansikt utad” men kolliderer med det vi virkelig føler.”⁸⁶

Det er denne uoverensstemmelsen mellom det vi virkelig føler og det som forventes at vi skal vise fram, som gjør at emosjonell dissonans oppstår og ifølge Mann så er det dette som er *emotional labor*.

Morris & Feldman (1997) utforsker forvaltning av emosjoner i arbeidsmiljø. Målet med artikkelen er å utvide tidligere teoretisk og empirisk forskning angående emosjonelt arbeid i jobbsammenheng, og de ser på komponentene i begrepet *emotional labor*. Forfatterne (op.cit.) diskuterer begrepet emosjonell dissonans, og de viser til Middelton (1989) som definerer begrepet som konflikten mellom de genuint følte emosjonene og emosjonener som må vises fram i organisasjonen. Videre viser de at forskning om emosjonell dissonans alltid har betraktet dissonansen som en konsekvens av emosjonelt lønnsarbeid.⁸⁷ Dette oppfatter jeg som at arbeideren blir pålagt, eller opplever, at de bør vise et spesielt ansikt utad i jobbsammenheng. Stemmer ikke eget ansikt, med det som forventes at en skal vise, må ansiktet justeres ved hjelp av emosjonelt arbeid.

Morris & Feldman (1997) argumenter for at emosjonell dissonans istedenfor å være en konsekvens av *emotional labor* kan og bør betraktes som en tredje komponent av ”*emotional labor* konstruksjonen” i seg selv. I modellen⁸⁸ ”bakgrunnsvariabler og konsekvenser av emosjonelt arbeid”, opererer

⁸³ Se også Dostojevskij, F. (2002) Fortellingen om ” et svakt hjerte” som handler om de to skriverne Arkadij og Vasja og filmen ”Falling in love” med Meryl Streep og Robert DE Niro.

⁸⁴ Scheff (2006) forsøker å definere begrepene ”love” og ”hate” i sin siste bok ”Goffman Unbound!”. Dette gjør han for å fremme vår forståelse av grunnleggende menneskelige forhold.

⁸⁵ Se Hochschild (1983: 90, 1979: 565, 2003:89-91). Se eksempler på emosjonell dissonans i film og litteratur: se f.eks filmen ”Falling in Love” og Dostojevskij, F. (2002) fortellingen om ”Et svakt hjerte”.

⁸⁶ Min oversettelse fra engelsk. ”Display rules” har jeg oversatt med ”regler for ansikt utad og framvisningsregler og ansiktsregler.

⁸⁷ Morris & Feldman (1997: 259) ”Previous examinations of emotional dissonance have always considered dissonance a consequence of emotional labour (Adelmann, 1989)”.

⁸⁸ Se Morris & Feldman (1997: 260).

forfatterne (op.cit.) med fire bakgrunnsvariabler som de mener har betydning for det emosjonelle arbeidet: *Tydligheten av regler for ansikt utad, grad av rutine i forhold til oppgavene, jobbautonomi og rollemottakerens makt*. I empirikapitlene kommer jeg til å berøre disse fire bakgrunnsvariablene i ulik grad.

Når emosjonell dissonans oppstår hos arbeideren, må vedkommende ta et valg om hun/han skal vise det hun kjenner av følelser, eller om de skal skjules for kunde, pasient, bruker eller arbeidsleder. Ønsker en å skjule sine virkelige følelser må en utføre emosjonelt arbeid overfor seg selv, dersom en velger å opprettholde et akseptabelt ansikt utad. Viser arbeidstakeren sine virkelige følelser og disse ikke er i tråd med arbeidsgivers forventninger til ansikt utad, kan det føre til at arbeidstakeren opplever negative sanksjoner fra sin arbeidsgiver. Jeg oppfatter *emosjonell dissonans* som individets opplevelse av uoverensstemmelse mellom opplevde følelser og de følelsene som en opplever å måtte vise eller velger å vise utad i jobbsammenheng. Denne ubalansen mellom det en virkelig føler og den ”masken” en opplever og må ta på seg utad krever at en utfører emosjonelt arbeid overfor seg selv for å komme nærmere en balanse mellom det en føler og det en opplever at en burde vise utad.⁸⁹

Det er denne skjulingen av det en føler og det å late som at en føler noe⁹⁰ som framkaller behovet for å utføre emosjonelt arbeid overfor en selv. I de nære menneskemøtene kan vi ikke skjule oss uten anstrengelse dersom vi opplever emosjonell dissonans mellom det vi kjenner og det ansikt vi velger å vise fram. Ved hjelp av *emosjonelt arbeid* justerer vi oss slik at vi kan vise fram et akseptabelt ansikt.

Det emosjonelle arbeidet utføres ved hjelp av to prosesser som Hochschild (1983:35 og 2003) betegner som surface - og deepacting (*overflate- og dybdespill*).⁹¹ I overflatespillet later personen som om hun/han føler det som forventes at hun/han skal føle, ved for eksempel å undertrykke sinne og vise sympati. I dybdespillet ”arbeider” individet med egne følelser for å framkalle de/den forventede følelsen (oppleve og vise sorg i begravelse).

Steinberg & Figart (1999) oppfatter Hochschilds begrep overflatespill slik at da simulerer den ansatte emosjoner. Emosjonene som vises fram er da forskjellige

⁸⁹ Et spill som både kan tappe oss for energi og gi oss påfyll av energi. Om påfyll og tapping av energi se Collins (1990 og 2004).

⁹⁰ Se Mann (1999 a).

⁹¹ Min oversettelse til norsk.

fra det arbeidstakeren egentlig føler. Overflatespillet ser ut til å være det spill som skaper størst grad av emosjonell dissonans hos mennesket fordi avstanden mellom det en føler og det en velger å vise utad blir størst her.⁹² Hochschild (1983) var klar over at dybdespillet kunne ha en positiv effekt på arbeideren,⁹³ men advarte organisasjoner mot å behandle de ansattes følelser som en vare.

Smith (1999) finner at de som utøvde overflatespillet i større grad opplevde en indre dissonans enn de som utøvde dybdespill:⁹⁴

“... surface acting workers were more likely to feel inner dissonance, because they were ‘putting on a face’ and feigning their emotions. More experienced workers were found to be particularly adept at deep acting, which enabled them to distinguish between ‘personal’ and ‘work’selves and protect themselves from burn-out.” (Smith 1999:134)

Overflatespillet ser ut til å kreve mest av arbeiderne og dette synes sannsynlig fordi da er avstanden størst mellom det de kjenner av følelser og det de må vise utad.

Mann & Cowburn (2005) gjennomførte en undersøkelse der trettifem psykiatriske sykepleiere svarte på spørsmål i relasjon til 122 sykepleier- pasient interaksjoner. Resultatet av undersøkelsen antydte at jo dypere intensitet i interaksjonen og jo mer varierte emosjoner som opplevdes, jo mer emosjonelt arbeid ble rapportert. Her kan en tenke seg at dersom arbeideren utsettes for sterke følelser fra brukere, som for eksempel voldsom sorg eller sinne, så øker det emosjonelle arbeidet hos arbeideren.

Morris & Feldman (1997) operasjonaliserer emotional labor/emosjonelt lønnsarbeid på følgende måte: interaksjonsfrekvens, interaksjonsvarigheten, og emosjonell dissonans.⁹⁵ I modellens siste ledd måler de grad av emosjonell utmattelse, jobbtilfredshet og rolleinternalisering sett ut fra de fire bakgrunns-

⁹² Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002), Grandey (2003).

⁹³ Se også Wharton (1996:231)

⁹⁴ Se også Smith (1992) og Smith & Lorentzon (2005).

⁹⁵ (Morris & Feldman (1997:259) : “However, rather than being a consequence, emotional dissonance can and should be considered as the third component of the emotional labor construct itself. What makes regulation of emotional expression more difficult, and thus more labor intensive, are exactly those very situations in which there are conflicts between genuinely felt emotions and organizationally- sanctioned emotions. In other words, the act of expressing sanctioned emotions during interpersonal transactions (i.e. emotional labor) becomes more demanding when it requires greater effort to control true feelings”.

variablene ⁹⁶. Resultatene deres er det første direkte empiriske belegg for at tidligere forskning har overbetont de negative aspektene ved emosjonelt arbeid i jobbsammenheng. Forfatterne finner videre at det å uttrykke sanksjonerte emosjoner som en del av jobbrollen, ser ut til å oppleves dysfunksjonelt for individet *bare* i den grad at uttrykte sanksjonerte emosjoner bryter med arbeidstakerens følte emosjoner (op.cit:270). Forfatterne framhever også den negative sammenhengen mellom jobbautonomi og emosjonell dissonans. Arbeidstakere som hadde mer frihet til å bestemme når og hvor de skulle uttrykke emosjoner, rapporterte færre tilfeller der de opplevde at ansikt utad var i konflikt med følte emosjoner. De fant en korrelasjon mellom varigheten og frekvens av interaksjonen og emosjonell utmattelse.⁹⁷ Jo høyere frekvens og jo lengre varighet av interaksjonen, jo større er sjansen for å oppleve emosjonell utmattelse. Morris & Feldman (1997)⁹⁸ antyder samtidig at det kanskje ikke er frekvensen og varigheten av det emosjonelle arbeidet i jobbsammenheng som er relatert til jobbtilfredshet, men heller den dissonansen som oppleves mellom pålagte emosjonelle uttrykk og arbeidstakerens opplevde følelser⁹⁹ (op.cit. 269). Dette finnes det støtte for hos Grandy (2003), som framhever to aspekt ved arbeidstakernes arbeidssituasjon som har blitt assosiert med høy grad av skuespill/emosjonelt arbeid: misnøye i jobben og følelsesregler (Grandey 2003).

Ved bruk av dybdespillet har den ansatte fokus på de indre følelsene og forsøker å mane fram de aktuelle framviste følelsene. Dette er den samme metoden som skuespillerne kan bruke når de framfører sine roller¹⁰⁰. Slik jeg oppfatter disse to begrepene er det mulig at overflatespillet koster arbeideren mer enn dybdespillet. I dybdespillet er det sannsynlig at den emosjonelle dissonansen blir mindre fordi det er mer samsvar mellom de indre følelsene og det ansikt en må vise utad enn ved bruk av overflatespillet. Zammuner & Galli (2005) fant at overflatespillregulering hadde en personlig kostnad i form av emosjonell utmattelse og depersonalisering/fremmedgjøring.¹⁰¹ Denne undersøkelsen tar ikke mål av seg til å skille mellom overflate- og dybdespill da det

⁹⁶ Morris & Feldman (1997: 269) " This provides strong support for the argument made in this article that one of the reasons organizational control of employee emotional expression was, in fact, "labor" is that it takes greater effort , skill , and control to express sanctioned emotion when these emotions conflict with genuinely felt emotion".

⁹⁷ Se også Eriksson, Starrin og Janson (2003) "Utbränd och emotionellt utmärglad".

⁹⁸ Se også: Morris & Feldman (1996 a).

⁹⁹ Morris & Feldman (1997:259):..."What makes regulation of emotional expression more difficult, and thus more labour intensive, are exactly those very situations in which there are conflicts between genuinely felt emotions and organizationally – sanctioned emotions. In other words, the act of expressing sanctioned emotions during interpersonal transactions (i.e. emotional labour) becomes more demanding when it requires greater effort to control true feelings."

¹⁰⁰ Se Blix, S. (2004) og Bergman Blix, S. (2007).

¹⁰¹ For mer, se Zammuner & Galli (2005).

ville kreve en annen tilnærming enn det som er bruk i denne undersøkelsen. Det er likevel av interesse å være seg bevisst at disse to former for emosjonelt arbeid eksisterer og der empirien tillater det vil de to typer spill sannsynliggjøres.¹⁰²

Hochschild (2003:96) beskriver tre teknikker for å utføre emosjonelt arbeid: *den kognitive teknikken* som innebærer forsøket på å skifte image, ideer eller tanker i forsøket på å forandre følelsene som er assosiert med dem. *Den kroppslige teknikken* som innebærer forsøket på å forandre somatiske eller fysiske symptomer på emosjoner (for eksempel ved å prøve å svelge, puste saktere, prøve å la være å skjelve osv.). *Det expressive emosjonelle arbeidet* går ut på å prøve å forandre uttrykksform, for eksempel gester, i den hensikt å forandre innvendige følelser ved for eksempel å prøve å smile eller gråte. I kapittel syv skal vi møte den unge assistenten Line og høre hvordan hun benytter seg av både kognitive og kroppslige teknikker i en situasjon der hun opplever at hun blir irritert og frustrert.

Oftest blir en oppmerksom på emosjonelt arbeid når individets følelser ikke passer inn i situasjonen. Emosjonelt arbeid referer til anstrengelsen - det å prøve å se lykkelig ut, og her er det overflatespillet som er i gang, fordi her tar vedkommende på seg *masken og spiller*. Dersom en greier å se lykkelig ut og samtidig føler seg lykkelig så er det dybdespill som er i gang. Ifølge Hochschild (2003) så er det anstrengelsen som er det emosjonelle arbeidet og ikke resultatet som kanskje ikke blir vellykket. Emosjonsarbeidet er ifølge Hochschild (1979) et uttrykk i *en sosial utveksling* og det har en funksjon, det er ikke bare et aspekt ved utøverens personlighet.

Følelsesregler eller følelsesnormer referer til normer for hvilke følelser som er passende i bestemte situasjoner. (Hochschild 2003: 82) definerer dem slik:

“Feeling rules define what we image we should and shouldn't feel and would like to feel over a range of circumstances; they show how we judge feeling. A feeling rule governs how we feel whereas an expression rule governs how we express feeling. We can think of feeling rules as the underside of framing rules – rules governing how it is we see the situations. Together, framing and feeling determine how it is we deeply *grasp* the situation before us”.¹⁰³

¹⁰² Et søk på ordene *deepacting+ surfaceacting +emotional labor* ga 388140 treff i EBSCO 12.05.09.

¹⁰³ For mer informasjon om følelses og uttrykksregler se Hochschild (1979:565-569) og Hochschild (2003).

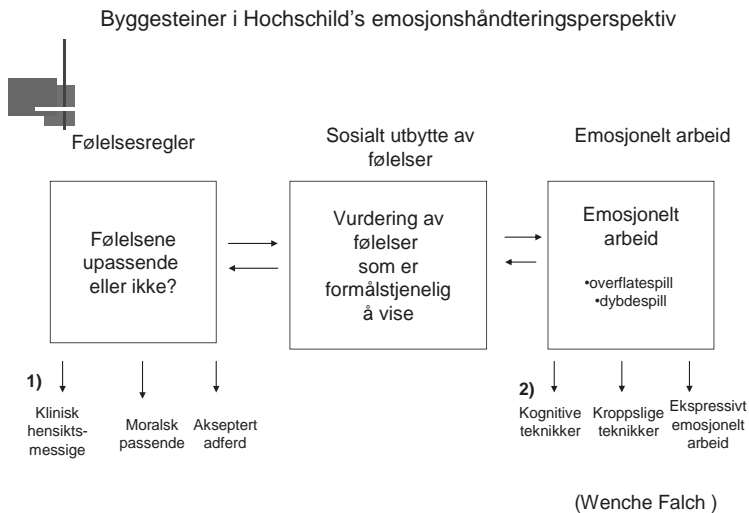
Alle mennesker utøver emosjonelt arbeid i forhold til de regler som vi oppfatter gjelder i de forskjellige situasjonene vi befinner oss i. Mens følelsesregler viser til hva vi *bør føle* i en gitt setting, så viser uttrykksreglene til hva vi *bør vise* i en gitt situasjon. Informantene i denne undersøkelsen synes å være observante på hva de til enhver tid både *bør føle* og *bør vise* av følelser i gitte situasjoner, enten det gjelder empati, irritasjon, frustrasjon, gråt eller sinne. I kapittel seks og syv kommer vi tilbake til dette og her får vi ta del i assistentenes egne fortellinger.

Følelsesregler er ofte dypt internalisert i oss og her kunne Hochschild ha brukt sosialiseringprosessen for å vise hvordan vi hele livet i nye settinger må lære oss hvilke følelser det er formålstjenelig å vise og hvilke man ikke bør vise dersom en ønsker å unngå negative sanksjoner. Hochschild (2003:82) viser oss hvordan vi kan bruke et eller flere måleinstrumenter når vi skal bedømme om en følelse er upassende eller ikke. *Klinisk hensiktsmessig* refererer til hva som er forventet av en normal, frisk person. *Moralsk passende* referer til hva som er moralsk legitimt. *Akseptabel atferd* i en sosial sammenheng refererer til hva som forventes ut fra normer som er spesifikke for situasjonen. I praksis så forsterker disse tre oppfatningene ofte hverandre eller de smelter i hverandre.

Hochschild (1983:57) forteller oss også hvordan vi kan kjenne igjen en følelsesregel. Dette gjør vi ved at vi først inspiserer hvordan vi selv vurderer våre følelser og videre ved å inspiserer hvordan andre mennesker vurderer vårt emosjonelle ansikt utad ved hjelp av sanksjoner fra oss selv og fra andre. Underveis i prosessen vurderer vi hvilket sosialt utbytte vi vil ha av å vise våre følelser¹⁰⁴. Eksempler på dette kan være at en underordnet (assistent) som kjenner seg tråkket på av sin leder, velger å ikke vise sitt sinne, fordi hun er redd for å miste jobben. Emosjonshåndteringsperspektivet er et viktig redskap i mine analyser av egen empiri og av den grunn ble denne modellen utarbeidet. Det er alltid en fare ved å forenkle andres teori og det understrekes at dette er min egen tolkning av deler av hennes teori.

¹⁰⁴ For mer se Hochschild (1979: 568-569) og Hochschild (2003:100- 103).

Fig. 1. Byggesteiner i Hochschild's emosjonshåndteringsperspektiv



I situasjonen kjenner vi etter om de følelsene vi har kan vises fram. Dette finner vi ut av ved å tenke på hva som er klinisk hensiktsmessig, moralsk passende eller akseptabel atferd. Samtidig vurderer vi om det for eksempel lønner seg å slå i bordet og vise sinne eller om det lønner seg ikke å vise sitt sinne. Disse vurderingene er avhengige av hvilken posisjon vi befinner oss i. Er vi en underordnet så kan det lønne seg å forholde seg rolig fordi den som er overordnet kan ha mulighet for å utøve negative sanksjoner overfor oss. Dersom vi må/ eller velger å vise et annet ansikt enn det vi kjenner, så kan vi justere oss ved hjelp av emosjonelt arbeid der teknikkene kan være kognitive, kroppslige og ekspressive. I empirikapitlene skal vi se på de valg assistentene tar og de argumenter de bruker for ikke å vise fram det de føler.

Forskningsområder innenfor emosjonelt lønnsarbeid

Steinberg & Figart (1999:13) oppsummerer tre forskningsområder innenfor emotional labor/ (her: emosjonelt arbeid). Først og fremst undersøkes effekten av å utføre emosjonelt arbeid på arbeidstakerens velvære. Her legges det spesielt vekt på de negative konsekvensene for de ansatte, som utbrenning, utmattelse og emosjonell inautensitet. Om arbeidstakeren bryr seg eller ikke, så må de i

mange jobber late som om de bryr seg på en måte som dekkes av begrepet *self-investment*,¹⁰⁵ som betyr å undertrykke og håndtere sine egne følelser og emosjoner. Emosjonelt arbeid har ikke ensartet en negativ innflytelse på jobbtilfredshet.¹⁰⁶

Et andre forskningsområde utforsker emosjonelt arbeid både teoretisk og empirisk, dets konturer som en dimensjon ved organisasjonens "behavior". Ved å vedkjenne seg at emosjonelt arbeid er kvalifisert arbeid/fagarbeid i et mangfold av arbeidsmiljøer, så forsøker denne forskningen å forstå sammenhengen mellom ansikt utad og effektiviteten i organisasjonen (Steinberg & Figart 1999:13).

En tredje type forskningsspørsmål er rettet spesielt *mot usynligheten av emosjonelt arbeid som et jobbkraav*. Videre er denne forskningen opptatt av den konsekvente mangel på belønning for den kompetente utførsel av disse ferdighetene (det emosjonelle arbeidet) og den betydelige anstrengelsen de krever. I kapittel 6 og 7 skal jeg synliggjøre assistentenes emosjonelle arbeid og videre skal vi se hvordan assistentene opplever og håndterer denne delen av sitt arbeid.

Oppsummering

Hochschilds emosjonshåndteringsperspektiv gir oss et redskap til å synliggjøre det emosjonelle arbeidet som utføres i jobbsammenheng. Dette usynlige arbeidet som både tapper og fyller arbeidstakerne med energi. Samtidig opplever jeg det uheldig at det meste av teorien først blir tilgjengelig i *The Managed Hearts* tre appendikser. Hadde hun knyttet egen teori og empiri nærmere sammen, ville hennes analyseredskap vært lettere tilgjengelig.

Ifølge perspektivet er det skjulingen av det vi føler og det å late som at vi føler noe vi ikke gjør,¹⁰⁷ som framkaller behovet for å utføre emosjonelt arbeid overfor en selv. I de nære menneskemøtene kan vi ikke skjule oss uten anstrengelse, dersom vi opplever uoverensstemmelse mellom det vi kjenner og det ansikt vi velger å vise fram. Ved hjelp av emosjonelt arbeid i form av overflate- og dybdespill justerer vi oss slik at vi kan vise fram et akseptabelt ansikt. Overflatespillet ser ut til å være det spill som skaper størst grad av

¹⁰⁵ Se Steinberg & Figart (1999).

¹⁰⁶ Se Morris & Feldman (1996).

¹⁰⁷ Se Mann (1999 a).

emosjonell dissonans hos mennesket¹⁰⁸ fordi avstanden mellom det en føler og det som forventes at en skal vise utad blir størst her. Arbeidstakere selger sin arbeidskraft og utfører i en hel del jobber, både fysisk og emosjonelt arbeid¹⁰⁹. Mens det fysiske arbeidet er lett å få øye på, blir det emosjonelle arbeidet som utføres lett usynlig for omverdenen.

I kapittel fire, fem, seks og syv beskrives og analyseres det empiriske materialet. Det er de personlige assistentenes opplevelser og erfaringer av eget arbeid som er i fokus i kapittel 4 og 5. Assistentenes opplevelser av egne følelser i forbindelse med jobben og deres håndtering av disse er i fokus i kapitlene seks og syv. I de to sistnevnte kapitlene er mine analyser gjennomført med utgangspunkt i et emosjonssosiologisk perspektiv.

¹⁰⁸ Goldberg & Grandey (2007: 301-318) studie stemmer overens med tidligere forskning som viser at overflatespillet skaper størst grad av emosjonell dissonans hos mennesket. De sier det slik: "We found that "service with a smile " instructions resulted in more effortful regulation than display autonomy in terms of both modifying expressions by faking or suppressing emotions (surface-acting) and modifying feelings through positive refocusing and cognitive reappraisal (deep acting). However, the difference in postsimulation exhaustion between display and display autonomy was explained by the extent that participants reported using surface acting with the callers. Surface acting has previously been argued to drain energy whereas deep acting does not, and our results are consistent with survey research showing that surface acting is the primary driver of stress (e.g., Brotheridge & Lee, 2002, 2003; Grandey, 2003)".

¹⁰⁹ Se Steinberg & Figart (1999:13) som sier at jobber innenfor emosjonelt lønnsarbeid har flere karakteristikk bl.a. vanligvis ansikt-ansikt eller røst-til røst interaksjoner, spesielt i servicearbeid.

Kapittel 4

Mening og livsbekreftelse i arbeidssituasjonen

Syns jo det er spennende og jeg liker å jobbe med mennesker og være nær mennesker også... Det er en ganske meningsfull jobb det der. Det er mye som en kan gjøre som er mye mindre meningsfullt. (Lauritz, eldre assistent).

Innledning

Kapitlet handler om assistentenes opplevelse av mening og livsbekreftelse i jobbsituasjonen. Ved hjelp av Von der Fehr (2008), som argumenterer for at mening skapes av individer i samhandling, Desmond Tutus (2000) begrep *ubuntu* og Erikssons (2007) *meningsværdet* tolker jeg assistentenes opplevelse av mening i jobben. Videre handler det om den subjektsymmetriske samhandlingsformen og dobbeltheten ved denne. I siste del av kapitlet løfter jeg fram assistentenes opplevelse av *kjemiens* betydning for samhandlingen.

Opplevelsen av mening og livsbekreftelse i arbeidssituasjonen

I arbeidet som assistent forutsettes det at de kan sette seg selv til side for å utrette de handlinger som jobben krever av dem. Assistentene synes å være klar over at dette er en nødvendig del av jobben. De er villige til å sette seg selv til side for at arbeidslederne skal kunne styre hvordan de vil ha det. De assistentene som har valgt denne type jobb, blant andre mulige, er klare på at det blant annet er Independent- Living- tankegangen som har fristet dem til å ta akkurat denne type jobb. Muligheten for å være med på å skape frihet for arbeidslederne synes å være en sentral motivasjonsfaktor for assistentene. Assistenten Greger forteller at han ble fristet til denne type jobb da han ved en tilfeldighet kom over ULOBAs hjemmesider. Det å være med på å skape frihet for rullestolbrukere til å leve slik de ønsker det, er hans argument for å være i jobben:

... For jeg har fått fryktelig mye ... det tørr jeg å si og reint personlig som menneske så har jeg vokst som menneske ved å jobbe som personlig assistent. Det er derfor jeg jobber med det for at da har jeg mulighet for å være med på å gi den her form for frihet til mennesker som ønsker å være fri. (Greger, eldre assistent)

Gregers motivasjon for å arbeide som personlig assistent ser ut til å være knyttet til det å kunne være med på å gi frihet til mennesker som ønsker å være fri, men som ikke kan oppnå dette uten assistanse. I intervju situasjonen forteller han om bedre betalte jobber som han kunne ha tatt, men som han valgte bort til fordel for assistentjobben. Dette er en typisk situasjon som flere av de eldre mannlige assistentene forteller om. De har muligheten for andre og bedre betalte jobber men de velger denne type jobb.

Ola har også valgt denne type jobb og det er en jobb som han opplever som livsbekreftende:

Dette trivdes jeg veldig godt med... syns det var en veldig sann livsbekreftende greie... kunne ikke tenkt meg en bedre deltidsjobb både med tanke på stillings- størrelse, fleksibiliteten og gleden over arbeidet...
(Ola, ung assistent)

Mennene og kvinnene, både de unge og de eldre, drar fram dette med å oppleve nærhet til mennesker som noe som gjør jobben meningsfull. Von der Fehr (2008:70-73) argumenterer for at mening oppstår gjennom praksis. Ifølge henne er mening: *"noe som skapes av individer gjennom handling og samhandling innenfor ulike former for praksis. Det er viktig å være klar over at mening er noe invidet selv er medskaper av"*. Assistentene opplever at det meningsfullt å utføre handlinger for arbeidslederne som de ikke kan utføre selv. Det skaper mening å opptre som "den forlengede arm" for arbeidslederne. Idet assistentene opplever å bli brukt av arbeidslederen eller andre, som kan utføre handlingene selv, så kan det føre til at deres oppgave mister mening for dem. Her ser vi eksempel på at en hendelses mening ligger i dens konsekvenser.¹¹⁰ I de situasjoner der assistentenes oppgaver mister mening for dem, der de opplever å måtte yte service til mennesker som kan klare oppgavene selv, forteller de om opplevde følelser som blant annet irritasjon, frustrasjon og sinne¹¹¹. Dette viser at opplevelse av mening også er viktig for å unngå emosjonell dissonans og videre at det er andre følelser som framkommer i de arbeidssituasjoner som oppleves meningsfulle:

¹¹⁰ For mer, se Von der Fehr, D. (2008)

¹¹¹ Følelser som er assistentenes kjennetegn på opplevd emosjonell dissonans som jeg kommer tilbake til i kapittel 6 og 7.

... du føler deg som en sånn engel... ikke sant. Du føler jo at her gjør du virkelig noe positivt... noe godt ... et meningsfullt arbeid. (Maren, ung assistent)

En del vil nok kjenne seg igjen i dette sitatet, og det er sannsynlig at slike følelser er med på å friste mennesker til å jobbe nært andre mennesker som er avhengige av hjelp. En av de andre kvinnelige assistentene forteller at hun alltid har utført denne type arbeid og at hun gjør det fordi hun liker det og synes hun er flink i slike en til en relasjoner:

... jeg føler det gir livet mening... jeg har en del å gi. Jeg skal bidra til at de får leve det livet de ønsker å leve. Da må du etterspørre ting... jeg skal ikke definere det på noen måte. Syns det var så veldig godt... det ligger sånn *verdighet* i det... tenker jeg. (Karoline, assistent i trettiårene)

Von der Fehr (2008:70) er også inne på at det å behandle mennesker med verdighet innebærer å ta hensyn til at mennesket hele tiden skaper mening og tolker den. Det er tydelig at jobben oppleves meningsfull for assistenten.

Desmund Tutu snakker om det afrikanske begrepet *ubuntu*¹¹² som han opplever er vanskelig å oversette til et vestlig språk. Ubuntu betyr blant annet:

”... min medmenneskelighet er uløselig knyttet til deres. Vi sier at ”et individ er et individ gjennom andre mennesker” Ikke ”Jeg tenker, altså er jeg”, men: ”Jeg er menneskelig fordi jeg hører til”. Jeg deltar, jeg deler.” (Tutu, D. (2000:42)

Her handler det om at en person med *ubuntu*¹¹³ er i besittelse av en selvsikkerhet som kommer fra vissheten om at en tilhører en større helhet. Denne selvsikkerheten reduseres når en opplever at andre blir ydmyket eller undertrykt. Her handler det om selve essensen i det å være menneske. Assistentene finner mening og livsbekreftelse via jobben som assistenter. Dette oppleves viktig for dem og trekkes fram som en motivasjon for å være i denne type jobb. Ubuntu betyr blant annet at et individ blir til et individ gjennom andre mennesker, og dette viser til at mennesker er avhengige av hverandre og at en blir menneskelig ved å høre til. Flere av assistentene utdyper denne opplevelsen av tilhørighet, det å være noe for andre mennesker. Assistentene som er blitt enker eller alene av

¹¹²For mer om Ubuntu se: Swanson, D.M. (2007).

¹¹³Etter å ha jobbet i et afrikansk land i to år kan jeg se at ubuntu henger nøye sammen med hvordan mange samfunn er bygd opp i Afrika. Menneskene har ingen velferdsstater slik vi har, og mange er således totalt avhengig av hverandre for å fungere.

andre grunner, framhever spesielt dette med viktigheten av å være noe for andre, det å høre til, og den eldre assistenten Edith forteller at de to årene som assistent gav henne veldig mye.

Erikssons begrep *meningsværdet* har noe av det samme innhold som *ubuntu*. Det handler om at sosial tilhørighet skaper mening:

”...*social anslutning skapar mening*, ger en innebörd åt våra handlingar och därmed en förståbarhet av tillvaron. Kretsar och band åstadkommer och verifierar det fundamentala faktum att vi är i världen och att vi tillhör den och, framför allt, att detta är viktigt, eftersom det är meningsfullt. Som jag ser det är detta den yttersta utposten, det finns ingen ytterligare sådan med hjälp av vilken man kan eller behöver förklara meningsfullhet. Interaktion tillhandahåller alltså vad man med en neologism kan beskriva som *meningsvärden*, det vill säga de värden som består av att tillvaron får en mening för oss, eller som följer av att den får detta, *genom att jag själv blir en del av den.*” (Eriksson, B. 2007:209)

Sammenligner vi begrepene *ubuntu* og *meningsværdet* ser vi at begge inneholder: at tilværelsen får mening for oss gjennom at vi selv blir en del av den. Eriksson (2007:208) går så langt som til å påstå at: ” *utan detta ständiga tillflöde av andras handlingar, liksom utan möjligheten att själva få handla gentemot andra och få svar på detta, uppfattar vi livet som meningslöst och värdelöst?*”. Den kvinnelige assistenten opplever jobben sin som meget givende samtidig som hun snakker om at den framkaller følelser hos henne som hun opplever at hun ikke skal ha:

Jeg syns det er en veldig *givende jobb* å jobbe med folk som er handikappa [...]... det er en kjempejobb er det [...]... Nei det er en givende jobb ... jeg tar nesten til tårene når jeg snakker om det for du legger... egentlig skal du jo ikke legge følelser i det... vi er jo mennesker ... ikke sant. (Snefrid, eldre assistent)

Det er tydelig at hun opplever jobben sin som meningsfull samtidig som hun har mange følelser i forhold til jobben. Hun har fått et inntrykk av at hun *ikke skal legge følelser i jobben*, men hun gjør det likevel og ifølge henne gjør hun det fordi hun er et menneske. Hun møter på jobben med *hele seg*, men er tydelig klar over at følelsen av å synes synd på arbeidslederne er upassende. Hun drar spesielt fram de som må ligge i en seng hele livet og de opplever hun at det spesielt vanskelig *ikke* å synes synd på. Hun syns jobben er en fryd og opplever at dagene går fort og hun drar fram at hun hele tiden får høre hvor flink hun er

og opplever at det er med på å gjøre jobben givende. Assistentene understreker viktigheten av positive tilbakemeldinger for å holde seg motivert i jobben¹¹⁴. På mange måter ser ”takken” ut til å være med på å opprettholde opplevelsen av det meningsfulle ved jobben.

Venner – den subjektsymmetriske samhandlingsformen og dobbelheten

Ifølge Eriksson (2007:64-66) er det den subjektsymmetriske samhandlingsformen som utgjør all sosial nær interaksjon. Dette er den interaksjonsformen som de fleste av oss forsøker å etablere i de fleste interaksjonssituasjoner. Årsaken til dette mener han er at det er i denne samhandlingsformen at *meningsværdet* produseres. Empirien tyder på at de fleste av assistentene ønsker seg denne typen samhandlingsform.

Det er i den subjektsymmetriske samhandlingsformen at assistenten opplever seg som arbeidslederens venn og det er her *meningsværdet* produseres. Her kommer dobbelheten fram fordi det å bli venn med arbeidslederen også medfører problemer med å sette grenser. Det er lett å få andre forventninger til en venn enn til en som er ansatt hos deg. Det skapes også forventninger fra arbeidslederen utover det assistentene er i stand til å oppfylle innenfor sin arbeidstid. I mange tilfeller opplever assistentene at arbeidslederen ikke har fått tildelt nok timer, og da er det flere av dem som tar på seg ansvaret for denne mangelen på ressurser og jobber gratis.¹¹⁵ Den subjektsymmetriske samhandlingsformen som gir mening og produserer energi hos dem, kan ved manglete grensesetting trette dem ut og tappe dem for energi. Ifølge assistentene er det ikke mulig å gå fra å være venner til å bli ”den profesjonelle assistent”, men det er lett å gå fra å være profesjonell til å bli venn.

Den unge assistenten hadde en gang vært assistent for en arbeidsleder på sin egen alder. De hadde litt felles interesser: ”*det ble litt på en måte litt sånn venninne (ler litt), samtidig så synes jeg at akkurat den biten der kan være litt vanskelig*”. I intervju situasjonen spør jeg om hva som skjer da, når en blir venninner:

¹¹⁴ Se Olsson (2008) som finner det samme.

¹¹⁵ Gullikstad & Rasmussen (2004) tar opp problemstillingen med at kvinners manglende grensesetting i omsorgsarbeid blir definert som et individuelt problem. Vike (2002:227) ser på dette som et samfunnsproblem: ”Det er fortrinnsvis kvinner som arbeider i velferdstatens førstelinje, og vi håper å ha etterlatt liten tvil om at maktformene vi har analysert kan realiseres fordi kvinnelig arbeidskraft og selvforståelse gjør seg selv tilgjengelige for fleksibel anvendelse. Framfor alt ser det ut til at det er kvinner som kompenserer for velferdstatens formelle og reelle utilstrekkelighet (på egne premisser)”. Min empiri viser at assistentene ofte opplever at deres arbeidsledere har for få tildelte timer, og de tar da på seg et av samfunnets ansvar ved å jobbe gratis.

... det blir på en måte for personlig for å ha et sånt arbeidsforhold fordi jeg får dårlig samvittighet for så mye. Hvis jeg ble spurt om å jobbe og sa nei så ble det fort litt sånn: ” Ja hva skal du for noe da?” (ler litt) så jeg måtte si hva jeg skulle for noe... fordi jeg ikke skulle jobbe der. Det ble litt ubehagelig. Jeg følte meg rett og slett litt slem (ler litt)... hvis jeg på en måte ikke kunne eller hvis jeg kanskje hadde en grunn som var for dårlig (ler litt) sett fra arbeidslederens synspunkt da. (Ingrid, ung assistent)

Dette er en typisk situasjon som spesielt de unge assistentene forteller om. De går over fra å være en som skal yte service i n antall timer pr. dag til å bli en venn som stiller opp langt ut over det som er avtalt på forhånd. I venninneforholdet skapes forventninger fra arbeidslederen som det er vanskelig for assistenten å si nei til. Her ser vi hvordan den subjektsymmetriske samhandlingsformen som er viktig for assistentenes opplevelse av mening i jobben også skaper situasjoner som kan trette dem ut.

Assistentene har også eksempler på at slike situasjoner ender opp i konflikter, fordi de ikke er i stand til å oppfylle de forventningene som de har vært med på å skape. Jobben som assistent gir og tar energi fra dem og en av dem forteller: ”*Jeg synes det er veldig meningsfylt jeg..., men jeg kunne ikke hatt det som heldags beskjeftigelse*”. I sitatet kommer dobbeltheten fram, jobben er meningsfull, men den er for slitsom til at assistenten kunne ha hatt dette som heldagsjobb.

Ordet *kjemi* ble relativt ofte brukt av assistentene. Det virket sentralt i forhold til interaksjonen mellom assistent og arbeidsleder og av den grunn velger jeg å se nærmere på det.

Assistentenes opplevelse av ”kjemiens” betydning for samhandlingen

”Kjemi” er et begrep som jeg ofte støter på i intervjuene, i filmene og forskningen om BPA¹¹⁶ og i offentlige dokumenter. På bakgrunn av assistentenes uttalelser om begrepet er det rimelig å anta at assistentenes opplevelse av kjemien kan få konsekvenser for assistentenes arbeidsforhold. Dette er noe som var kjent for departementet da de i *Rundskriv I -20/2000 til Lov om sosiale tjenester m.v.* uttaler at ”*dårlig kjemi*” ikke er en god nok grunn for

¹¹⁶ Se Guldvik (2003 a :84) og filmen: "Et fritt liv".

oppsigelse av personlige assistenter. Departementet forsøker ikke å operasjonalisere begrepet, slik at det i praksis blir opp til den enkelte hva en legger i det.

Her har begrepet ”kjemi” sin opprinnelse i min empiri. Som arbeidstakere står de ansikt-til-ansikt med sin egen sjef og skal yte service overfor vedkommende i de timene de er på jobb. I slike arbeidssituasjoner er det ikke urimelig at assistentene snakker om viktigheten av en god kjemi mellom assistent og arbeidsleder:

Det er den handikappede personen som er din sjef og derfor er det også veldig viktig at her er en *kjemi* som er ute og går ... det er veldig viktig. (Nanna, eldre assistent)

Assistentene legger forskjellige betydninger i begrepet ”kjemi”, og kjemien kan være god eller dårlig. Den *gode* kjemien henger også nøye sammen med opplevelsen av å ha en meningsfull jobb. Som arbeidstakere opplever de at det er viktig for deres jobb at kjemien mellom dem og arbeidslederne skal være god. Samtidig som de bruker forskjellige ord når de beskriver begrepet kjemi, så legger de mye av det samme i det. Det handler om å like hverandre som mennesker. Det handler på mange måter om å ha et felles ståsted som gjør det lettere å oppnå resonans,¹¹⁷ en gjensidig forståelse av hverandre. En av kvinnene kommer flere ganger tilbake til dette med å være like hverandre og hvordan denne likheten får betydning for om en fylles eller tappes for energi:

Og da er det jo veldig viktig og jeg liker å ha like interesser da... være nogenlunde i samme retning og det tror jeg at da vil en ikke tappe hverandre for energi liksom. Det kan være et forhold som kan vokse og som hvor man har noe å bygge videre på når man blir ordentlig kjent og sånn så det blir veldig viktig det da... for å kunne liksom holde på arbeidsforholdet. (Sanna, ung assistent)

Det at kjemien stemmer ser ut til å gå i retning av at den er god. Det handler også om å være like, om å ha like interesser, noe å snakke om, noe å dele. Videre handler det om lik rytme/ tempo og her blir jeg minnet på Scheffs (2006) begrep *attunement*. Tilstanden/ opplevelsen av *attunement* varierer fra det ene øyeblikket til det andre:

¹¹⁷ Med resonans mener jeg her en felles forståelse for hverandre. Ordet kan også bety etterklang av en tone og gjenklang.

“Attunement involves balancing the other’s viewpoint with one’s own being both accurately aware of the other’s viewpoint and one’s own, and identifying with both viewpoints equally.” (Scheff 2006:115)

Dette er det nærmeste jeg kan komme en definisjon av “kjemi” sett i lys av det assistentene forteller. Scheff’s ide om attunement kan ifølge han brukes både på mikro og makronivå.¹¹⁸

Slik jeg tolker assistentene, handler god kjemi om å være innstilt på samme kanal, om å være samstemte. Scheff (2003) snakker om denne samstemtheten når han snakker om kaskader, de trappevise vannfallene og der en på hvert trinn møtes i samtalen. Det er som det ene ordet tar det andre og han bruker strofer fra en sang for å vise dette: ”I know that you know that I know”...osv. Det er tydelig at assistentene opplever at denne samstemtheten, denne kjemien mellom dem og arbeidslederen, er viktig i arbeidssituasjonen. Denne samstemtheten/kjemien kan gjøre det lettere for dem når de står ansikt-til-ansikt med arbeidslederen men samtidig er det slik at denne opplevelsen av kjemi også varierer fra situasjon til situasjon:

Og det er også litt med å være personlig assistent at noen ganger så er kjemien der. Noen ganger så vokser det, man gror litt sårn sammen eller man vokser litt på hverandre og lærer hverandre å kjenne og så blir man bedre... og så får man bedre og bedre kjemi og andre ganger er det ikke sårn. (Maren, ung assistent)

På bakgrunn av assistentens uttalelser om kjemi er det rimelig å anta at assistentenes opplevelse av kjemien som god eller mindre god kan få konsekvenser for samhandlingen dem imellom¹¹⁹. Assistent og arbeidsleder står så nært hverandre i arbeidssituasjonen at opplevelsen av dårlig kjemi kan gjøre det meget vanskelig for dem å holde ut i jobben. De må takle jobben uavhengig av hvordan kjemien mellom dem oppleves.

Ifølge Collins (1990:39-40) kan interaksjonsritualer (IR) være vellykkede eller mislykkede. Ved hjelp av sin teori om emosjonell energi viser han oss hvordan vi gjennom livet beveger oss gjennom kjeder av møter. Her kan vi se for oss

¹¹⁸ For mer se Scheff (2006) Kap. 7.

¹¹⁹ I den kvalitative studien ”Det moderne tjenerskap; varm på bena, kald i hjertet?” finner Grimsmo et. al. (1992:62): ” For sykepleieren blir det vanskelig, om ikke umulig å gi god omsorg til en pasient som vedkommende ikke kan fordra. Alle må de på en eller annen måte instruere seg selv slik at negative følelser ikke kommer, i alle fall ikke i situasjonen der og da”.

møtene mellom assistenter og arbeidsleder. Møtene foregår langs et kontinuum, der en i den ene enden av skalaen finner batterier som er fylt opp av emosjonell energi og i den andre enden av skalaen tomme/flate batterier. Som mennesker føler vi oss tiltrukket av møtene der vi vet at der finns muligheter for å lade opp våre batterier og der det er mulig forsøker vi å unngå møter der vi forventer at det skal utvikle seg mislykkede interaksjonsritualer.

Kjemien vil sannsynligvis også bevege seg langs et kontinuum der en i den ene enden av skalaen finner god kjemi og i den andre dårlig kjemi. Empirien viser at dårlig kjemi kan assosieres med tapping av energi og god kjemi kan assosieres med påfyll av energi:

... Du vet hva du skal... *du bare går rundt og bare gjør det...* og så prater vi mye... brukte veldig mye tid på å prate ... for jobbe i tre timer... plutselig så var det gått tre og en halv time... fire timer. [...]Det er ikke bare en som kommer for å gjøre noe for det syns jeg er viktig når du jobber hjemme at de skal ha det hyggelig ... ikke bare en sånn maskin som flyr rundt og gjør det dem skal. Det har mye med kjemien å gjøre og da. (Mathilde, eldre assistent)

Det meningsfulle og livsbekreftende ved jobben synes å være en viktig motivasjonsfaktor både for kvinnene og mennene. Den samme jobben som til tider kan tappe dem for energi, er også med på å gi dem energi og i noen situasjoner bygger de opp energi for bruk i framtidige samhandlingssituasjoner:

... vi har det veldig gøy... og siden brukeren kjører rullestol så dreiv jeg og tulla og så tok jeg rennefart ned en bakke [...] Jeg lo så jeg skrek jeg...[...]... men det har vi ledd mye av etterpå... Det var kjempegøy... (Mathilde, eldre assistent)

Her ser vi hvordan assistenten i samhandlingen med arbeidslederen bygger opp positiv emosjonell energi gjennom felles gode opplevelser. Opplevelsen med rullestolen taes fram igjen og blir på nytt til den gode opplevelsen som igjen gir ny lading av batteriene. Det er mulig å identifisere denne interaksjonen som et "high- solidarity ritual".¹²⁰ Collins (1990:34) sier at slike ritualer gir individene "a store of cognitions that they carry around with them, and use to think and communicate with". Samhandlingen i denne forbindelse ser ut til å ha gitt begge en hendelse som de kan ta fram og bruke som energikilde ved senere anledninger.¹²¹

¹²⁰ Se Falch (1994: 56-58) " Building up and losing emotional energy in a group"

¹²¹ Se Collins (1990:34)

Oppsummering

Hensikten med dette kapitlet har vært å vise at de fleste av assistentene opplever sin jobb som meningsfull og livsbekreftende. Videre viser jeg at de opplever at *kjemien* må stemme for at samhandlingen skal oppleves god. De er også oppmerksomme på at ULOBAs ideologi (Independent- Living-ideologien) har betydning for dem i arbeidet. Det å være med på å skape frihet for mennesker som ellers ikke ville være fri til å velge sin egen hverdag synes å være en av årsaken til at noen av dem velger denne jobben. Ved hjelp av Von der Fehrs (2008) meningsbegrep, Tutus (2000) begrep ubuntu og Erikssons (2007) begrep meningsværdet ser vi hvordan assistentene opplever det meningsfullt å fungere som arbeidsledernes ”forlengede arm”. Opplevelsen av jobben som livsbekreftende og meningsfull ser ut til å være en viktig motivasjonsfaktor for de som velger denne type jobb.

Dimensjonen makt og underordning trer tydelig fram i analysen av intervjuene og det er denne dimensjonen som er tema for kapittel fem.

Kapittel 5

Makt og underordning

Å hele tiden den der å bli (...) tilintetgjort som individ synes jeg egentlig har vært litt vanskelig og alltid være tilstede samtidig som jeg ikke skal syns i det hele tatt ... (Olga, eldre assistent).

Innledning

Dette kapitlet handler om makt og underordning. Vi skal se konturene av relativt stabile strukturer i forhold til dimensjonene makt og underordning, der assistentene opplever at de selv befinner seg i en underordnet posisjon og at arbeidsleder er den overordnede. Samtidig som assistentene opplever det som meningsfullt å utføre sitt arbeid, er det også utfordringer knyttet til å være underordnet en arbeidsleder som en står ansikt-til-ansikt med. Å ha kontroll over hvilke følelser som vises fram i arbeidssituasjonen opplever de som en viktig del av jobben. Assistentenes kjønn, alder og utdanningsnivå ser ut til å ha betydning for de følelsene som assistentene opplever i sin posisjon som underordnet.

Empowerment – all makt til arbeidslederen

Assistentene gir uttrykk for at de opplever seg selv som underordnet i jobben. Videre gir de uttrykk for at det oppleves livsbekreftende og meningsfullt å være underordnet, fordi de gjør det for at deres arbeidsledere skal få leve det livet de ønsker å leve. De er klare på at det er arbeidslederen som har styringen, så lenge dette praktisk lar seg gjennomføre. De opplever at arbeidslederen er sjefen, den overordnede. Selv om de i utgangspunktet er positivt innstilt til den posisjon de har, opplever de en del blandede følelser i sin posisjon som underordnet. Å ha kontroll over hvilke følelser som vises fram i arbeidssituasjonen oppleves som en viktig del av jobben.

Independent- Living filosofien understreker betydningen av å fokusere på *service* og ikke på omsorg. Makten skal flyttes til brukeren, som skal ta styring over eget liv. I dette ligger at når noen tar styringen, må noen bli styrt og det er de personlige assistentene som skal styres. Begrepet *service* kommer fra det

latinske begrepet *servus*¹²² som betyr slave eller tjener. Assistentene beskriver opplevelsen av å være underordnet på mange forskjellige måter. De bruker ord som: robot, armer og bein, lakei, slave, tjenestepike, skygge, et redskap, hendene hans eller hennes, fleksibel og tilgjengelig, opplevelsen av å ikke bli sett og midlet for å nå målet.

Ifølge Gough (1994) innebærer Independent Living kravet¹²³ at assistentene frivillig skal avstå fra medbestemmelse og det å bestemme over andre. Å skulle innfri andres ønsker og instruksjoner innebærer underordning, selv om assistentenes oppfatninger varierer i forhold til hvor krevende dette oppleves. Gough opplever dette som et av assistentarbeidets problemer:

”... de asymmetrier som blir synlige når Independent Living medlemmarna formulerar sin efterfrågan har ågnats relativt litet intresse som arbeidsmetodiska problem.” (Gough 1994:148)

Det krever noe av assistentene å innfri arbeidsledernes ønsker og instruksjoner, det å være underordnet. En av assistentene forteller om hvordan det oppleves å stå til tjeneste/yte service overfor arbeidsledere:

[...] Man går inn i en form for tjenestemodus... ja at en går inn i en form der egne behov blir meget underordna og at det å utføre beskjeder blir refleksivt... det skjer automatisk. Man tenker ikke så mye over det når man akkurat er *der*... så plutselig så har en utført en del tjenester. (Ola, ung assistent)

Begrepet tjenestemodus peker på at det å legge sine egne behov, ideer og synspunkter til side er en viktig komponent for å gjøre en god jobb. Denne oppfatningen deler den eldre assistenten:

... man får i prinsippet gi alt av seg sjøl for å jobbe med det her... og legge ifra seg sjøl altså... egne ideer altså. Man har ingen sjølstyring i den her typen jobb. (Greger, eldre assistent)

Det fokuseres på at den som trenger assistanse skal få lov å bestemme over eget liv og at assistentenes jobb går ut på å bidra til dette. Å arbeide som assistent innenfor ULOBA innebærer ifølge assistentene å gå inn i tjenestemodus, at en

¹²² Ellingsæter & Solheim (2002:335) ser på opprinnelsen til begrepet service.

¹²³ ULOBAs filosofi er den samme som IPL-filosofien og slik stiller de det samme krav til assistentene.

legger til side sin egen identitet og at en reduserer seg selv til arbeidslederens verktøy, slik at vedkommende kan leve det livet vedkommende ønsker å leve. Det finns en viss forståelse for dette hos assistentene, samtidig som de også på sin side er nøye med å sette grenser for når en respektfull relasjon går over i utnytting. En kvinnelig assistent svarer slik på hvordan det opplevdes å arbeide som personlig assistent:

Jeg syns egentlig det var greit, for det var gjensidig respekt og det er og veldig viktig at du ikke bare bruker assistenten som en sånn lakei som skal springe i alle retninger. Tror det er veldig viktig at den som er funksjonshemma gjør det den kan sjøl og bruker assistenten når han kommer til kort og ikke klarer å utøve det man har lyst til. At en ikke blir en sånn tjener bare fordi at man ikke orker. (Line, ung assistent)

Assistentene gir uttrykk for at de er inneforstått med at jobben deres er å yte service/stå til tjeneste overfor arbeidslederne og at de selv befinner seg i en underordnet posisjon. Å yte service betyr også å underordne seg. Simmel (Ritzer 2000: 270-71) diskuterer begrepene overordning og underordning og mener at begrepene er gjensidige, og at en leder ikke kan avgjøre verken tanker eller handlinger for andre. Isteden sier han at lederen forventer av de underordnete at de reagerer positivt eller negativt, og at former for samhandling ikke finner sted uten slike gjensidige forhold. Ifølge Simmel har underordnete, selv i de mest undertrykkende former for dominasjon en viss grad av frihet. Å være underordnet i forhold til en person har ifølge han et element av frihet og verdighet i seg¹²⁴. Denne verdigheten ble vi vitne til i assistentenes fortellinger, der de trakk fram det meningsfulle ved å være med på å skape frihet for rullestolbrukere¹²⁵. Det finns altså en viss grad av frivillighet i underordningen så lenge den går ut på å bemyndige arbeidslederen. Det finns også en skjult problematikk bak det faktum at den som er underordnet i relasjonen bare er det så lenge assistenten går med på at han/hun er formelt underordnet arbeidslederen. Slik fungerer denne underordningen bare så lenge assistenten går med på de betingelsene som ligger til grunn for kontrakten mellom assistent og arbeidsleder, en kontrakt der arbeidslederen er sjefen og den overordnete. En kvinnelig assistent opplever maktforholdet som rart:

Arbeidslederen er leder... men så blir det jo sånn rart maktforhold... blir sånn veldig rart maktforhold. Arbeidsleder er jo

¹²⁴ Se tjenerne i filmserien "Upstairs – Downstairs".

¹²⁵ Se kapittel 4.

redd for å skape misbehag hos de personlige assistentene sine... at de skal behandle vedkommende dårlig liksom. Arbeidsleder er vår leder men så er vedkommende hundre prosent funksjonshemmet. Det er litt rar miks da. (Karoline, assistent i trettiårene)

Opplevelsen av at maktforholdet oppleves *rart* begrunner assistenten med at arbeidslederen er den ubestridte leder, som er hundre prosent funksjonshemmet, men samtidig har vedkommende et avhengighetsforhold til assistentene. Hun forklarer dette avhengighetsforholdet med at hun er klar over at hun har makt til å være litt tregere enn vanlig om hun velger å markere seg. Samtidig ser hun på det som et overgrep mot arbeidslederen dersom hun skulle falle for fristelsen til å utøve denne makten. Av moralske grunner velger hun å stå til tjeneste på arbeidslederens premisser. Hun beskriver den dobbeltheten som hun opplever finner sted. På den ene siden er arbeidslederen lederen hennes. På den andre siden ser hun at hun på grunn av sin fysiske overlegenhet har frihet til å ramme arbeidslederen ved å være treg med å reagere når arbeidslederen gir beskjeder.¹²⁶

I konfliktsituasjoner opplever assistentene seg selv som de fysisk sterke, men samtidig den formelt svake part. De har arbeidsledere som kan ansette og avskjedige dem, samtidig som arbeidslederne er avhengige av dem. En av de unge kvinnelige assistentene opplevde det som en veldig garanti for seg selv at arbeidslederne ikke kunne gjøre henne noe fysisk, da hun tidligere hadde opplevd truende atferd fra en arbeidsleder. De fleste av assistentene forteller ikke om slike opplevelser, men der assistentene har opplevd seg truet ser dette ut til å ha vært sterke opplevelser for dem.

De er klar over hvor mye makt de selv kan ha som assistent. Når de er hjemme hos mennesker som ikke er i stand til å artikulere seg, så er det ingen som kan kontrollere dem. Her handler det om arbeidsledere som ikke er i stand til å forsvare seg og som ikke kan fortelle andre om hva som skjer bak en lukket dør.

Opplevelsen av underordningen i relasjon til arbeidslederen ser også ut til å være avhengig av den status og makt som assistentene har i det omliggende samfunn. Hvor sårbare de blir i sin underordnete posisjon har sammenheng med alder, kjønn og utdanning. Her ville det vært av interesse å se på etnisitet, men empirien inneholder dessverre ingen slike data. Derimot kan man se at

¹²⁶ Denne dobbeltheten er også beskrevet i Kristensen (1995:19).

unge assistenter som er i gang med høy utdanning, ser ut til å ”shoppe” assistentjobber når de ønsker å bytte arbeidsleder. De eldre kvinnene oppleves som redde for å forlate jobben, fordi de ikke opplever seg attraktive på arbeidsmarkedet og fordi deres pensjonsutsikter oppleves lite lovende.

I henhold til ”Power status theory”¹²⁷ så er dimensjonene makt og status alltid operative når mennesker retter sin atferd mot hverandre.¹²⁸ Makt- status teori er en enkel formulering av hva partene gjør til, med, for og mot hverandre i sosial interaksjon. Kempers (2006:87) ”Makt- status teori i forhold til emosjoner”¹²⁹ (MSTE) er en moderne bruk av makt- statusteori. Ifølge denne teorien så er sosiale forhold mellom mennesker makt - status forhold. Slik framkommer det en teori om hvordan emosjoner blir et resultat av interaksjonen, når det gjelder dimensjonene makt og status. Med MSTE – perspektivet som utgangspunkt, kan vi se konturene av relativt stabile strukturer i forhold til de sosiale relasjoner assistent – arbeidsleder, der arbeidslederne har større tilgang på makt enn assistentene.¹³⁰ Teorien antar videre at det er emosjoner som korresponderer med posisjonene som den enkelte aktør har i forhold til makt - status dimensjonene. Hypotesene er at når en opplever at en har en tilfredsstillende mengde av makt så opplever en trygghet og sikkerhet. Der en opplever manglende makt er hypotesen at emosjonene som trer fram er frykt/engstelse. Videre antyder teorien at utøvet maktmisbruk kan føre til opplevd skyldfølelse og mangelen på respekt til opplevelsen av skam.¹³¹ Vi skal se eksempler på hvordan assistenter som utøver maktmisbruk, eller tenker på å gjøre det, opplever å få skyldfølelse. Videre kan mangelen på respekt fører til opplevd skam.

¹²⁷ Se Kemper (2006: 110-111): ” Ut fra dimensjonene makt og status, som har sterk støtte empirisk, er det mulig å utvikle komplekse undersøkelser av emosjoner over et bredt spekter av sosiale sammenhenger. Når makt og statushandlinger og utfall blir stabile i en kontinuerlig og sammenhengende struktur kan vi operere med det vi kaller strukturelle emosjoner. Disse emosjonene er basert på partenes makt og status stilling overfor hverandre i strukturen (f. eks. lege-pasient). I vanlig samhandlingsforløp ser aktørene fremover til utfall av fremtidige samhandlinger og lager seg forventninger til disse, basert på tidligere erfaringer i forhold til makt og status-forutsetninger. Forventninger skaper det vi kaller forventede emosjoner. Strukturelle emosjoner og forventede emosjoner setter scenen for hva vi kaller konsekvente emosjoner. Konsekvente emosjoner er emosjoner som blir fremkalt av forventninger til umiddelbare samhandlingsutfall i forhold til makt og status. Sammen sørger disse tre typer emosjoner for en omfattende fremstilling av emosjoner ut fra et relasjonelt perspektiv.” (Fritt oversatt fra engelsk til norsk).

¹²⁸ Kemper (2006:87) mener dette er en modig påstand, men at den har sterk støtte i moderne samfunnsvitenskap.

¹²⁹ Min oversettelse til norsk.

¹³⁰ Se ULØBA’s BPA-pyramide www.uloba.no . Pyramidene er også beskrevet her i kapittel 1.

¹³¹ For mer utfyllende beskrivelse av teorien se Kemper (2006: 87-113).

I de situasjoner der arbeidsleder ønsker å avskjedige assistenten blir det tydeliggjort at assistenten opplever at de har mindre tilgang på makt enn arbeidslederen. I de samme situasjonene skal vi se hvordan følelser av frykt, engstelse og skam kan oppstå som et resultat av interaksjonen mellom arbeidsleder og assistent.

Assistentenes opplevelser tyder på at maktforholdet i relasjonen assistent – arbeidsleder er komplisert. På den ene siden opplever assistentene seg som den fysiske sterke, men formelt svake part i relasjonen, og på den andre siden opplever de å ha mye makt, når de arbeider i andres hjem. En arbeidsleder som ikke kan uttrykke seg, vil i utgangspunktet ha liten mulighet til å utøve formell makt som for eksempel en oppsigelse. I slike situasjoner vil assistenten bli både den fysiske – og formelt sterke part. Kombinasjonen av samtidig å være hjelpetrengende og arbeidsleder kan ta mange forskjellige former som virker inn på interaksjonen mellom assistent og arbeidsleder. Assistentenes fortellinger vitner om at de i de fleste situasjoner opplever at arbeidsleder er deres sjef, den overordnede og at de selv er i en underordnet posisjon. I sitt arbeid skal de innfri arbeidsledernes ønsker og instruksjoner som innebærer underordning. Samtidig finns en viss grad av frivillighet og bevissthet om at maktforholdet er ”snudd opp ned” sammenliknet med hvordan maktforholdet mellom funksjonshindrede og ikke funksjonshindrede personer ser ut i samfunnet forøvrig. Som vi skal se i neste avsnitt, er graden av frivillighet i assistentenes underordning avhengig av deres sosiale status og de valgmuligheter de har utover arbeidet som assistent.

Assistentarbeidet sett ut fra ett interseksjonalitetsperspektiv – kjønn, alder, utdanning og opplevd underordning

Relasjonen og interaksjonen mellom arbeidslederne og assistentene ser i praksis ulike ut for de ulike intervjupersonene og i dette avsnittet skal vi tydeliggjøre dette ved å anvende ett interseksjonalitetsperspektiv (de los Reyes & Mulinari 2007)¹³². Samvarierende faktorer i materialet som viser seg å påvirke arbeidslederens makt over sine assistenter, er for eksempel assistentenes kjønn, alder og utdanning. I tillegg er individet alltid situert og slik er de personlige

¹³² de los Reyes & Mulinari (2007:127) ser ” interseksjonaliteten som et teoretisk perspektiv som synliggjør hvordan ulike historiske og situasjonsavhengige maktrelasjoner skapes i og gjennom den simultane virkningen av kjønn, klasse og ”rase/ etnisitet” (min oversettelse til norsk).

assistentene en del av en kontekst og de kan ikke forstås løsrevet fra den sammenhengen de står i.¹³³

De personer som studien omfatter er delt inn i tre kategorier,¹³⁴ de unge, assistentene i trettiårene og de eldre assistentene. De unge var alle i gang med, eller har en ferdig utdanning på universitets- og høgschoolnivå, mens de i trettiårene befant seg på videregående- eller høgschool - og universitetsnivå. De eldste kvinnene hadde utdanning på grunnskolenivå og mennene på videregående nivå. Både den aldersmessige spredningen på assistentene og variasjonen i utdanningsnivå betyr at assistentene har meget ulike livserfaringer både fra den private sfære og fra arbeidslivet. De har levd i ulike historiske perioder og de unge og de eldste har også store forskjeller i utdanningsnivå. De eldste kvinnene er også vokst opp i en tid da utdanningsnivået blant deres mødregenerasjon var meget lavt og samtidig var yrkesdeltagelsen blant kvinner også meget lav.¹³⁵ Dette betyr at de sannsynligvis i sterkere grad enn de yngste kvinnene er sosialisert inn i rollen som husmor.

I motsetning til de eldre kvinnene kan de unge i utvalget *by* på underordning i jobben som assistent og gå ut i det levde livet og vite at de der har en høyere status og makt, og at utdanningen vil gi dem større valgmuligheter på arbeidsmarkedet. Assistentene i trettiårene opplever å ha flere valgmuligheter, men de med utdanning på videregående nivå opplever at de har begrensede muligheter når det gjelder valg av jobber. "De eldste" kvinnene og mennene befinner seg i en helt annen situasjon. Alle mennene i utvalget har jobberfaring uavhengig av utdanningsnivå. Flere av kvinnene opplevde å stå der i en alder over førti med en grunnskoleeksamen som høyeste utdanning og uten arbeidserfaring fra yrkeslivet. Med denne bagasjen skulle de over i nye livssituasjoner og forsørge seg selv og eventuelle barn.

"Å bite i seg" eller "å shoppe videre"

Ett kjennetegn ved de fleste av de eldste kvinnelige informantene er at de har gjennomgått forandringer i sin sivilstatus. Fra å ha vært fulltids husmødre i

¹³³ Lykke (2003:52) trekker fram: Interseksjonalitetsbegrepet, både dets forhold til samfunnet og til maktforholdene i samfunnet: " Begrepet forholder sig till ett samhälle, i vilket diskursiva kategorier som genus, etnicitet, ålder, sexuell preferens, klass, profession, nationalitet (dvs kategorier som tidigare hade relativt stabila identitetsskapande effekter) interagerar med varandra på nya och mer flytande och föränderliga vis än förut".

¹³⁴ Se også metodekapitlet.

¹³⁵ Se Marthinsen, W. (1992).

ekteskapet er de blitt enker eller skilt. En del av dem kobler sin underordning og evne til å "bite i seg" til underordningen i ekteskapet og videreføring av denne underordningen inn i arbeidslivet. Videre forklarte de sin egen underordning i assistentrollen ut fra egen sosialiseringssprosess.¹³⁶ En av dem forteller hvordan hun levde i et ekteskap der hennes mann stort sett bestemte hva hun skulle gjøre. Dette var et mønster for samhandling som hun også var vant til fordi hennes foreldre hadde det på samme måten. Gjennom hele livet hadde hun vært vant til å beholde frustrasjonen sin inni seg: "*det var ikke alt man kunne snakke om eller si ifra om for da smalt det*". Her er det tydelig at det var knyttet negative sanksjoner til det å si fra og sanksjonene kom fra mannen i huset. Jeg tolker *smellen* dit hen at da ble "mannen i huset" sint. I intervju situasjonen passet det seg ikke å spørre henne mer om dette temaet, da det lå mye følelser i utsagnet hennes. Empirien gir meg noen svar, men også mange nye spørsmål. Er det slik at kvinner er vant til å beholde frustrasjonen sin inni seg og hva fører dette til for dem? Knyttet det negative sanksjoner til kvinnes irritasjon og sinne så kan det oppleves vanskelig å vise disse følelsene. Et annet spørsmål er om denne type sosialisering overføres fra den private sfære til arbeidslivet.

Det finns lignende fortellinger om opplevelsen av å være underordnet:

Jeg har alltid vært bak. Jeg har aldri betydd noe. Jeg har alltid vært bak... jeg var alltid den som kom bak... så det var ikke noe nytt for meg... Det var min idioti å kunne finne meg i å ha det sånn og at jeg i jobben min har funnet meg i å ha det sånn. (Olga, eldre assistent)

Det er et uttalt sinne i stemmen når hun snakker om sin egen idioti. Her sammenligner hun sin underordning i ekteskapet med den underordning hun har funnet seg i sin jobb som personlig assistent. Det er som om Olga gjennom sin egen fortelling oppdager eget mønster for samhandling. Et mønster der hun har funnet seg i å være underordnet, bitt i seg egne frustrasjoner og hvor hun uttaler at det er hennes egen idioti at hun har funnet seg i å ha det sånn. På mange måter kan det se ut som hun er blitt fast i noe hun ikke vil. En kan spørre seg om her også er spor av avmakt. Hvilke muligheter har en eldre kvinne uten utdanning til å velge hvordan hun skal forsørge seg selv? Hun forteller på mange måter at hun ser for seg et mønster for samhandling som har fulgt henne gjennom ekteskap og jobb. Hennes utsagn tyder på at hun ikke liker

¹³⁶ Se Nielsen, H.B. & Rudberg, M. (2006) "Moderne jenter. Tre generasjoner på vei" og Wærness, K. (2000) "Hvem er hjemme?".

det hun selv blir vitne til, sin egen underordnet posisjon. Hirdman (2003:16) snakker om viktigheten av å blottlegge fiendtlige mønstre. Først når de er blottlagt, kan en ifølge Hirdmann (op.cit.): ”*vegge seg mot dem som holder en fast i noe man ikke vil*”.¹³⁷ Handlingsrommet for de eldste kvinnelige assistentene med grunnskoleutdanning ser ikke ut til å være stort, og muligheten for å vegge seg mot mønstre som oppleves fiendtlige ser ut til å være begrenset.

Assistenten opplever at hun har ”*aldri betydd noe*” og i samfunnet har eldre lavt utdannede kvinner en meget lav status, noe som blant annet kommer til uttrykk i deres pensjonsrettigheter. I dette fins det ytterligere en dimensjon: i motsetning til sin arbeidsleder, som på grunn av sin funksjonshindring også står lavt på samfunnsstigen, opplever ikke denne assistenten at hun kan konstruere en verden der hun får mulighet til økt myndighet og økt makt over sitt eget liv. I det minste i en begrenset kontekst ser det ut som om hennes usynlighet og underordning forsterkes i takt med at hennes arbeidsleder øker sin egen sosiale posisjon:

... Det som kanskje såret meg mest er at ikke rullestolbrukere hilser på assistentene når det kommer nye til. Det er ikke noe å hilse på... det er bare noe som... de kan være rett og slett uhøflige. Da går jeg rett fram og hilser og sier hvem jeg er [...] Det er ikke noe bare jeg har opplevd ... (Olga, eldre assistent)

I situasjonen håndterer hun ydmykelsen ved å forlange plass og gå fram og hilse. På denne måten krever hun å bli møtt med verdighet. At hun tar seg den friheten å hevde seg bunner kanskje også i et ønske om å markere at hun på en måte deler de funksjonshindredes sosiale utsatthet i det hun sier: ”*Vi er jo mennesker vi også... vi er jo fader ikke luft baki der*”. Det er sinne i stemmen hennes der hun sitter foran meg i intervjusituasjonen. Denne usynliggjøringen,¹³⁸ objektiviseringen,¹³⁹ som hun opplever her, opplever jeg som en fremmedgjøring som kan frata assistenten både selvtillit og status. Andersen et.al. (2006:102) snakker også om denne usynliggjøringen av arbeidstakeren som en form for fremmedgjøring, der en ensidig vektlegging av den uavhengige bruker kan føre til at assistentene ikke blir sett og at de blir degradert.

¹³⁷ Min oversettelse fra svensk til norsk.

¹³⁸ Denne fremmedgjøringen er beskrevet av Larsson & Larsson (2004) og av Andersen et. al. (2006).

¹³⁹ For mer, se Næss, A. (1999:24): ”Følelsene er ikke ting, noe vi eier. De oppstår spontant i møte med oss -selv- og verden osv.”

Assistentens opplevelse av ikke å bli sett har også likhetstrekk med Goffmans "ikke- person". For Goffman (1992 [1959]:128) er tjeneren det klassiske eksemplet på en "ikke – person" i vårt samfunn. I tillegg til de tjenerlignende rollene finns det andre faste kategorier av mennesker som noen ganger behandles som om de ikke er tilstede og han viser her til svært gamle og syke personer. Poenget her er at både de opptredende og publikum kan definere ikke - personen som en som ikke er der. I visse grupper regner man også med at tjeneren skal gli tilbake i kulissene, ut fra tankegangen om at han ikke behøver å opprettholde noe inntrykk. Baricco (1997:26) beskriver dette når han forteller om Herve Joncours opplevelse i forbindelse med en forretningsreise i Japan: "En tjener dukket ubemerket opp og satte fram to kopper med te. Så gjorde han seg usynlig igjen". Beskrivelsen minner både om Goffmans "ikke-person" og om assistentens opplevelse av å ikke bli sett og hilst på når rullestolbrukere møtes. Assistenten forsvinner og trer inn på arenaen igjen når det er bruk for henne/han.

De eldre lavt utdannede kvinnene som er avhengig av jobben som assistent er også sårbare for oppsigelser. Angsten for å miste jobben kan av den grunn føre til at de får problemer med å sette grenser for arbeidstid og arbeidsoppgaver som de ikke er enige i. Samtidig gir opplevelsen av grenseløshet og underordning, og de gjentakende ydmykelsene man må "bite i seg", opphav til akkumulert sinne.

En dag kunne ikke assistenten la være å "si ifra" om at hun ønsket forutsigbarhet i forhold til arbeidstid og det endte med at hun ble oppsagt: "At jeg sa ifra [...]... jeg var sint... det innrømmer jeg godt... at nå fikk det være nok med det da... det tåltes ikke". Assistenten var ikke fagorganisert¹⁴⁰ og i oppsigelsessituasjonen førte dette til at assistenten ikke hadde noen som kunne tale hennes sak og hun valgte å gå på dagen: " ... leverte nøkkelen og gikk jeg," sa hun.

Assistenten følte seg uttrygg/engstelig etter den overraskende oppsigelsen, og hun hadde ikke lyst til å oppleve det en gang til. Hun opplevde oppsigelsen som "forferdelig" og det var noen netter hvor hun bare tenkte og ikke sov. Hun var aleneforsørger og avhengig av jobben.

¹⁴⁰ Ingen av assistentene i denne undersøkelsen var fagorganiserte i forhold til sin jobb som assistenter.

Assistenten kan være et eksempel på Kempers (2006) hypotese om at der en opplever manglede makt trer emosjoner som frykt/engstelse fram. Opplever man at ens status er degradert, så er hypotesen at følelsen av skam/forlegenhet oppstår. Dersom ens egen status oppleves mangelfull, er hypotesen at følelsene av tristhet; depresjon og sinne oppstår.¹⁴¹

Ifølge Hochschild lever mennesker med makt og de maktesløse i forskjellige emosjonelle som sosiale og fysiske verdener.¹⁴²

“The least powerful become the targets of a wide variety of hostility. In a sense they become the complaint clerks of society, and make a similar art of appeasement. Contrawise, powerful people not only get the disproportionate amount of other resources such as money and prestige, but also enjoy more affective rewards.” (Hochschild 1975:296)

De eldste kvinnene ser ut til å være de mest sårbare i assistentjobben fordi de er avhengige av jobben¹⁴³. De har dårlige utsikter når det gjelder pensjon og få valgmuligheter når det gjelder jobb. Videre har de lav status og det deler de med mange av sine arbeidsledere. Det er på mange måter to utsatte grupper som møtes; de funksjonshindrede og de eldre kvinnelige assistentene. Blant disse assistentene finner vi opplevelser av avmakt og uttrykte følelser som sinne og engstelse. Hochschild (1975:296) har et poeng når hun sier at de minst innflytelsesrike blir skyteskive for en omfattende variasjon av uvennlighet

Mens de eldste kvinnene knytter sin underordning som assistent til sin opplevelse av underordning i oppvekst og ekteskap, så har de eldre mennene andre opplevelser av sin egen underordning. De opplevde å ha flere valgmuligheter, da alle blant annet hadde tidligere erfaring fra yrkeslivet og høyere utdanning enn de eldste kvinnene. Denne tendensen til at menn har høyere utdanningsnivå enn kvinnene og høyere yrkesdeltagelse er et kjent fenomen for denne aldersgruppen i det norske samfunnet.¹⁴⁴ De eldste mannlige assistentene opplever at de har flere valgmuligheter når det gjelder

¹⁴¹ For mer utfyllende beskrivelse av teorien, se Kemper (2006: 87-113).

¹⁴² Glasø (2006, 2008) studier avdekker at medarbeidere og ledere oppgir ulike årsaker til sin emosjonsregulering. Han finner at medarbeiderne oppgir mer alvorlige og negative konsekvenser av sin emosjonsregulering enn lederne. Hans funn styrker Hochschilds antagelser om at de med makt og de maktesløse lever i forskjellige emosjonelle verdener.

¹⁴³ Lykke (2003:47) diskuterer begrepet *interseksjonalitet* og skriver at svenske feminister etterlyser: ”en genuspolitisk debatt på mångfaldens premisser, altså en debatt som tar utgangspunkt i at kvinner er en sociokulturell aspekt har ulike situeringar, och att det är politiskt viktig att inte bortse från de maktolikheter som detta innebär”.

¹⁴⁴ Se Marthinsen, W. (1992).

jobb enn den samme kategorien av kvinner. Deres underordning har en større grad av frivillighet i seg. De forteller at de kunne ha valgt noe annet å arbeide med, men det gav mening å jobbe som assistent.

Et kjennetegn ved mennene er at de opplever å være opptatt av yrkesstatus noe ingen av kvinnene gir uttrykk for. En av de eldre mannlige assistentene opplever: ”... *at personlig assistentyrket ute i samfunnet det er ikke verd en skitt altså...*”. I intervjusituasjonen kan jeg ane både bitterhet og sinne i stemmen til assistenten når han forteller. Han liker å arbeide med mennesker, noe han opplever som meningsfullt, samtidig som han i situasjonen opplever å bli sett ned på. Hans opplevelse var knyttet til møte med profesjonsutdannede helsearbeidere.

Ola har også gjort seg noen tanker om egen status:

... jeg føler på et vis at det er litt sånn at min jobb er litt sånn lavstatus... ikke sant. Det er yrkene som jeg gjør og det handler om mitt utdanningsnivå og kjønn altså... at jeg er mann... voksen mann og sånn maskulin stolthet som jeg må jobbe ofte med for å klare ut med jobben. (Ola, ung assistent)

Vi hørte eldre kvinner berette om en opplevd sosial underordning både i og utenfor arbeidet. Ydmykelsene de opplevde var på mange måter ”opplagt” i forhold det bildet de hadde av seg selv. Ydmykelsen som Ola opplever er derimot koblet til diskrepansen mellom den sosiale status som han tilskrives som mann og på den andre siden til den status han har på jobben. Assistenten opplever usynligheten som assistent som ydmykende. Han lurte på om arbeidslederen er klar over hva som foregår inni han i situasjoner der andre mennesker er tilstede. Opplevelsen av at andre arbeidsledere, venner av hans egen, noen ganger bare ignorerer han, er ingen god opplevelse for han. Her blir diskrepansen mellom hvordan assistenten er vant til å bli behandlet utenfor arbeidet og hvordan han behandles som assistent meget tydelig: ”*det er uvant for jeg er ikke så veldig ofte i slike sammenhenger...*”. Han forteller videre at det opplevtes som: ”... *en form for anonymisering til og med kanskje en form for objektivisering*”.

Flere av mennene forteller at klassebakgrunn er viktig når de skal velge seg en å være assistent for. En av de eldre assistentene og en av de unge kan være eksempel på dette. Den eldste har opplevelse av å ha vært assistent for borgerskapet og selv oppfatter han seg som en arbeider. I denne situasjonen opplevde

han mangel på respekt for seg selv og den jobben han gjorde: ”*Var litt høyt på strå der ...vi passa ikke særlig sammen*”. Videre så hadde han noen tanker for hvordan det ville ha vært å jobbe hos en som var arbeider som han selv: ”*hadde kanskje blitt litt mer personlig og gjort litt mer enn jeg strengt tatt kanskje burde*”. Her ser vi hvordan klassebakgrunn får betydning for det han ønsker å yte. Hadde han jobbet hos en arbeider som seg selv, antyder han at han kunne tenke seg å gi mer av seg selv enn det som var forventet.

Den unge assistenten har også erfaring med å jobbe med personer som han opplever har en annen klassetilhørighet enn han selv, og i sin neste jobb ønsker han seg en person med følgende kjennetegn:

... jeg vil ha en person med universitetsutdanning... en person som ikke har sterke sosiale behov... som ikke er isolert og som har et eget sosialt liv så jeg ikke trenger å dekke slike behov. (Ola, ung assistent)

På bakgrunn av tidligere erfaringer som assistent ønsker han ikke å være assistent for en arbeidsleder som er veldig ulik han selv, det vil koste han for mye. Han synes også å oppleve at han kan velge selv hvem han vil være assistent for. Han er ikke avhengig av jobben på samme måte som de eldre lavt utdannede kvinnene.

Et annet trekk ved de unge assistentene er at de ofte jobber hos flere arbeidsledere samtidig og at de har få timer hos hver. Det ser ut som de bruker sin valgfrihet til å velge arbeidsledere og ”shopper” nye når de finner at de ikke liker seg et sted. Denne ”shoppingen” er et fellestrekk ved de unge av begge kjønn. Det er mennene som forteller at de vil arbeide hos brukere som ligner dem selv med hensyn til klassebakgrunn. Kvinnene snakker også om at de ønsker arbeidsledere som er like dem selv men da snakker de mer om like interesser.

De flytende grensene mellom arbeidsliv og privatliv

Et kjennetegn ved de kvinnelige informantene er at grensene mellom privatliv og arbeidsliv framstår som utydelige, og at dette til tider oppleves problematisk for dem. De oppgir to hovedgrunner til at grensene er vanskelig å holde;

arbeidsleder har for lite timer¹⁴⁵ og de opplever at de *må* strekke seg langt for å tilfredsstillende arbeidsledernes behov for hjelp.¹⁴⁶ Den ”lille bedriften” de jobber i har egne regler for arbeidstid. Denne arbeidstiden kan innebære at de er på jobb i flere døgn i strekk uten muligheter for avløsning, eller at de pendler mellom eget hjem og arbeidsplassen flere ganger pr dag.¹⁴⁷

[...] Når du kom på jobb så visste du aldri hvor lenge du skulle jobbe (ler litt). Visste aldri om jeg skulle være der to timer eller fem timer så det syns jeg var veldig krevende. At du hele tida må være tilgjengelig og innstilt på være der. (Pia, ung assistent)

Det er ikke uvanlig at assistentene ler litt når de forteller om opplevelser som de syns har vært vanskelig eller krevende. Pia opplever det krevende aldri å vite når og hvor mye det var forventet at hun skulle jobbe. Bloch (2001:82) mener at en slik unnskyldende latter kan være en markør på opplevelse av pinlighet, og hun viser også til Scheff og hans ord ”ikke ærkjent skam”. Det er mulig at Pia opplevde det pinlig å fortelle at hun hadde funnet seg i en arbeidssituasjon der hun ikke hadde kontroll over egen arbeidstid.

Den dårlige samvittigheten

Hva er det som kjennetegner kvinnenens opplevelse av at de *må* strekke seg langt for å tilfredsstillende arbeidslederens behov for hjelp? De snakker om dårlig samvittighet overfor arbeidslederen. Denne samvittigheten får dem til å strekke seg langt i forhold til arbeidstid og til tider arbeider de også uten å få lønn for det. De er opptatt av arbeidslederens ve og vel og setter egne behov for hvile, lønn og privatliv til side. Dette er et viktig kjennetegn som deles av de fleste av kvinnene, og her skiller de seg fra de mannlige assistentene, som ikke har slike fortellinger. Dersom mennene jobber mer enn de skal, forteller de at de gjør det for å tjene mye på kort tid og for å ha sammenhengende fri etterpå. Dette er en arbeidstid som flere av de mannlige assistentene ønsker og som ikke ser ut til å gi dem problemer på hjemmebanen. Det er noen av kvinnene som også forteller at de vil jobbe slik av samme grunn som mennene, men i tillegg

¹⁴⁵ Antall timer bestemmes av kommunen etter søknad.

¹⁴⁶ Se Vike et. al. (2002:227) ”Maktens samvittighet”, der de tar opp at det fortrinnsvis er kvinnene i velferdstatens førstelinjetjeneste ”som kompenserer for velferdsstatens formelle og reelle utilstrekkelighet (på egne premisser)”.

¹⁴⁷ Det ser ut som dette er en kultur som utvikler seg på en del arbeidsplasser og at den som ikke vil innrette seg etter den kan få et problem. Denne kulturen ser ut til å utvikle seg på tross av at ULOBA har klare regler for arbeidstid som er i tråd med arbeidsmiljøloven.

forteller de om denne dårlige samvittigheten og det å være villig til å jobbe timer uten lønn.

Den dårlige samvittigheten kan kobles til omsorg for arbeidslederens ve og vel uten sine ”hender og føtter” blir jo vedkommende begrenset i sin bevegelsesfrihet. Men det finns også eksempel på at den passiviteten som også forventes innenfor assistentyrket i ULOBA, skaper dårlig samvittighet i forhold til forventninger om at et arbeid skal være fysisk krevende.¹⁴⁸ Den kvinnelige trettiåringen kan være et eksempel på dette ”... jeg får sånn dårlig samvittighet da når jeg er på jobb og liksom bare sitter der”. På spørsmål om hvorfor hun får dårlig samvittighet viser det seg at det delvis har å gjøre med hennes relasjon til sin mann og retten til å hvile hjemme etter en lang økt på jobb. Når hun forteller at hun er sliten og trenger hvile svarer han: ” ... det kan du ikke være... du sitter jo bare der”. I situasjonen var det forventet at hun skulle ha energi til å ta seg av barna. Han hadde et fysisk slitsomt arbeid og hadde rett til å hvile. Assistenten forteller: ” du ser han er sliten og så kommer jeg hjem og er sliten. Problemet med grensesetting er interessant sett fra et emosjons sosiologisk perspektiv, da det viser seg at det mange ganger handler om dårlig samvittighet.

Å sette grenser for egen arbeidstid

De kvinnene som skiller seg ut er de som har en familiesituasjon som setter grenser for hvor mye de kan være hjemmefra. En del assistenter forteller at de får problemer på jobben når deres livssituasjon gjør at de ikke kan være ”fleksible” i forhold til arbeidstid. Problemene kan oppstå både i forhold til arbeidsleder og i forhold til de andre assistentene som jobber for arbeidslederen. Det er med andre ord noen andre, barn og samboer eller bare samboer, som krever deres oppmerksomhet.

De unge kvinnenes problemer med å sette grenser for egen arbeidstid ser ut til å være at de lett blir venner med arbeidslederne, og som venn strekker de seg langt for å imøtekomme de behov arbeidslederne måtte ha. Assistenten forteller at hun etter hvert ble flink til å ikke legge egne planer: ” ... det ble mitt ansvar at arbeidslederen hadde det bra”. Dette er ikke konfliktløst for dem fordi det også er forventninger til dem på hjemmearenaen, og mangel på tid kan bli problematisk:

¹⁴⁸ Se også Ahlström og Klinkert (2000) som påpeker at denne passiviteten og det å ikke ta eget initiativ ligger i assistentyrkets natur og kan føre til at assistentene blir frustrerte.

... så lenge alt er veldig greit så er det ikke noe problem å være venn og profesjonell... men hvis det plutselig er snakk om noe som ikke er like greit da... da kan man ikke plutselig skifte og kun bli profesjonell igjen...da er man også den vennen. [...] jeg følte jeg ikke hadde lov til å være syk... hadde ikke lov til å være menneske jeg... jeg skulle være der hele tiden og det var vanskelig. (Maren, ung assistent)

Det er tydelig at forpliktelsene overfor arbeidslederen oppleves å øke når assistentene går over fra å være assistent til å bli en venn. Det er et poeng at det er vanskelig å snu når en først har inntatt en venn/venninnerolle, fordi rollen inneholder nye forventninger. Ingen av mennene snakker om denne typen problemer. De yngste og eldste kvinnene oppleves å ha størst problemer med denne grensesettingen. De eldste kvinnene uttrykker ofte sinne over at de ikke kan sette disse grensene. De yngste kvinnene oppleves å være mer lei seg for at de ikke makter å være tilstrekkelig til stede i sine roller som student, assistent og eventuelt samboer.

Problemer med å skille arbeidsliv og privatliv er det ingen av mennene som forteller om. De formulerer seg slik at når de jobber mye er det et bevisst valg for å tjene mye penger på kort tid.

Kvinnene i dette utvalget er meget forskjellige og vi kan ane konturene av flere forskjellige kvinnekulturer som blant annet er knyttet til kjennetegn som alder, utdanning og sivilstatus. De eldste kvinnene har en lang fortid som husmødre før de begynte å jobbe som assistenter. Det er rimelig å anta at de tar med seg erfaringer, verdier, normer og vurderinger som de har fra sitt ulønnete arbeid i hjem og familie inn i sitt arbeid som assistenter.¹⁴⁹

Wærness (2000:54) snakker om *kvinnekultur*¹⁵⁰ og mener at et kjennetegn ved denne er at det ikke er noen sammenheng mellom arbeid og belønning verken i form av status eller penger. En viktig verdi her er hensynet til de svake. Hun sier også at kvinnekulturens viktigste funksjon er å sikre avhengige grupper en

¹⁴⁹ Om kvinnekultur og husmorrolle, se Wærness (2000).

¹⁵⁰ Wærness (2000:54) definerer kvinnekulturbegrepet på følgende måte: "en samlebetegnelse for de erfaringer, vurderinger, verdier og normer som kvinner erverver ut fra sin posisjon som ulønnet arbeider i hjem og familie. At husmorrollen er den primære kvinneverken, medfører at kvinnekulturen er et viktig element i sosialiseringen av alle jenter, uansett hvilke andre fremtidige roller de forventes å skulle gå inn i".

rimelig grad av velferd. Både kvinnene og mennene i dette utvalget synes å dele denne verdien som handler om hensynet til de svake.

Ut fra hensynet til arbeidslederne er assistentene fleksible i forhold til arbeidstid og en del av kvinnene sier de utfører en god del gratisarbeid.¹⁵¹ Å være med arbeidslederen på reise kan by på utfordringer når det gjelder arbeidstid og ved lange arbeidsøkter kan det bli vanskelig å skjule uønskede følelser. Den kvinnelige assistenten løfter fram sin alder og erfaring som en verdifull ressurs for å håndtere sin vrede i forhold til arbeidslederen. Nedenfor beretter hun om en sydentur der hun dro som eneste assistent med en arbeidsleder og ”*var på vakt*” i flere uker i strekk:

Det blir på en måte en døgnet - rundt jobb ... jeg følte meg forbanna mange ganger men det kunne jeg ikke vise...det var jeg nøyd til ...men hadde jeg vært tjue år yngre så hadde jeg nok ikke greid det...der kommer livserfaring inn og der kommer alder inn.
(Nanna, eldre assistent)

De eldre kvinnene i studien opplever å ikke ha noen større valgfrihet når det gjelder arbeid og en av dem forteller: ”*Hvor får du jobb ben nå i min alder... ikke får jeg pensjon heller... jeg får minstepensjon... jeg har jo ikke opp tjent noen ting*”. Ut fra slike livssituasjonsbeskrivelser er det rimelig å anta at en del eldre kvinnelige assistenter er bekymret for å miste jobben og at de i mangel på valgmuligheter blir meget fleksible både i forhold til arbeidsoppgaver og arbeidstid. Ifølge Kvande (2002:102) kan arbeidstakerne bli utsatt for grenseløse krav fordi at de mangler faktiske grenser i tjenesteytende jobber. Assistentens beskrivelse av egen arbeidstid er et typisk eksempel på hvordan en del av assistentene opplever egen arbeidstid:

Vi hadde jo egentlig faste tider men brukeren kunne plutselig få bruk for meg. Jeg ser at de som har assistenter er fullstendig hjelpeløse. Og den samvittigheten... jeg er lei meg... Jeg har en dag jeg har andre ting fore... hvor jeg egentlig må si nei... men jeg vet ikke om jeg greier...[...]. (Olga, eldre assistent)

De kvinnelige assistentene er meget forskjellige, samtidig som det fins spesielle kjennetegn ved de eldste og de yngste. Denne fleksibiliteten i forhold til arbeidstid og det å utføre ulønnet arbeid er et kjennetegn ved alle kvinnene. Av hensyn til de som er avhengige av hjelp for å fungere, strekker de seg langt.

¹⁵¹ Se Vike (2004). Kap. 4.

Hensynet til de svake er sterkt styrende for kvinnene i denne undersøkelsen og sannsynligvis er dette en medvirkende årsak til at de har problemer med å sette grenser mellom arbeid og fritid. Kvinnene som hadde familie opplevde seg presset fra to hold, samtidig som kravene hjemmefra tvang dem til å sette grenser mellom arbeid og privatliv.

Det er rimelig å anta at assistenter som hadde familieforpliktelser opplevde det problematisk å gå flere vakter etter hverandre. Empirien tyder på at flere av assistentene opplevde det ok å kunne jobbe mye og sammenhengende og heller ha sammenhengende fri til sine fritidsinteresser og sine studier. For kvinnene med familieforpliktelser ble denne form for jobbing et problem, fordi de manglet energi til å oppfylle sine forpliktelser på hjemmebane. Flere av kvinnene snakker om å være psykisk slitne, men i motsetning til mennene som vi skal se senere, så snakker ingen av dem om at de blir slitne av fysisk arbeid.

De store forskjellene på ”*de levde livene*” er iøynefallende spesielt hvis en sammenligner de eldste og de yngste kvinnene. Det minner om forskjellene som Nielsen & Rudberg (2006) beskriver både innenfor og mellom generasjoner av norske kvinner. På hver sin måte ser kvinnene i dette utvalget ut til å være de mest sårbare i forhold til å opprettholde grensene mellom arbeid og fritid.

Ser vi på eksemplene med *de unge* og de *eldre* kvinnelige og mannlige assistentene så ser vi at det finns ulike kategorier av assistenter. Hver for seg kan de på en måte representere to forskjellige *idealtyper* av assistenter i hver sin ende av en skala når det gjelder status og makt i det *levde livet*. Mens de unge (de fleste er studenter) har en relativt høy status i det omkringliggende samfunnet og gode utsikter til andre jobber etter endt utdanning ser vi at de eldre kvinnene med lav utdanning og inntekt opplever å ha en helt annen status. De opplever seg selv som lite attraktive på arbeidsmarkedet, ja kanskje utestengt. Med liten status og makt i det omkringliggende samfunn er det rimelig å anta at de eldre kvinnene opplever en dobbel underordning – underordning i egne levde liv og underordning i jobben. Også de eldre mennene opplever at de i det omkringliggende samfunn har lav status som assistenter. I motsetning til kvinnene har de på grunn av arbeidserfaring fra andre yrker muligheten for å ta andre jobber om de ønsker det. De unge mannlige assistentene opplever å

måtte forsvare at de utfører denne type jobb, både i forhold til sin rolle som mann og som student.

De eldste kvinnene i utvalget kobler det ”å bite i seg” til underordninga i ekteskapet og en videreføring av denne inn i arbeidslivet. Kvinnene i denne kategorien har problemer med å sette grenser mellom privatliv og arbeidsliv fordi de blant annet ikke vil skape konflikter, og fordi de ikke vil sette seg i en situasjon der de kan miste jobben. De unge kvinnene er også engstelige for å skape konflikter, men de kan shoppe videre til nye arbeidsledere dersom det blir for slitsomt for dem. For dem er det ansvarsfølelsen og den dårlige samvittigheten som gjør det vanskelig å trekke grenser for hvor mye de skal være på jobb, lønnet og ulønnet. Mennene i denne undersøkelsen forteller at de selv velger hvor mye de vil jobbe, og ingen snakker om dårlig samvittighet eller at de arbeider uten lønn. En av dem forteller at han tror han kunne ha strekt seg langt, dersom han hadde en arbeidsleder som var arbeider som han selv.

Underordning – overordning, et herre – tjener forhold

Simmels ”stranger” kan brukes til å forstå assistentenes opplevelse av underordning – overordning og denne balansen mellom nærhet og distanse og som vi her er vitne til. Arbeidslederne trenger assistentene, samtidig representerer assistentene ”de andre”, de som ikke er så avhengige av andre for å kunne leve det livet de ønsker å leve.¹⁵² Det eksisterer sannsynligvis en stor grad av ambivalens i forholdet/relasjonen mellom arbeidsleder og assistent. I kapitlet om ”The Stranger ” uttaler Simmel¹⁵³ at fordi det er en bestemt form for samhandling blir det å være en *fremmed* en positiv forbindelse. Et sitat fra Tabbonis (1995:18) tolkning av Simmels *stranger* kan belyse dette:

¹⁵² Her er det også mulig å løfte dette fenomenet opp på samfunnsnivå. Et samfunn er ifølge Margalit (1998) et samfunn som ikke ydmyker sine borgere. Det anstendige samfunn kan også betraktes som et samfunn som gjennom sine institusjoner viser sine medborgere aktelse eller respekt. Margalit gjennomgår begrepene ydmykelse, respekt og anstendighet, og ser til slutt på hvordan anstendighetskravet håndteres i ulike sammenhenger. Margalits diskusjon synes å være relevant når en skal se på det norske samfunns håndtering av mennesker med funksjonsnedsettelse og de forventninger som stilles til de som skal yte tjenester overfor dem. ULOBAs opprettelse av ”brukerstyrt personlig assistanse” kan ses som et forsøk på å gi borgere med funksjonsnedsettelse den frihet som de opplever at det norske samfunn ikke gir dem. Marthinsen (2003:177) oppfatter Margalit (1998) på følgende måte: ”Margalit ser ut for å ta for gitt at ydmykelsen er det alvorligste overgrep mot mennesket. Han anvender Sartres frihetsbegrep som forutsetter at for å være menneske så må en selv kunne ta beslutninger over ens eget liv”. Dette kan være relevant for å forstå den rolle som de personlige assistentene er forventet å fylle fordi de er forventet å gi sine arbeidsledere frihet.

¹⁵³ Se Levine (1971:143-149).

“Simmel’s stranger is a”social form”: that is, not an individual but a relationship, one of the patterns of interaction which constitute the specific field of study by sociology as a science. The elements of the social form are constituted by the simultaneous presence of two opposite poles: the stranger is both close and remote, mobile and stable, scorned and to some extent admired. The relationships between the stranger and members of the community are characterized by ambivalence. The members of the community may discriminate against the stranger, they may seek to exclude him/her, even to expel him/her; but they are also attracted to and need him/her to produce wealth and to perform tasks that no- one else would accept.”

Hvis vi her tenker oss at fellesskapet er et fellesskap av personer som er rullestolbrukere, så kan vi se for oss hvordan assistenten trer inn når det er bruk for han og trer ut når arbeidslederen ikke har behov for hjelp.

Tabboni (1995:19) skriver videre:

“There is no absolute love and hate, generosity and selfishness in reality. Total marginalization and integration, inclusion and exclusion do not exist: what one finds instead are certain combinations, certain blends of these polarities which stand in reciprocal tension and relationships in which one or other of them predominates.”

Interaksjonsformen som finner sted når assistentene yter service blir noen ganger til et herre – tjenerforhold som inneholder dimensjonen overordning – underordning, der arbeidsleder er overordnet og assistenten er underordnet. Simmelss stranger kan passe inn her når det gjelder hvilken interaksjonsform dette er. Den kan minne om den interaksjonsform som noen av assistentene opplever er tilstede mellom rullestolbrukere og personlige assistenter. Der det er symmetri,¹⁵⁴ (objektsymmetrisk samhandling) interaksjonsformen er akseptert av både assistent og arbeidsleder, kan denne form for interaksjon fungere bedre, men der samhandlingen blir ”asymmetrisk” vil det lettere kunne oppstå vanskeligheter. Både symmetrisk og asymmetrisk samhandling er interaksjonsformer som finner sted når assistent og arbeidsleder står ansikt-til-ansikt. Hvilken interaksjonsform som finner sted vil være avhengig av

¹⁵⁴ Se Eriksson (2007) og et eksempel på denne symmetri finner vi i Baricco (1997:26): ” En tjener dukket opp og satte frem for dem to kopper med te så gjorde han seg usynlig igjen”.

situasjonen. Assistentens opplevelse av rullestolbrukere som ikke hilser er knyttet til situasjoner der det var flere tilstede. Hennes opplevelse indikerer at hun i situasjonen opplever denne type interaksjonsform som asymmetrisk og det framkaller sinne hos henne. Assistenten som aktør handler ut fra en subjektposisjon og arbeidslederen handler ut fra en objektposisjon. Eriksson (2007: 63) antyder at ”de asymmetriske samhandlingsformene ofte er et uttrykk for maktkamp og hierarkisering”. Det er denne maktkampen assistenten deltar i når hun går rett fram og hilser og sier hvem hun er i en del situasjoner hvor hun opplever seg tilintetgjort som individ.

Oppsummering

I dette kapitlet har jeg vist at dimensjonene makt og underordning er tydelig operative i assistentyrket. Vi har sett eksempler på asymmetrisk samhandling, et uttrykk for maktkamp og hierarkisering. Assistentene opplever seg selv som underordnet og arbeidsleder som den overordnede. Å ha kontroll over hvilke følelser som vises fram i arbeidssituasjonen oppleves som en viktig del av jobben.

Deres kjønn, alder og utdanning viser seg å gi ulike forutsetninger for relasjonen mellom assistent og arbeidsleder. Jo mindre makt og status assistentene opplever å ha *i sitt levde liv*, jo mer sårbare oppleves de å være.

Det er forskjell på de kvinnelige og mannlige assistentene, da de kvinnelige er alene om å oppleve dårlig samvittighet. Videre har kvinnene i større grad enn mennene problemer med å sette grenser for egen arbeidstid. De eldre kvinnelige assistentene synes å være de mest sårbare i arbeidssituasjonen. I motsetning til de lavt utdannede eldre kvinnene kan de unge studentene by på underordning og gå ut i sitt levde liv, for der å ha en høyere status og relativt gode framtidsutsikter i forhold til jobb og økonomi.

Jobben som personlig assistent har ingen avansementmuligheter. Assistentene opplever at de har liten innflytelse over eget arbeid. De er i en underordnet posisjon, og de er lavtlønnede og ikke fagorganiserte. Underordningen ser ut til å ha en følelsesmessig pris og den er videre et spørsmål om emosjonelt arbeid, som vi skal se i kapittel seks.

Kapittel 6

Emosjonelt arbeid og følelsesregler

... hvis du har en vanskelig periode ... da må du liksom ta å deg den maska å prøve å spille ... jeg har veldig vanskelig for å skjule det da og man må allikevel prøve å skjærpe seg. Du kommer deg igjennom dagen... men det er ganske tungt... for det at det er en sånn nær kontakt og du blir avslørt (ler) (Sanna, ung assistent).

Innledning

Kapitlet handler om assistentenes emosjonshåndtering. Det handler om det emosjonelle arbeidet som de utfører i jobbsammenheng og hvordan assistentene opplever denne type arbeid. Det emosjonelle arbeidet synliggjøres her. Gjennom deres fortellinger aner vi konturene av de følelsesregler som de opplever gjelder i de forskjellige jobbsituasjonene. Videre skal vi se eksempler på symmetrisk og asymmetrisk samhandling og hvordan assistentene opplever de forskjellige samhandlingsformene. En viktig del av jobben går ut på å regulere egne følelser i tråd med arbeidsleders stemningsleie. I siste del av kapitlet skal vi se på ”spillovereffekten” - når jobben griper inn i privatlivet

Skuespillet – det emosjonelle arbeidet i assistentyrket

De kvinnelige assistentene snakker om at de spiller en rolle eller et spill og at de tar på seg masken og spiller. Mennene forteller om det samme, men de bruker andre ord som at de legger seg selv igjen hjemme, og at de legger seg selv bort. Frustrasjonen, irritasjon, sinne og sprudlende glede som assistentene opplever skjuler de ofte i møte med arbeidslederne. Kvinnene snakker mer om følelser enn mennene, og de bruker også til dels andre ord når de beskriver opplevelser som setter i gang følelser hos dem. Dette er i tråd med Hochschild (1983, 2003, 2003 [1989]) som finner at menns måte å meddele følelser på er forskjellig fra kvinners.¹⁵⁵ Spillet eller som mennene sier, ”*bortlegging av seg selv*”, tolker jeg til å være det samme som at de utfører emosjonelt arbeid overfor seg selv, for å opprettholde et akseptabelt ansikt utad i jobbsituasjonen:

... de krever veldig lite av meg alle de fysiske ... konkrete tingene jeg må gjøre... men det er alt det ... det emosjonelle som gjør meg sliten. [...] Jeg tror heller ikke jeg hadde fått lov til å fortsette å være

¹⁵⁵ Se også Lewis (2008).

assistent for en person hvis jeg ikke gjorde det... altså hvis jeg ikke satt på ... holdt jeg på å si ... et skuespill da [...]. (Maren, ung assistent) (min utheving)

Assistenten oppfatter at skuespillet ¹⁵⁶ er en nødvendig del av den jobben. Uten dette spillet tror hun at hun hadde blitt uten denne type jobb. Så lenge skuespillet/det emosjonelle arbeidet oppfattes som en nødvendig del av jobben så krever det noe av assistenten. Hun gir her uttrykk for at det koster henne noe å utøve emosjonelt arbeid i jobbsammenheng. Det er det emosjonelle som gjør henne sliten. Når hun forteller hun at når hun til tider ”*spiller en rolle*” og ”*tok på et smil og lata som*”, så tolker jeg dette til å være uttrykk for en type emosjonelt arbeid. Dette er kanskje et eksempel på overflatespill. Mann (2005:160) finner at overflatespillet er en viktigere prediktor for emosjonelt arbeid enn dybdespillet.¹⁵⁷

Maren fortsetter å fortelle om hvorfor hun ”spiller”, samtidig som hun argumenterer for at dette er en nødvendig del av jobben som assistent. Hun sier at hun ikke går bevisst inn for å være skuespiller, men gjør det for å glede den andre. Hun opplever dette spillet som slitsomt, samtidig som hun opplever det ”*herlig å kunne føle seg såpass levende*”. Her kommer dobbeltheten i spillet fram. Samtidig som det er slitsomt å spille, så ligger det en tilfredsstillende i å lykkes med å holde egne upassende emosjoner for seg selv. Det høres ut som hun får energi¹⁵⁸ av å lykkes med sitt emosjonsarbeid.¹⁵⁹ Wouters (1989 a og b) kritiserer Hochschild (1983) for å overvurdere de negative effektene av å ta på seg masken og spille på jobben. Bolton (2000) er også inne på at arbeidstakerne i sin jobb kan oppleve tilfredshet med å lykkes med sitt emosjonsarbeid.

Det å skjule egne følelser som for eksempel å ”*surmule*”, er noe Maren gjør for å glede den hun arbeider hos. Hun tror ikke at arbeidslederen ville ha hatt henne der om hun ikke klarte å holde humøret sitt skjult når hun hadde dårlige dager. Her kan vi ane konturene av følelsesregler som assistenten oppfatter i sitt arbeid.¹⁶⁰ Servicen som assistenten her utøver, krever at hun forholder seg til arbeidsleders forventninger i forhold til det ansikt som skal vises utad.

¹⁵⁶ Det emosjonelle arbeidet hun utøver overfor seg selv ansikt til ansikt med arbeidslederen og det emosjonelle arbeidet hun utøver overfor arbeidslederen (Hochschild, 1979:561-562).

¹⁵⁷ Smith & Lorentzon (2005:638) støtter forskning som finner at overflatespillet er mer krevende enn dybdespillet: ” surface acting workers were more likely to feel inner dissonance , because they were 'putting on a face' or feigning their emotions.

¹⁵⁸ Collins (2004:181-182) er av den oppfatning at mennesker søker seg til omgivelser der de får emosjonell energi. Se også Falch (2004).

¹⁵⁹ Se Wouters (1989 a og b) I hans kritikk av ”The Managed Heart” .

¹⁶⁰ Se Ashforth & Humphrey (1993) og Hochschild (2003:81).

Det levde livet blir med på jobben og regulerer mengden av emosjonelt arbeid som assistenten må utøve overfor seg selv. Når livet er vanskelig tar hun på seg masken og prøver å spille fordi hun ønsker å skjule det hun virkelig føler. I det masken kommer på og spillet begynner, så er assistenten i gang med å utføre emosjonelt arbeid overfor seg selv. Maren synes det er ”*supervanskelig*” å skjule hvordan hun selv har det. Det er rimelig å anta at hun tappes for energi¹⁶¹ de dagene hun står frontstage og er ”*veldig sliten og i dårlig humør*”. På jobben finns ingen backstage¹⁶² hvor assistenten kan trekke seg tilbake og få luftet egne problemer¹⁶³ sammen med arbeidskamerater. Assistentene står ofte meget fysisk nært sine arbeidsledere, slik at det er begrensede muligheter for å regulere sitt ansikt uten å bli iaktatt. Ifølge både Goffman (1974) og Collins (2004) krever kompliserte ritualer å bli opparbeidet:

“In effect the frontstage is the situation where attention is focused, incorporating some public who joins in the focusing; the backstage is where work is done to prepare so that the focusing can be effectively carried out. The frontstage is the performance of a ritual; the backstage, Goffman reminds us, is usually there because rituals – at least complicated ones- don’t just come off by themselves but have to be worked up to.” (Collins 2004:24)

Reservoarene blir fortore tomme når en har dårlige dager og mulighetene for påfyll av energi er begrenset. Assistentene er alene arbeidstakere på jobb, noe som betyr at de i arbeidssituasjonen ikke kan avlaste hverandre emosjonelt. Den kvinnelige assistenten er et eksempel på det assistentene opplever:

Vi fikk aldri dele våre problemstillinger som personlige assistenter for den ene går og den andre kommer. Sånn er det hele tida... et kort møte i entreen. Som personlig assistent er du alltid alene med en person hjemme i vedkommendes hjem som gjest. (Karoline, assistent i trettiårene)

I tillegg er assistentene for det meste så fysisk nær arbeidslederen at denne kan få gitt beskjed om når vedkommende trenger assistanse. Under slike arbeidsvilkår opphører også muligheten for å kunne finne en form for backstage. De kompliserte ritualer som Collins (2004:24) snakker om, må ofte opparbeides

¹⁶¹ For påfyll og tapping av energi se Collins (2008).

¹⁶² Se også Goffman (1990 [1959]).

¹⁶³ Her handler det ofte om at arbeidskollegaer kan utøve emosjonelt arbeid overfor hverandre og slik gir påfyll av emosjonell energi til hverandre (Collins (2004), Olsson (2008)).

ansikt-til-ansikt med egen sjef. De fleste assistentene har heller ingen spesiell utdanning som hjelper dem til å møte de utfordringene de opplever i jobben.

Olsson (2008:181) finner at sykehuspersonalet trenger både tid og rom for å bearbeide opplevelser som de får i møte med pasienter. Denne bearbeidningen går ut på å utøve emosjonelt arbeid overfor hverandre, avlaste hverandre emosjonelt og produsere emosjonell energi hos hverandre. I motsetning til sykehuspersonalet har assistentene som regel ingen arbeidskamerater som kan utøve emosjonelt arbeid overfor dem når de er irriterte, frustrerte, sinte eller lei seg. Assistentene ser på mange måter ut til å være overlatt til seg selv med sine følelser. På hver sin måte forteller assistentene om hvordan de legger seg selv til side i jobben, og dette tolker jeg dit hen at egne følelser må vike for at arbeidslederen skal kunne stå i fokus i jobbsituasjonen.

Hochschild (1983) og Ashforth & Tomiuk (2000) har vist at arbeidstakere i forskjellige serviceyrker har tatt i bruk ”skuespillerkunsten” for å tilpasse seg den servicerolle de skal fylle. Mens skuespillerne i teateret har lært seg teknikker for å utøve denne kunsten¹⁶⁴ står de personlige assistentene på ”scenen” det meste av arbeidsdagen og må spille/utøve emosjonelt arbeid både overfor seg selv og overfor arbeidslederen/sjefen sin uten opplæring i denne kunsten. Den emosjonelle utmattelsen de til tider opplever må de takle på egen hånd.

I en del situasjoner opplever assistentene assistentpermen¹⁶⁵ som en rettesnor for hva de skal vise av følelser. Ifølge permen skal assistentene utføre de arbeidsoppgaver som arbeidslederen trenger dem til. De har ikke noe med å involvere seg mer i arbeidsleder enn det vedkommende ønsker selv. Den kvinnelige assistenten har oppfattet at det finns noen regler/normer for hva hun skal føle eller ikke føle i situasjoner der hun står ansikt-til-ansikt med en av sine arbeidsledere:

... dersom arbeidslederen din er trist og lei så skulle du ikke presse på for å gjøre han glad for du faktisk bare er her som hendene hans... den har jeg slitt med. (Thale, ung assistent)

¹⁶⁴ Se Blix, S. (2004) og Bergman Blix, S. (2007).

¹⁶⁵ Her referer assistenten til ULOBAs assistentperm.

Her handler det om relasjoner mellom assistentens følelser og de følelsesregler, som hun oppfatter gjelder når arbeidsleder er trist og lei seg¹⁶⁶. Det handler om de forventningene som assistenten opplever at arbeidsleder har til hva hun selv skal føle eller ikke føle i en del situasjoner.¹⁶⁷ Assistenten oppfattet at hun skulle fungere som ”bare hendene hans”, en oppfatning hun deler med flere av assistentene som forteller det samme: ”Jeg skal jo bare være det som betår forlengte armer og bein”¹⁶⁸. Oppfatningen om at hun bare skulle være arbeidslederens hender, fikk hun via en film om BPA og via assistentpermens eksempler på god assistanse. I jobbsituasjonen opplevde hun også at arbeidslederen hadde de samme forventningene til henne.

Assistenten opplevde at arbeidslederen var lei seg, og hun forteller at hun ble usikker og stod der avventende. En gang forsøkte hun å trøste ved å si: ”Det går nok bra”. I sitt forsøk på å vise empati opplevde assistenten negative sanksjoner¹⁶⁹. Arbeidslederens uttrykk for at vedkommende var lei seg utløste assistentens behov for å vise empati¹⁷⁰, men fortsatt opplevde assistenten at hun bare skulle gi vedkommende praktisk hjelp¹⁷¹. Her handler det om relasjonen mellom Thales følelser og arbeidslederens forståelse og respons på disse følelsene. Her handler det om *kommunikasjon av følelser* mellom dem. Det er tydelig for assistenten at det er service og ikke omsorg som arbeidslederen ønsker fra henne. Det er ikke assistenten som bestemmer. I det øyeblikk hun vil trøste kommer reaksjonen på de følelsene hun viser. Hun forteller at hun ble sett stygt på av arbeidslederen og skjønte at hun ikke skal gi noe annet enn service. Forventningen om service, det å være en annen persons hender, er sannsynligvis i samsvar med bestillingen fra arbeidsleder. Forventningene om service, ikke omsorg, ser ut til å bli til regler for hvilke følelser Thale kan tillate seg å vise i interaksjonen med arbeidsleder.¹⁷²

¹⁶⁶ Ifølge Hochschild (1975, 2003)¹⁶⁶ er både følelser og følelsesregler sosialt forårsaket og slik er det alltid en mulighet for en potensiell konflikt mellom de to.

¹⁶⁷ Dette er et eksempel på Hochschilds normative dimensjon som er beskrevet i kapittel 3.

¹⁶⁸ Se også Larsson & Larsson (2004) og Gough (1994).

¹⁶⁹ Hochschild (1979:565-566): ”Like other rules, feeling rules can be obeyed half-heartedly or boldly broken, the latter at varying cost”.

¹⁷⁰ Det kan se ut som assistenten kobler inn det som Lindgren (1994:94) kaller for autopiloten som betyr; ”den kompetansen som gjør at vi ikke behøver å reflektere når vi samhandler i hverdagen”. Slik jeg forstår det har autopiloten sin rot i tidligere erfarne samhandlingsprinsipper som vi bærer med oss inn i nye samhandlings situasjoner og som vi forventer skal fungere.

¹⁷¹ Dette er et eksempel på Hochschilds ekspressive dimensjon som er beskrevet i kapittel 3.

¹⁷² Morris & Feldman (1997: 259) sier det slik: ”What makes regulation of emotional expression more difficult, and thus more labor intensive, are exactly those very situations in which there are conflicts between genuinely felt emotions and organizationally-sanctioned emotions. In other words, the act of expressing sanctioned emotions during interpersonal transactions (i.e. emotional labor) becomes more demanding when it requires greater effort to control true feelings”.

Thale står fysisk meget nært arbejdslederen når denne trenger hjelp til praktiske ting og i situasjonen må hun *kjenne på egne følelser, tenke og handle* samtidig. Hun forteller at hun kjente gråten presse på. Dette ansiktet ville hun ikke vise sin sjef men hun kunne ikke fjerne seg fysisk fra situasjonen, og hun viste et ansikt hun ikke ønsket å vise. Neste gang hun kjente at hun ville trøste, valgte hun kanskje å skjule disse følelsene for arbejdslederen. Det kan se ut som assistenten i denne situasjonen ble til et verktøy for arbejdslederen, noe hun opplevde som problematisk. Hennes opplevelse av å ville være deltagende, vise empati, var ikke ønsket av den andre.

Det er nærliggende å tro at opplevelsen av depersonalisering/fremmedgjøring vil kunne oppleves i situasjoner hvor man skal brukes som verktøy for andre. Samtidig er det ikke vanskelig å forstå arbejdslederen som ikke ønsker å dele sine sorger og gleder med flere mennesker som vedkommende sannsynligvis er avhengig av.¹⁷³ Gough (1994:158) mener også at det er forståelig at en person som er avhengig av daglig assistanse vil se på assistansen som et middel til å leve et så uavhengig liv som mulig, men at:

”Ett överskuggande problem är ändå att andra människor i längden inte vill bli reducerade till ett medel (op.cit:).”

I situasjonen ovenfor tolker jeg at det var empati Thale forsøkte å vise da hun ville trøste. Den som ikke ønsket trøst har mer makt enn assistenten, og i situasjonen er hun en underordnet. Skal hun unngå negative sanksjoner må hun sannsynligvis finne seg i å være den andres hender. Dette handler om relasjonen mellom en persons følelser og målsettingen med disse følelsene. Assistentens ønske om å trøste og å involvere seg, gav jobben mening for henne, mens arbejdslederen ikke hadde ønske om noe annet enn praktisk hjelp. Her er det tydelig at det er arbejdslederen som bestemmer hva Thale skal vise av følelser i denne situasjonen.¹⁷⁴

De fleste av oss har erfaring med å forsøke å oppnå kontroll over våre følelsesuttrykk i møte med andre mennesker. Det er ikke alt vi vil dele med andre og vi tenker over hvilke reaksjoner vi vil få på det vi viser. Ifølge Hochschild (1975: 289) kan vi oppnå denne kontrollen ved å identifisere hvilke følelsesregler som gjelder i de forskjellige situasjoner vi befinner oss i. I Thales

¹⁷³ Se Lillestø (1998 og 2006).

¹⁷⁴ Dette er et eksempel på Hochschild's politiske dimensjon som er beskrevet i kapittel 3.

situasjon oppfattet hun etter hvert hvilke regler som gjaldt for hva hun skulle vise av følelser overfor sin arbeidsleder.

Følelsesregler definerer hva vi skal føle under forskjellige omstendigheter og de utgjør et normativt gulv og tak for følelser ved at de forteller oss hva som er passende og ønskelig.¹⁷⁵ Hochschild (2003:82) opererer med tre typer av måleinstrumenter som kan brukes for å se om en følelse er passende eller ikke; kliniske -, moralske - og sosiale situasjonsbestemmelser som jeg finner igjen hos assistentene når jeg analyserer intervjuene. Flere av assistentene forteller at de i enkelte situasjoner opplever følelser som irritasjon, frustrasjon eller sinne som gjør at de får lyst til å slå i bordet, eller styrte ut døra og bare forlate jobben og så videre. De føler på en måte at dette er en gal måte å forholde seg på og biter det som oftest i seg.

En mannlig assistent snakker om at han skjuler frustrasjonene sine og hans argument er:

Skulle finne meg i det der... det er litt med det å ha en sånn jobb at du må kanskje se litt forbi... det er jo kanskje noe med å glemme seg sjøl det også... for brukeren sin del. (Lauritz, eldre assistent)

Her aner vi konturene av at arbeidslederen er *den svake*, fordi vedkommende ikke kan klare seg uten andre menneskers hjelp, og det blir da et argument for å glemme seg selv og sine egne frustrasjoner. Her refereres det til moralske situasjonsbestemmelser som flere av assistentene trekker fram i forbindelse med at arbeidslederne er funksjonshindret:

Man har en tendens selv til å tenke: *nei arbeidslederen tåler ikke å bære det*. Men selvfølgelig gjør arbeidslederen det. Det er kroppen det er noe i veien med ... ikke hodet. Men det er en bit vi alle må jobbe med... vi som er i den situasjonen der... at alle mennesker tåler også en krangel, tåler en diskusjon. (Nanna, eldre assistent)

Empirien tyder på at assistentene er meget forsiktige med å konfrontere arbeidslederne med situasjoner som kanskje burde ha vært diskutert. Dette ser ut til å ha sin rot både i det at assistentene opplever å ha lite makt og er engstelige for konflikter, og noen er engstelige for å miste jobben. Samtidig er

¹⁷⁵ Hochschild (2003).

det en tendens til kanskje å overbeskytte arbeidsleiderne fordi de opplever at de har så nok å slite med fra før.

I spesielle sosiale situasjoner aner jeg konturene av spesielle normer, og det er for eksempel i situasjoner der rullestolbrukere samles og har med seg sine assistenter. En av assistentene opplever at rullestolbrukere ikke hilser på assistentene når det kommer nye til. Hun opplever seg selv gjort til et objekt som er til stede i rommet ide hun omtaler seg selv på følgende måte: ”*det er ikke noe å hilse på*” og hun forteller at dette er en opplevelse hun har delt med andre assistenter. Det er tydelig sinne i stemmen til assistenten idet hun forteller.

Assistentene forteller at det til tider er slitsomt å skjule hva de føler. Dette har sannsynligvis også sammenheng med mengden av emosjonelt arbeid som de utøver i jobbsammenheng. Ifølge Grandy (2003)¹⁷⁶ har både arbeidstakerens misnøye i jobben og ansiktsregler¹⁷⁷ (display rules) blitt satt i sammenheng med et høyt nivå av overflate- og dybdespill og disse spillene ser spesielt ut til å øke i slike situasjoner. Rafaeli & Sutton (1987) fant at de som oppfattet følelsesreglene i større grad utøvet dybdespill enn de som ikke oppfattet reglene. Assistentene ser ut til å oppfatte hvilke regler som gjelder i jobbsammenheng men deres muligheter for å utøve dybdespill reduseres sannsynligvis på grunn av mangel på arbeidskamerater og manglende mulighet for backstage.

Som arbeidstakere er de innstilt på at de skal yte service overfor arbeidsleideren og at denne form for service kan innebære at det oppstår situasjoner der det forventes at *de ikke skal vise følelser*. Selv om assistentene har en slik innstilling, så forhindrer det ikke at de til tider blir irriterte, frustrerte og sinte. De er ofte i en arbeidssituasjon der interaksjonene med arbeidsleideren er hyppige og også til tider langvarige, som for eksempel ved hjelp til personlig stell og når de går flere vakter etter hverandre. Ut fra dette er det rimelig å anta at de personlige assistentene kan være spesielt utsatt for emosjonell utmattelse. Som underordnet og med lite kontroll over egen arbeidssituasjon er det ikke overraskende at assistentene beskriver mange opplevelser av emosjonell dissonans¹⁷⁸ som jeg kommer tilbake til i kapittel 7.

¹⁷⁶ Se også Morris & Feldman (1997).

¹⁷⁷ Min oversettelse til norsk.

¹⁷⁸ Se Morris & Feldman (1997:267) som får bekreftet sin hypotese om sammenhengen mellom jobb autonomi og emosjonell dissonans: ”The greater the job autonomy the lower emotional dissonance will be”.

Goldberg & Grandey støtter opp under antagelsen om at ansatte som har frihet til å velge ansikt utad må anstrenge seg mindre i form av utøving av emosjonelt arbeid, enn de som er instruert i hvilket ansikt som skal framvises:

“We found that ”service with a smile ” instructions resulted in more effortful regulation than display autonomy in terms of both modifying expressions by faking or suppressing emotions (surface-acting) and modifying feelings through positive refocusing and cognitive reappraisal (deep acting).” (Goldberg & Grandey 2007: 312).

Hovedpoenget hos forfatterne (op.cit.) er at foreskrevet emosjonsarbeid er mer anstrengende enn det frivillige emosjonsarbeidet, enten det gjelder overflate - eller dybdespillet.

Assistentene synes å være meget oppmerksomme i forhold til de signaler som deres arbeidsledere sender ut. Selv om en del følelsesregler ligger klart fram i dagen og kan spores tilbake til ULOBAs filosofi, så varierer sannsynligvis de regler som skal gjelde for hvilket ansikt assistentene skal vise fram. I løpet av en arbeidsdag er det rimelig å anta at det oppstår mange situasjoner, hvor assistentene i hver enkelt situasjon, må velge hvilket ansikt som skal vises fram, uten å være sikker på at det er det riktige.

Spillet eller det emosjonelle arbeidet assistentene utfører, ser ut til å være en konsekvens av den service de forventes å utøve i jobbsammenheng. Dette emosjonelle arbeidet kan ikke alltid knyttes direkte til pålagte følelsesregler/normer, selv om ULOBAs sterke fokusering på service, ikke omsorg kan øke assistentenes behov for å utøve emosjonelt arbeid i jobben. Ønsker arbeidslederen denne form for service kan det føre til en robotisering av arbeidet som assistent.

Robotiseringen – eksempel på asymmetrisk samhandling

I en del situasjoner opplever assistentene at de blir redusert til et objekt i arbeidssituasjonen. Her kan det trekkes tråder til ULOBAs filosofi¹⁷⁹ som ligger til grunn for opplæringen av arbeidsledere og assistenter. ¹⁸⁰ Det er spesielt avprofesjonaliseringen som en kan ane konturene av i forhold til service – ikke

¹⁷⁹ Den samme filosofi som for Independent living filosofien.

¹⁸⁰ Se ULOBAs hjemmesider og arbeidslederpermen og assistentpermen til ULOBA.

omsorg og forbrukersuvereniteten som kan bli til all makt til arbeidslederen¹⁸¹. Filosofien kan bli styrende i forhold til at assistentene ikke skal vise følelser i jobbsammenheng, dersom arbeidsleder ønsker å handle ut fra denne:

... det er absolutt ikke bare et serviceyrke. Det er et veldig krevende yrke... du får personer så tett innpå deg og du må bry deg for å kunne være liksom engasjert i jobben din. Det går jo ikke an... da blir man jo en robot da... hvis man ikke får lov å føle og tenke... (Sanna, ung assistent)

Ifølge assistenten må det være lov å bry seg for å kunne opprettholde et engasjement i jobben. Hun berører sannsynligvis noe viktig her, da en del assistenter viser seg å få problemer dersom de bare skal yte service og ikke kunne vise omsorg i ansikt-til-ansikt relasjonen.¹⁸² De fleste assistentene deler hennes oppfatning av at jobben er mer enn et serviceyrke. Denne oppfatningen deler de ikke med ULOBA, som mener jobben som assistent er et serviceyrke en ikke trenger å utdanne seg til.¹⁸³

I kronikken "Den påtrengende nærheten" beskriver Dahle (1995:60-61) kontaktforholdet som oppstår mellom "yter" og "mottaker" i relasjon til personlig/praktisk bistand som komplisert:

"En robot vil for eksempel aldri stille spørsmål, blir ikke sliten, har ingen kulturelle, religiøse, etiske og moralske normer, bidrar ikke med følelser og så videre i det uendelige. Mye er tapt, men enormt mye er også spart. Alle disse faktorene bidrar til å komplisere det nære forholdet som nødvendigvis oppstår mellom "yter" og "mottaker"." (Dahle, K 1995:60-61)

I arbeidssituasjonen møter assistentene på jobb med "hele seg" både armer og bein og med de følelser de måtte ha og får i arbeidssituasjonen. Selv om en del av mennene sier at de legger seg selv igjen hjemme, så tyder empirien på at dette er talemåter mer enn virkelighet. I det virkelige liv finns ingen roboter som kan erstatte behovet for praktisk bistand hos arbeidslederne. Følelsene som oppstår hos assistentene må de takle der og da i jobbsituasjonen.

¹⁸¹ Se ULOBAs brosjyre om assistentyrket.

¹⁸² Se også Larsson & Larsson (2004).

¹⁸³ Se kap 1 og ULOBAs brosjyre "Personlig Assistent- et serviceyrke du ikke kan utdanne deg til".

Opplevde følelser synes å være en viktig dimensjon i assistentenes valg av handlinger, samtidig som de opplevde følelsene ser ut til å styre mengden av emosjonelt arbeid som utøves i de forskjellige situasjonene.

Opplevelsen av å være arbeidsleders hender og føtter kan i noen situasjoner føre til en samhandlingsform som Eriksson (2007) betegner som objektsymmetri. I denne form for samhandling møtes begge parter; assistent og arbeidsleder, på samme vilkår, og her handler det om en instrumentell relasjon. At mennesker behandler hverandre som objekter, er ifølge Eriksson (2007:59) en uproblematisert tankegang innenfor sosiologien:

”Att man kan behandla den andre, den man agerar emot i en interaktion, som ett objekt är en oproblematisert tankegång i sociologien, och det är självfallet en tanke som inte kommer att släppas i denna diskussion heller. Allt handlande som medför att vi ser den andra endast som ett instrument för våra egna intentioner är av den karaktären”.

Objektsymmetriske interaksjoner ser ut til å være situasjoner der assistentene opplever at de blir et verktøy for arbeidslederne for at de skal oppnå noe utenfor selve interaksjonen:

... man blir på en måte et redskap for den som er arbeidsleder til å kunne gjøre de tingene som vedkommende ellers ikke har mulighet til å gjøre. Man vil på en måte være midlet for å nå målet (ler litt) det blir jo en sånn rolle man har. (Ingrid, ung student)

I situasjoner der assistentene opplever at dette er en tilfredsstillende samhandlingsform, ser de ikke ut til å oppleve dette problematisk og det oppstår sannsynligvis en symmetrisk samhandlingsform. Situasjoner hvor assistentene *ikke* takler å bli gjort til et objekt for den andre ser ut til å være energitappende for dem, og her er vi vitne til det Eriksson (2007:62-63) har gitt betegnelsen ”asymmetrisk handlande”.

Empirien viser at det å skulle være den andres hender og føtter *kan* ende i en asymmetrisk samhandlingsform¹⁸⁴ som oppleves problematisk for assistentene fordi de ønsker å delta, ønsker å tenke, føle og handle på eget initiativ. I denne samhandlingsformen oppstår behovet for å utøve emosjonelt arbeid overfor seg selv i situasjonen. Eksempel på denne samhandlingsformen så vi da assistenten

¹⁸⁴ Se Eriksson (2007).

ville trøste sin arbeidsleder som var lei seg og hvor arbeidslederen bare ønsket praktisk hjelp. I situasjonen agerte arbeidslederen ut fra sin subjektposisjon og håndterte assistenten som et verktøy eller et objekt. Det er i slike situasjoner som assistentene opplever at de blir gjort til roboter som bare skal yte praktisk hjelp og som ikke trenger ”å føle og tenke”. I slike situasjoner blir det viktig for assistentene å vise et korrekt ansikt utad.¹⁸⁵

Asymmetrisk eller symmetrisk samhandling ser ut til å sette i gang (initiere) forskjellige emosjoner hos assistentene. Den asymmetriske samhandlingen kan utløse følelser som irritasjon, frustrasjon, sinne og oppleves energitappende. Den symmetriske samhandlingen ser ut til å føre til følelser av tilfredshet og opplevelse av påfyll av energi. De symmetriske samhandlingsformene ser således ikke ut til å framkalle behov for å utøve emosjonelt arbeid hos assistentene. De asymmetriske samhandlingsformene ser derimot ut til å framkalle følelser som assistentene opplever at de må skjule for sine arbeidsledere. Videre ser de asymmetriske samhandlingsformene ut til å åpne opp for et sosialt spill om makt.¹⁸⁶ Eriksson (2007:63) ser ut til å ha et poeng når han poengterer at de asymmetriske samhandlingsformene er et uttrykk for maktkamp og hierarkisering. Assistentene opplever seg som underordnet og av den grunn går de sjelden inn i maktkamper, av engstelse for å oppleve negative sanksjoner. I slike asymmetriske situasjoner opplever assistentene emosjoner som irritasjon, frustrasjon og sinne og i noen tilfeller begynner de å gråte. Om denne gråten skyldes sinne eller at de er lei seg er vanskelig å si. Når disse følelsene oppstår, må de skjules for arbeidslederne og assistentene opplever da behov for å utøve emosjonelt arbeid. Ut fra Erikssons teori inntar arbeidslederen i slike situasjoner en objektposisjon mens assistenten ønsker seg en mer personlig relasjon, en subjektposisjon, en interaksjon som har en verdi i seg selv og som gir jobben mening.

Thale, som opplevde å være bare hendene til arbeidslederen, har erfaring med å stå i slike asymmetriske samhandlingssituasjoner. Hennes fortellinger tyder på at denne type samhandling ble et mønster for samhandlingen mellom henne og en av hennes arbeidsledere. Det er rimelig å anta at hun ville ha vært mer bekvem

¹⁸⁵ Se: Phillips et. al. (2006: 471): "Many high contact services involving direct interactions with customers, require service providers to manage how they present their emotions during service encounters (Leidner, 1999). These services may require service workers to comply with employer prescribed occupational expectations about emotional expression, otherwise known as "display rules" (Ashforth and Humphrey, 1993), or "feeling rules" (Hochschild, 1983) by hiding true feelings from clients and displaying feelings required to perform the job role effectively".

¹⁸⁶ Se Eriksson (2007).

dersom hun og arbeidslederen hadde samhandlet ut fra samme regler og intensjoner.¹⁸⁷ For henne hadde det sannsynligvis vært tilfredsstillende i dette arbeidsforholdet å kunne ha handlet ut fra en subjektssymmetrisk handlingsposisjon (Eriksson, 2007:62-63). De asymmetriske samhandlingssituasjonene trettet henne ut og hun sier: *det var ganske tungt de gangene når det var som verst. [...] Jeg blir så frustrert da... får litt sinne på en måte.*

Assistenten opplevde at hun ble frustrert og sint og dette er følelser hun ikke kunne vise når hun stod ansikt-til-ansikt med sin arbeidsleder. Assistenten opplever at hun ikke taklet å fylle rollen som assistent ut fra arbeidsleders forventninger. Det er sannsynlig at hun ble overbelastet med emosjonelt arbeid. I arbeidssituasjonen hadde hun ingen signifikante andre som kunne utføre emosjonelt arbeid overfor henne når hun opplevde jobben som vanskelig. Videre stod assistenten så fysisk nært arbeidslederen at det ofte ikke var mulig å benytte seg av noen form for backstage. Ansiktsbearbeiding måtte skje mens arbeidslederen så på.

Det er rimelig å anta at assistentene som er misfornøyde med sin jobbsituasjon¹⁸⁸ og opplever asymmetrisk samhandling vil måtte utøve en god porsjon emosjonelt arbeid i arbeidssituasjonen. Empirien viser også at det er vanskelig å skjule uønskede følelser når en står overfor sin arbeidsleder i mange timer hver dag og i tillegg er alene arbeidstaker på jobb. Mann og Cowburn (2005) fant sammenheng mellom intensiteten i interaksjonen og det emosjonelle arbeidet som ble utøvd. Deres resultater antydte at jo dypere intensitet i interaksjonen og jo mer varierte emosjoner som opplevdes, jo mer emosjonelt arbeid ble rapportert.¹⁸⁹

Assistentene har egne teknikker for emosjonshåndtering og vi skal nå gå over til å se på to av disse teknikkene.

¹⁸⁷ Se Arvidson, M. (2007:77) der han bruker Erikssons begrep intentionssymmetri og intentionssasymmetri.

¹⁸⁸ Se Grandy (2003) som viser at spesielt to aspekt ved jobbsituasjonen har blitt assosiert med høy grad av skuespill i jobben; misnøye i jobbsituasjonen og følelsesregler.

¹⁸⁹ Min oversettelse til norsk.

Konkrete teknikker for emosjonshåndtering

I kapittel fem hørte vi assistentene snakke om ”å bite i seg”¹⁹⁰ og her skal vi høre mer om hva assistentene legger i dette begrepet som ser ut til å være sentralt i forbindelse med det emosjonelle arbeidet som assistentene utfører i jobbsammenheng:

[...] hvis jeg på en måte bare *biter i meg* at det er litt tungt å jobbe der psykisk, så er det *lett fysisk* egentlig når det går bra, så da er det lett å jobbe som personlig assistent når det ikke er slitsomt... det er jo ganske mange oppturer også og da er det allright å jobbe. (Thale, ung assistent)

Her forsøker assistenten å beskrive hvordan det oppleves å jobbe som personlig assistent. Hun er klar på at det fysiske arbeidet er det som er minst utfordrende og når hun snakker om ”å bite i seg”, så oppfatter jeg henne slik at det er følelsene som hun ikke kan vise arbeidslederen som hun biter i seg. Senere i intervjuet forteller hun om følelser som ikke vil gi slipp: ”*Sinne... nei aggresjon... frustrasjonen som jeg føler*”. Hun forteller også at når hun har det slik så har det ofte bygd seg opp over tid. I dette ligger det at hun ikke kan vise fram følelsene av aggresjon og frustrasjon som hun opplever. Sett i et emosjonssosiologisk perspektiv er det emosjonelt arbeid overfor seg selv som hun utøver når hun ”biter i seg” følelser som hun opplever ikke å kunne vise fram i jobbsituasjonen. Slik setter assistenten ord på sin egen opplevelse, uten å ha et begrepsapparat som løfter opp og fram at emosjonelt arbeid både overfor seg selv og den en skal stå til tjeneste overfor er en viktig del av jobben. Assistentene forteller ikke at de blir slitne av det emosjonelle arbeidet. De bruker andre ord da de ikke kjenner begrepet emosjonelt arbeid. De forteller: ”*jeg er psykisk slitne*” eller ”*jeg er slitne i hodet*” når de er tappet for energi av det emosjonelle arbeidet de utfører på jobben. En av de mannlige assistentene forteller om hvordan han skjuler sin frustrasjon:

Altså den frustrasjonen min... den skjulte jeg jo... så det ble jo vanskelig... Men jeg tenkte jo på fordelene med jobben og så jeg... skulle finne meg i det der... det er litt med det å ha en sånn jobb at du må kanskje se litt forbi ... det er jo kanskje noe med å glemme seg sjøl det også... for brukeren sin del...” (Lauritz, eldre assistent)

¹⁹⁰ Larsson & Larsson (2004:220) snakker også om at assistentene ”biter i sig”: ”Assistenterna biter ihop, håller tillbaka eller förställer sig”.

Det oppleves vanskelig å skjule sine frustrasjoner og denne type opplevelser deler han med flere av de andre assistentene. Hva er det som skjer? Assistenten ”glemmer seg sjøl” og sin frustrasjon i møte med sin arbeidsleder, og han opplever at det er vanskelig. Det er et akseptabelt ”ansikt utad” som assistenten her strever med å opprettholde. Sett ut fra emosjonshåndteringsperspektivet¹⁹¹ utøver han emosjonelt arbeid overfor seg selv og det er blant annet kognitive teknikker¹⁹² han her tar i bruk når han glemmer seg selv på vegne av arbeidslederen. Han argumenter overfor seg selv hvorfor dette er nødvendig. Han forteller at på tunge dager legger han seg selv igjen hjemme og at han på tunge dager må glemme seg selv helt. Han viser seg fram som hyggelig, men han opplever at han spiller, for han er ikke hyggelig inni seg. I et arbeiderkollektiv ville han hatt muligheten for tilgang på arbeidskamerater som en viktig kilde til opplading av batteriene¹⁹³. I jobben hans finns ingen mulighet for bearbeiding av egne følelser og da opplever han at han selv ligger igjen hjemme. Å opprettholde et ansikt utad som er annerledes enn det han kjenner synes å være en viktig del av assistentjobben. Han opplever det som vanskelig, og dette deler han med andre assistenter. Den unge assistenten snakker også om hvordan det oppleves når hun har dårlige dager selv:

... men har jeg en dårlig dag så er det supervanskelig altså... da er det den vanskeligste jobben i hele verden. Eller hvis du har en vanskelig periode eller da må du liksom ta på deg den maska å prøve å spille [...] Du kommer deg igjennom dagen, men det er ganske tungt for det at det er en sånn nær kontakt og du blir avslørt... (ler). (Sanna, ung assistent)

Du må ”*ta på deg den maska å prøve og spille*” og samtidig er det vanskelig for å skjule det [sine egne følelser]. Det er det emosjonelle arbeidet som blir vanskelig å utføre når en står så nært et annet menneske. I mange tilfeller står de helt oppi ansiktet på den de skal yte service overfor. I en slik stilling kan det bli vanskelig å skjule egne følelser og spesielt på dager da de selv har det vanskelig. De følelsene som de oftest snakker om i slike situasjoner er irritasjon, frustrasjon, sinne og det at de er lei seg. De kan også bite i seg glede for ikke å såre den andre og det skal vi se i neste avsnitt.

¹⁹¹ Se Hochschild (2003).

¹⁹² Se Hochschild (2003:96).

¹⁹³ Lindgren, G. & Olsson, E. (2008: 141) og Olsson, E. (2008)

En av de unge assistentene bruker uttrykket ”gå på tå hev” for å forklare hvordan hun holder sine følelser inni seg:

Jeg gikk liksom *på tå hev* på hvordan jeg skulle uttrykke meg. Åssen skal jeg få sagt det her på en måte som gjør at jeg får poenget mitt klart og tydelig fram... samtidig som jeg ikke sårer og ikke er for krass. Nei det var vanskelig. (Maren, ung assistent)

Hun går på tå hev i forhold til hvordan hun skal uttrykke seg. Sett ut fra emosjonshåndteringsperspektivet er det *ansiktet* hun skal vise utad som hun er på leting etter. I jakten på det rette ansiktet må hun lete etter hvordan hun skal uttrykke seg slik at hun ikke sårer arbeidslederen. Det er litt av en balansegang hun forteller oss om og den krever at hun arbeider med å skape gode følelser hos arbeidsleder samtidig som hun må håndtere sine egne følelser.

”Å bite i seg” og ”å gå på tå hev” kan ses som to teknikker for å håndtere følelser som ikke kan vises fram i interaksjonen med arbeidslederen. Det er rimelig å anta at de benytter seg av både overflate og dybdespill idet de skal skjule irritasjon og sinne for sin sjef. Empirien tillater ikke at jeg kan gå i dybden på hvilke spill som de referer til¹⁹⁴.

Flere av assistentene snakker også om hvordan de regulerer sine egne følelser i tråd med arbeidsleders følelser og vi skal nå se hvordan assistentene opplever dette.

Regulering av egne følelser i tråd med arbeidsleders stemningsleie

Emosjonelt lønnsarbeid stiller krav om at den ansatte skal produsere en emosjonell tilstand i en annen person, samtidig som arbeideren skal håndtere sine egne følelser.¹⁹⁵ Jeg vil her vise hvordan en del av assistentene ser ut til å være klar over denne delen av sitt arbeid som assistenter og hvordan de håndterer det. Assistentene forteller at de regulerer sitt eget stemningsleie i tråd

¹⁹⁴ Blix (2010) benytter seg av begrepene deep og surface acting i sitt abstrakt til ESA -emotions midterm conference 2010. og hun antyder at begrepene bør sees på som idealtyper: “We examined how emotional experience relates to emotional expression when professional actors bring to life, express and repeatedly display emotions. Hochschild’s concepts of ‘deep’ and ‘surface’ acting are used as analytical tools but should be seen as ideal types rather than as actual “phenomena”. Sociology of Emotions. Research Network se: <http://socemot.com/> .

¹⁹⁵ Se Steinberg & Figart (1999:13-14)

med arbeidslederens stemningsleie. I arbeidssituasjonen skal de skape gode følelser hos arbeidslederen, samtidig som de skal håndtere egne følelser.

... jeg føler veldig på det at jeg må begrense hvor glad jeg er...
legge litt sånn lokk på den herre sprudlende energien som jeg
kanskje har inni meg og så går jeg kanskje inn i en tilstand hvor jeg
kanskje blir litt melankolsk og litt sånn grublende... [...] jeg hadde
ikke lyst å være for oppspilt fordi jeg hadde gjort masse som jeg
visste brukeren ikke kunne gjøre. (Maren, ung assistent)

Her hører vi hvordan hun legger lokk på sin sprudlede energi og inntar en følelsmessig posisjon der hun blir litt grublende og melankolsk. Hun arbeider med å innrette eget stemningsleie i tråd med arbeidslederens stemningsleie. Det er emosjonelt arbeid hun forteller oss om, hvordan hun arbeider med eget ansikt utad for å ikke såre arbeidslederen. Hennes jobb består blant annet av å gi arbeidsleder gode følelser, ikke å såre vedkommende. En av de andre assistentene har en lignende fortelling:

Det har jeg lært [...] jeg var veldig glad og kom i full fart og fortalte om ting som hadde skjedd som jeg synes var morsomt. Hadde vært i skogen og gått tur eller kjøpt meg sykkel eller... og så får du dårlig samvittighet for at du har vært for gledesstrålende over ting du ikke skulle si. (Olga, eldre assistent)

Hun er fullt klar over at hun må regulere sine egne følelser i tråd med arbeidsgiverens følelser. Arbeidslederen må ikke bli minnet på at vedkommende aldri kan sykle mer eller gå på tur i skogen, fordi hun ser at det gjør den andre vondt. Hun forteller at hun velger en strategi der hun forteller minst mulig om sitt eget liv.

Mathilde (eldre assistent) har også sanset at hun må få tak i vibrasjonene som er i arbeidslederens hjem: ” *da jeg kom inn døra så folte jeg at det var vibrasjoner der og de vibrasjonene måtte jeg få tak i før jeg på en måte ... kunne... på en måte gjøre en jobb*”. I intervju situasjonen spurte jeg hva hun mente med vibrasjoner og det handlet om å sette seg ned og lytte til den personen du jobbet for. Lytte til hvordan vedkommende ville ha kaffen sin, puta si osv.

Ifølge Mathilde handlet det om hvordan en lytter for å få med seg: ” *den lille tråden gjennom hele greia... og da er det enkelt...*”. Dersom hun ikke får tak i vibrasjonene i hjemmet hvor hun skal yte sin service, så opplever hun at hun ikke kan fortsette å være der. Vibrasjonene som assistenten snakker om synes å

innebære både stemningen i rommet og måten arbeidsleder vil ha utført arbeidsoppgavene på. Hun er kanskje på leting etter det Scheff (2006:115) har gitt navnet *attunement*, som handler om å være samstemt eller stilt inn på samme kanal. Det er hun som arbeidstaker som skal stille seg inn på den kanalen som arbeidslederen er på.

Assistentene skal yte service, og det betyr at de skal gjøre det de får beskjed om av arbeidslederen. I denne underordnede posisjonen skal de utføre de fysiske arbeidsoppgavene, samtidig som de skal sørge for gode følelser hos arbeidsleder og regulere egne følelser. Det fysiske arbeidet er lett å snakke om, mens det emosjonelle arbeidet ser ut til å mangle et felles språk.

Inntoning, eller evnen til å bli samstemt med den en skal yte service overfor ser også ut til å være konfliktdepende. I intervju situasjonen får Mathilde spørsmål om hva hun gjør for å forhindre konflikter og da forteller hun:

... går litt på silkesokker de første dagene [...]... Og det er da jeg mener at man må gå litt på silkesokker og finne ut av hvordan den personen er, hvordan vil han at jeg skal være. (Mathilde, eldre assistent)

Idet hun tar på seg silkesokkene så er også dette en teknikk for å regulere egne følelser i tråd med arbeidslederens følelser. Både *silkesokker* og *gå på tå hev* tolker jeg til å være teknikker som innebærer at en må holde egne følelser tilbake. Mathilde ser ut til å være *var* både overfor det fysiske og det emosjonelle arbeidet hun skal utføre i andres hjem. Hun sier at det er bare å være blid og hyggelig og da forteller hun også om hvilket ansikt hun skal vise utad.

I dette avsnittet har vi sett hvordan assistentene regulerer egne følelser i tråd med arbeidslederens følelser. De beskriver hvilke tanker de gjør seg om denne følelsesreguleringen og de argumenterer for at de mener det er riktig å handle på denne måten for å gi arbeidslederne en god dag.¹⁹⁶ Videre ser vi at denne reguleringen også koster dem noe. Flere av assistentene blir slitne i hodet av dette emosjonelle arbeidet de utfører. Jeg skal nå gå over til å se på hvordan jobben til assistentene *spiller over* i privatlivet.

¹⁹⁶ Se Wharton (1996).

”Spill overeffekten” - når jobben griper inn i privatlivet

I jobbsituasjonen er assistentene som oftest alene sammen med en arbeidsleder i vedkommendes hjem og de har få muligheter for å trekke seg vekk. Med Goffmans terminologi befinner de seg frontstage nesten konstant og mangel på tilgang til backstage¹⁹⁷ gjør at assistentene til tider tar med seg jobben inn i sitt privatliv:

Det er det negative man tar med seg hjem og tenker på vet du. Alt det positive det... det er kanskje de små positive hintene som holder meg gående på en måte. (Thale, ung assistent)

Frontstage er det stedet hvor assistentene opptrer, det stedet hvor de står til tjeneste ovenfor arbeidslederen. Backstage er det stedet hvor den som opptrer kan la masken falle og slippe av og dette stedet savner assistentene:

Når du jobber som personlig assistent så har du ingen å prate med. Du har kun deg selv og alt det som du får mot deg da ifra den brukeren eller pasienten... det går jo inn på deg. Du får jo ikke tømt deg... da må du jo gå ut da. (Petra, assistent i trettiårene)

Her forteller hun om en typisk situasjon for assistentene, det at de fleste er på jobb alene sammen med brukeren. I denne situasjonen finner assistentene sine individuelle løsninger. Noen snakker med hunden sin, andre jogger av seg frustrasjonen, mens andre igjen snakker med partner eller går til psykolog.

Ifølge Collins (1996 [1988]:46) kan hjemmet beskrives som en ”psykologisk backstage, der man kan planlegge, gruble og klage over sosiale relasjoner i frontstage”. I denne backstage kan man handle spontant uten å bekymre seg for hvilke inntrykk man avgir.¹⁹⁸ Ifølge Collins finns det et hierarki når det gjelder frontstage og backstage. For assistentene blir den backstage som hjemmet representerer viktig:¹⁹⁹

¹⁹⁷ Goffman (1990 [1959]: 128-129): “By invoking a backstage style individuals can transform any region into a backstage”.

¹⁹⁸ Collins (1996 [1988]:47) “Moreover (although Goffman does not go into this), one can readily see that there is a hierarchy of frontstages and backstage: workers out of sight of their boss are on one kind of backstage, while the same individuals at home with family is on a more intimate backstage....”.

¹⁹⁹ Se Wagner et. al. (1997) som i sin undersøkelse “Crying in hospitals” blant annet spurte 158 leger, 177 sykepleiere og 102 medisinstudenter i siste studieår om hvem de ville snakke med dersom de oppfattet egen gråting på jobben som et problem. 67 % av medisinstudentene ville snakke med nære venner, familie og partnere, 37 % av sykepleierne ville gjøre det samme og 43 % av legene.

[...] Det var veldig *tungt* å være på jobb. Når jeg kom hjem så ... samboeren min merka det veldig godt. Han sa: ” Du er på en måte i en helt annen *sinnstemning* når du kommer hjem” Han syns det var slitsomt å bo sammen med meg. Jeg var på en måte så utkjørt sånn psykisk... jeg var ikke sliten fysisk [...]. (Petra, assistent i trettiårene)

Fortellingen tyder på at hun er sliten av emosjonelt arbeid idet hun kommer hjem. Hun sier at hun nesten begynte å krangle med samboeren sin fordi hun var så sliten. Her ser vi hvordan det emosjonelle arbeidet på mange måter blir usynlig både for den som utfører det og for samboeren hennes og hun forteller: ”*Han stod der og skjonte ingenting*”. Assistenten har problemer med å sette grenser i forhold til egen arbeidstid noe som hun deler med flere av de yngre kvinnelige assistentene som vi møtte i kapittel fem. Hun forteller at hun *alltid* jobber overtid. Mangel på grensesetting fører til at en stram vaktplan blir enda strammere og resultatet er at assistenten blir sliten og greier ikke å leve opp til de forventningene som samboeren hadde: ”*Han fikk på en måte ikke samboeren sin da*”.

I kapitlet om makt og underordning berørte vi blant annet en av assistentens *dårlige samvittighet*. Denne var knyttet til mannens rett til å hvile ut etter en fysisk tung arbeidsdag. Hun gav ikke seg selv den samme rett, da hun for det meste bare hadde sittet der. Hun opplevde at hun fikk liten forståelse hjemme i forhold til at hun ble sliten i jobben sin. Det å bli sliten ser ut til å være knyttet til utøvelsen av fysisk arbeid. Ifølge assistentenes fortellinger er det ofte det emosjonelle arbeidet på jobben som tapper dem for energi.

De gifte og samboende kvinnene opplever forventninger om at de skal utøve både fysisk og emosjonelt arbeid idet de trer inn i sin privatsfære.²⁰⁰ Med små barn og en mann som har forventninger til deg er det ikke lett å komme hjem og være sliten av emosjonelt arbeid. Dersom de har hatt flere vakter etter hverandre og i tillegg overtid, er det rimelig å anta at batteriene er flate ved hjemkomsten. Istedenfor tiltrengt hvile som en mann med fysisk arbeid kan forvente seg, så begynner kvinnene på sitt andre skift.²⁰¹ Ifølge Wærness (2000:58) er det kvinnene som har omsorgsansvaret i familien i alle de kulturer vi kjenner. Hun understreker at: ”*det ser nærmest ut som en ”lov” at omsorgskulturen er underordnet, og dermed at de som utfører konkret omsorgsarbeid, har liten status, prestisje og*

²⁰⁰ Se Wharton, A. S. (1993).

²⁰¹ Se Hochschild, A.R. (2003 [1989]).

makel”. Forventningene om å stille opp i forhold til både fysisk og emosjonelt arbeid i den private sfære er i første rekke rettet mot kvinnene. Slik er ikke jobben over når en har vært på jobb fra åtte til fire men det andre skiftet står for tur. *Det tredje skiftet* er det skiftet der skadevirkningene som er oppstått i kjølvannet av de to første skal repareres.

Mennene i utvalget forteller ikke om at jobben får konsekvenser for deres privatliv og at det er forventninger til dem i hjemmesfæren. Boye (2008) har forsket på sammenhengen mellom psykisk utmattelse og betalt arbeidstid, tid brukt til husarbeid og total tid i rollen og hennes forskning antyder at:

“women’s psychological distress decreases with increasing paid working hours and housework hours, but that a long total role time is associated with high levels of distress. The gender difference in time spent on housework accounts for 40 per cent of the gender difference in psychological distress.” (Boye, 2008)

Kvinner utfører mer emosjonelt arbeid enn menn både i den offentlige og den private sfære.²⁰² Videre er kvinnene i flertall i omsorgsyrkene og de tar på seg omsorgsarbeid for barn²⁰³ og andre slektninger i større grad enn menn. Hochschild (1983, 2003, 2003 [1989]) er opptatt av at kvinner utfører den største andelen av emosjonelt arbeid i samfunnet, både i jobbsammenheng og i den private sfære og slik får de ifølge henne et ”second shift” emosjonelt så vel som fysisk.²⁰⁴ Når byrden av emosjonelt arbeid blir stor både på hjemmebane og i betalt arbeid utenfor hjemmet, er det rimelig å forvente at kvinnene til tider blir overbelastet med emosjonelt arbeid.

Oppsummering

I dette kapitlet har jeg synliggjort at de personlige assistentene utfører emosjonelt arbeid i jobbsammenheng, og dette arbeidet kan ifølge James (1989:27) være like utmattende for arbeiderne som fysisk arbeid. I en del situasjoner opplever assistentene at de *ikke skal engasjere seg følelsesmessig* og da blir det emosjonelle lønnsarbeidet enda mer krevende, enn der organisasjoner²⁰⁵ har regler for hvilket ansikt arbeidstakerne skal vise fram for kundene.

²⁰² Se Wharton & Erickson (1995), Wharton (1999) og Hochschild (2003).

²⁰³ Se Wærness (2000:63).

²⁰⁴ Se også Erickson & Wharton (1995).

²⁰⁵ Se Hochschild (1983).

Assistentene forteller om sitt skuespill og hvordan de tar på seg masker og spiller. Dette spillet tolker jeg som det emosjonelle arbeidet de utfører i jobbsammenheng. Denne typen arbeid både fyller og tapper dem for energi. De fleste av assistentenes opplevelser handler om situasjoner der de tappes for energi. Vi kan ane konturene av både overflate- og dybdespill som de utfører for å vise det forventede ansikt utad. Ved bruk av dybdespillet har den ansatte fokus på de indre følelsene og forsøker å mane fram de aktuelle framviste følelsene eller emosjonene. Dette er den samme metoden som skuespillerne kan bruke når de framfører sine roller. De fleste av assistentene forteller at de til tider blir *psykisk slitne* og *slitne i hodet* og de kjenner ikke til begrepet *emosjonelt arbeid*. Det nærmeste en av assistentene kommer er at hun sier hun blir *emosjonelt slitent*.

Videre har vi sett eksempel på symmetrisk og asymmetrisk samhandling der den asymmetriske formen synes å tappe assistentene for krefter. Assistentene viser oss konkrete teknikker for emosjonshåndtering som blant annet består av å bite i seg og å gå på tå hev. Regulering av egne følelser i tråd med arbeidsleders stemningsleie synes også å være en viktig del av assistentenes jobb.

I jobben som assistenter står de det meste av tiden i ansikt-til-ansikt situasjoner som er prototypen på sosial interaksjon. Hykleri er utfordrende å opprettholde i slike ansikt-til-ansikt situasjoner, og skal det opprettholdes krever det at de utøver emosjonelt arbeid. Denne typen arbeid viser seg å være en betydelig del av jobben som personlig assistent.

Følelser og følelsesregler er sosialt forårsaket og slik oppstår muligheten for en konflikt mellom de to. Når slike konflikter oppstår, når assistentene opplever blant annet irritasjon, frustrasjon, sinne eller glede som de ikke kan vise fram, da kommer opplevelsen av emosjonell dissonans som jeg skal beskrive nærmere i det følgende kapitlet.

Kapittel 7

Håndtering av emosjonell dissonans i diaden og triaden og håndtering av opplevd skam

... det krever veldig lite av meg alle de fysiske ... konkrete tingene jeg må gjøre ... men det er alt det ... det emosjonelle som gjør meg sliten... det er det jo ... (Maren, ung assistent).

Innledning

Kapitlet handler om assistentenes håndtering av emosjonell dissonans. Videre handler det om assistentenes opplevelse av overtramp og normbrudd. De fleste situasjonene/hendelsene finner sted når assistenten befinner seg alene på brukers territorium som oftest er i arbeidslederens hjem. Vi skal også se hvordan enkelte assistenter takler utfordringene som kan oppstå når en tredje person eller flere trer inn i samhandlingen. Med Simmels terminologi handler det om samhandling i diaden og triaden.²⁰⁶ Ifølge Simmel (Ritzer 2000:268) skjer det en radikal og fundamental endring når en tredje person trer inn i samhandlingen og vi får en triade. Eksempel på denne endringen skal løftes fram her. I siste del av kapitlet skal vi se hvordan en av assistentene opplever og håndterer overgangen fra stolthet til skam. Vi skal høre henne sette navn på sine følelser, hva hun tenker i situasjonen og hvilke handlingsvalg hun tar. Det er situasjoner der det oppstår dissonans som belyses her og det er blant annet assistentenes takling av irritasjon, frustrasjon og sinne som vi skal høre om. De står frontstage hele tiden og vi skal se at det gir dem ekstra utfordringer i forhold til å regulere egne følelser.

Assistentenes egne merkelapper på opplevelsen av emosjonell dissonans og håndteringen av denne

I sitt arbeid som assistenter opplever de at det ofte er en god stemning i rommet mellom dem og arbeidslederen. Dette er nødvendig for at det skal være en god situasjon for begge involverte, både arbeidstaker og arbeidsleder. Når

²⁰⁶ For begrepene diaden og triaden, se Simmel (1950:138). Se også Simmel i Ritzer (2000:268): Group size: "At a more general level, there is Simmel's (1908/1971 a) ambivalent attitude toward the impact of group size. On the one hand, he took the position that the increase in the size of a group or society increases individual freedom. A small group or society is likely to control the individual completely".

det gjelder stemningen i menneskemøtet mellom de to, så beveger den seg sannsynligvis langs en akse hvor det i den ene enden er harmoni og i den andre er disharmoni. Denne erfaringen har vi fra våre egne menneskemøter. Ansikt-til-ansikt opplever vi at et ord blir sagt som får oss til å oppleve skam, sinne, sorg etc., og andre ganger opplever vi at ordene til den andre gir oss gode følelser som stolthet og trygghet.²⁰⁷ Mens skjulingen av skammen og sinne kan tappe oss for energi, kan følelsen av stolthet og trygghet gi oss påfyll av energi. Assistentenes fortellinger er fortellinger om opplevelsen av harmoni og påfyll av energi og det er fortellingene om disharmoni og energitapping.²⁰⁸ Taklingen av opplevd emosjonell dissonans ser ut til å være utfordrende for assistentene.

Assistentene forteller om opplevelser som framkaller følelser hos dem som de opplever at de ikke kan vise fram i jobbsammenheng, og de opplever da emosjonell dissonans. Etter en gjennomgang av intervjuene har jeg sett nærmere på situasjoner der assistentene forteller om opplevd emosjonell dissonans i diaden og triaden og der det er flere tilstede. De fleste situasjonene der assistentene opplever emosjonell dissonans oppstår når assistentene er alene sammen med arbeidslederen (i diaden). Jeg finner noen like reaksjoner hos assistentene som opplever emosjonell dissonans:

- Opplevde følelser som frustrasjon, irritasjon, sinne osv.
- Behovet for å utøve emosjonelt arbeid overfor seg selv for å beholde et akseptabelt ansikt utad
- Behovet for å snakke med noen
- Behovet for å fjerne seg fra situasjonen

Assistentene forteller om sin opplevde dissonans og setter navn på hva de føler. De ordene de oftest bruker er: *frustrasjon, irritasjon, sint, lei meg, sliten, psykisk sliten, brukt og utnyttet*. Andre beskrivelser de bruker er: *holdt på å gå i koma..., psykisk sliten i hodet og hjerte, småredd, sjeiki, småskjelven, føler deg teit, gikk på kanten av meg selv, hadde litt angst, pumpa i hodet, hodet mitt er slitent, psykisk greie fordi du må bite så mye i deg, beholde frustrasjonen inni meg, krevende å hele tida skulle være sånn at man sier ja og ha og alt er greit, følelsene av ubehag eller utilpasshet og seilfornektelse, tap av kontroll, ydmykende, anonymisering, objektivisering, lyst til å melde meg litt ut av og til og ta fri på en*

²⁰⁷ Collins (1975:139): "What people will say to each other at any moment depends on what has been said before. This is true on a number of levels of causality. For it is prior negotiation that defines all situations, including the structure of organizations as well as personal relationships; it is prior conversation that creates resources to be used in the present; and on the detailed level, the microsequencing of words and sentences has a complex but predictable structure of its own".

²⁰⁸ For mer, se Collins, R. (2004).

måte i hodet. Assistentenes følelser av å være irriterte og sinte er sammenfallende med Leidner (1999:88) som finner at denne type arbeidere (service arbeidere) daglig kommer ut for atferd som fører til at de opplever seg fornærmet, irriterte og sinte.

Vi skal nå se hvordan assistentene opplever emosjonell dissonans i diaden og triaden.

Når masken faller – Assistentens opplevelse av emosjonell dissonans i diaden²⁰⁹

Petra forteller fra en arbeidssituasjon som hun opplevde som meget vanskelig å takle. Hendelsen stammet fra en situasjon som oppstod da hun hadde vært på jobb i flere dager i strekk. Hun opplevde selv at hun hadde utført jobben som assistent meget bra. I situasjonen får hun ikke de positive tilbakemeldingene som hun hadde forventet seg fra arbeidslederen, hun får negative tilbakemeldinger. I intervju situasjonen gav assistenten uttrykk for at det var slitsomt å ta imot negative tilbakemeldinger, og jeg spurte hvordan hun kjente det:

... først så ble jeg lei meg og så ble jeg sint. Jeg gikk for meg selv ... jeg var sint ... jeg gikk på et annet rom... jeg satt der og gråt og var lei meg og ringte selvfølgelig mannen min da som får gjennomgå alt dette her (ler). Jeg fikk roa meg ned (ler) jeg fikk ut det som lå inni meg. Jeg fikk ut litt frustrasjon sånn at jeg ble roligere ... sånn at jeg kunne gjøre en jobb når vedkommende ropte igjen liksom. Jeg husker jeg var litt irritert. Men så prøver jeg jo å gjøre en god jobb og da. (Petra, assistent i trettiårene)

Arbeidstiden var ca. åtte timer pr. vakt og på det meste gikk hun fire vakter etter hverandre, noe som betyr at hun til tider oppholdt seg på jobb opptil trettito timer i strekk. Hun var alltid alene på jobb. Assistentens fortelling viser at hun i situasjonen fikk høye skårer både på interaksjonsfrekvens, varighet av interaksjonen og opplevd emosjonell dissonans i jobben sin. Morris & Feldman (1997:258-259) antyder at mens interaksjonen utfolder seg så får den ansatte

²⁰⁹ Se Ritzer & Goodman (2004:250): "For Simmel (1950) there was a crucial difference between the dyad (two-person group) and the triad (three- person group).The addition of a third person causes a radical and fundamental change. Increasing the membership beyond three has nowhere near the same impact as adding a third member".

mer informasjon om kunden eller klienten, noe som kan føre til at det blir vanskeligere for arbeidstakeren å unngå å vise sine virkelige følelser. Videre antyder de at årsaken til at varigheten av interaksjonene blir en viktig komponent i forhold til konstruksjonen *emosjonelt lønnsarbeid*, er at lengre interaksjoner kanskje blir mindre fastlagte/regissert og at de derfor krever større oppmerksomhet, anstrengelse og emosjonell utholdenhet. Den lille bedriften som assistenten arbeidet i ser ut til å ha sine egne regler for arbeidstid, noe som sannsynligvis medførte at assistenten ble overbelastet med emosjonelt arbeid.²¹⁰

Petra fikk fysiske symptomer som kvalme og uvelhet bare ved tanken på at hun skulle tilbake til jobben. Hun greide ikke å opprettholde et akseptabelt ansikt utad.²¹¹ I jobbsammenhengen var hun overlatt til seg selv og hun opplevde at hun manglet kunnskaper om hvordan hun skulle takle jobben. For henne hadde opplevelsen av emosjonelle dissonansen²¹² tappet henne for energi.²¹³ I følge Collins (1990: 39-40) vet vi at interaksjonsritualer (IR) kan bli vellykkede og mislykkede. Han viser oss hvordan vi igjennom livet beveger oss gjennom rekker av menneskemøter, som langs et kontinuum der muligheten for både påfyll og tapping av våre batterier finns. I Petras tilfelle ser det ut til at hennes batterier ble helt flate. Dette fenomenet forklarer Collins (2004:118) på følgende måte:

“Emotional energy (EE) is an overall level of being ”up” or ”down”, ranging from enthusiasm to depression. Between interactions, EE is carried in the individual’s stock of symbols, in the cognitive part of the brain; it is an emotional mapping of the various kinds of interactions that those symbols can be used in, or that can be thought about through symbols. Thus emotional energy is specific to particular kinds of situations; it is a readiness for action, that manifest itself in taking the initiative in particular sorts of social relationships or with particular persons.”

²¹⁰ Se også Zammuner & Galli (2005).

²¹¹ Se Wagner et.al. (1997:16) som finner at: “Crying takes place in emotionally charged situations. To be frequently exposed to such situations could lead to “burnout”, an all- too- common occurrence among health professionals”.

²¹² Se Collins (1990:39-40) og Falch (2004: 55-61): “According to Collins we know that interaction rituals (IR) can be successful or unsuccessful. In his theory he shows us how we, in our lives, “move through the chain of encounters” which, along a continuum, potentially charges or drain our batteries of emotional energy”.

²¹³ Se Collins (2004:118) Effects on Long-Term Emotions: Emotional Energy.

Kvalmen og uvelheten som Petra opplever kan sees som symbol på at en ansikt-til-ansikt - relasjon med arbeidslederen ble for strevsomt for henne. Assistentens opplevelse av emosjonell dissonans førte til at hun ikke var i stand til å ”spille”/utføre emosjonelt arbeid overfor seg selv, i en slik grad at hun kunne opprettholde et akseptabelt ansikt utad. I mangel på signifikante andre i arbeidssituasjonen, ble det hennes mann som utøvte emosjonelt arbeid overfor henne i telefonen. Ved hjelp av dette klarte hun å få ut noe av det som var inni henne (sinne, lei seg, frustrasjon). Soares (2003)²¹⁴ finner at tårer på jobben enten har sammenheng med overbelastning av emosjonelt arbeid, eller sammenheng med at det er umulig å få gjennomført emosjonelt arbeid i situasjonen. Det er sannsynlig at denne assistenten både var overbelastet med emosjonelt arbeid og at det var meget vanskelig for henne å få utført emosjonelt arbeid overfor seg selv så lenge hun var på jobb.²¹⁵

Emosjonell dissonans i triaden - Normbrudd og nye roller

Flere av assistentene gir uttrykk for at de i enkelte situasjoner føler seg utnyttet. Et kjennetegn ved disse opplevelsene er at det som regel skjer når det er en ”tredje person” som bruker dem som assistent. Opplevelsen av å bli utnyttet setter i gang en rekke følelser hos assistentene, og i situasjonen velger de sine handlinger. Her skal vi se hvordan emosjonell dissonans oppstår i situasjonen og hvordan assistenten håndterer denne opplevelsen.

I dette eksemplet skal vi møte den unge assistenten Line. Helt i starten av intervjuet sier hun: ”*Ja jeg skal bare være det som heter forlenga armer og bein*”. Hun er innstilt på å være armer og bein for arbeidslederen. Følelser som frustrasjon og irritasjon oppstod da samboeren til assistenten begynte å bruke henne til oppgaver som hun visste at vedkommende kunne klare selv:

²¹⁴ Soares, A (2003:43) oppsummerer sine funn slik: “Finally, with regard to health at work, it is important to recall that tears at work are an indicator of emotional overload in the workplace. In several cases, this overload comes from emotional labour or emotional experienced at work. In order to understand this emotional overload, one must understand different facets of work and its effects on the health of workers. In this way, tears at work may be an important indicator of suffering at work, and an understanding of this non-verbal form of communication certainly may help us to improve mental health at the workplace”.

²¹⁵ Se Fineman(2003:42) i kap. Om ”Giving and receiving emotion”.

Line forteller:

... Ja det var en person som jeg jobba hos en gang som hadde en samboer som trodde innimellom at jeg var hans assistent og som kunne si ja: ”går du og henter glasset mitt” og han var da fullstendig i stand til å gjøre det sjøl og det var egentlig veldig irriterende, men da hadde jeg bare noen måneder igjen å jobbe hos henne og da tenkte jeg at jeg bare lar det ligge [Line ler litt anstrengt] for da orka jeg ikke ta det opp for det var ikke så stort problem for meg... at jeg orka liksom ikke å lage noe styr ut av det. For jeg vet at kanskje ho hadde tenkt at det på en måte var ho som gjorde det, men da syns jeg heller ho skulle ha sagt ... eller han kunne ha spurt ho om ho kunne spurt meg igjen.²¹⁶

Her ser vi hvordan Lines opplevelse av irritasjon og frustrasjon kunne ha vært unngått dersom arbeidslederen hadde sørget for at hun hadde blitt vedkommendes ”forlengede arm”. I intervjusituasjonen får hun spørsmål om hva hun kjente i situasjonen. Hun forteller:

... Nei jeg gjorde det jo og så kunne jeg gå ut på kjøkkenet og på kjøkkenet så var det bare en sånn liten åh²¹⁷ ... (her viser hun meg hvordan hun setter glasset hardt i bordet). Så gikk jeg og gav han glasset og ja ”vær så god” [...] jeg pleide ofte å tenke: ”okay jeg gjør det her for pengene, jeg gjør det her for pengene”.²¹⁸ - Jeg tenkte ofte at okay. Det er bare å bite det i seg. Det er ikke verdens undergang om jeg går og henter et glass fra eller til [...] (Line, ung assistent)

Analyserer vi Lines fortelling ved hjelp av Hochschilds emosjonshåndteringsperspektiv, ser vi at Line arbeider for å undertrykke følelser som hun ikke vil vise. Her arbeider assistenten²¹⁹ for å undertrykke følelsene av frustrasjon og irritasjon, slik at hun kan vise et ansikt som passer inn i situasjonen. I sitt

²¹⁶ Ifølge Hochschild (1979: 551-575) arbeider individet ofte for å framkalle eller undertrykke følelser, slik at følelsene kan presenteres slik at de passer inn i situasjonen.

²¹⁷ Emosjonelt arbeid overfor seg selv, kroppslige teknikker.

²¹⁸ Emosjonelt arbeid overfor seg selv, kognitive teknikker. Her ser vi klart hvordan hun arbeider for å framkalle et ok ytre som passer inn i det som forventes i situasjonen. Her kan det være irritasjon hun biter i seg (undertrykker). Hun handler ut fra følelsesregler som gjelder i situasjonen. For mer se; tre typer bestemmelser for følelser Hochschild 1975 (290- 291). Ifølge samme referanse utfører mennesket emosjonelt arbeid overfor sine følelser før atferden inntreffer.

²¹⁹ For mer se Hochschild (1979: 551-575).

emosjonelle arbeid overfor seg selv benytter hun seg av *kognitive teknikker*²²⁰ idet hun forteller at hun tenker at hun gjør det for pengene og idet hun tenker at hun må bare bite irritasjonen i seg. Når hun setter glasset hardt i bordet og sier åh, så benytter hun seg av *kroppslige teknikker* for emosjonelt arbeid overfor seg selv. Det er som vi ser for oss hvordan hun får ut irritasjonen ved både å sette glasset hardt ned og gi fra seg et åh. I situasjonen snakket hun sannsynligvis med seg selv for å dempe egne følelser av irritasjon og frustrasjon. Denne argumentasjonen hjelper henne til å beholde et akseptabelt ansikt utad idet hun bærer inn glasset.

Lines fortelling er en beskrivelse av hennes opplevelse av emosjonell dissonans og hvordan hun velger å håndtere den. Hun er klar over at hun vil få best utbytte av ikke å vise sin irritasjon og frustrasjon, og hun viser et ansikt utad som ikke røper disse følelsene overfor arbeidsleder og hennes samboer. Hennes argument for å velge et annet ansikt enn hun kjenner er at hun snart skal slutte, og hun er usikker på hvilke reaksjoner det vil medføre fra arbeidsleders side. Hun tar ikke sjansen på å vise sin irritasjon. Her har vi et eksempel på oppfattede følelsesregler, opplevd emosjonell dissonans og håndtering av dissonansen ved hjelp av sannsynligvis både overflatespill og dybdespill.²²¹ Line ser ut til å velge handlinger ut fra de følelsesregler som hun oppfatter gjelder i situasjonen²²² og det sosiale utbytte som kan forventes ut fra valget av handlinger.

I det samboeren til arbeidslederen begynner å bruke Line som assistent, opplever hun å blir frustrert og irritert. Her er vi sannsynligvis vitne til et normbrudd, fordi kontrakten mellom arbeidsleder og assistent blir brutt. Kontrakten innebærer at Line skal yte service overfor arbeidslederen og i det ligger det at hun er underordnet arbeidslederen og kan yte service overfor andre når arbeidsleder ber henne om det.

Ifølge Simmel (1950:141) blir situasjonen mellom den overordnede og underordnede fullstendig endret med en gang en tredje person kommer til. *Gruppedannelse* oppstår isteden for *solidaritet* og det som skiller herre og tjener blir framhevet istedenfor det som binder dem sammen, fordi felles kjennetegn nå

²²⁰ Se kap. 3 - tre teknikker for å utføre emosjonelt arbeid: den kognitive, den kroppslige og det ekspressive emosjonelle arbeidet.

²²¹ For mer, se Hochschild (1979: 551-575)

²²² For mer, se; tre typer bestemmelser for følelser Hochschild 1975:(291).

søkes hos kameraten.²²³ Simmel (1950) forklarer denne radikale og grunnleggende forandring som oppstår i samhandlingen når en diade blir til en triade:

”Økt medlemskap utover antallet tre påvirker ikke like mye som å øke fra to til tre medlemmer i et forhold. En diade har ikke noen annen betydning utover de to individene som danner gruppen. Det finnes ingen uavhengig gruppestruktur i en diade; det er ikke noe annet enn bare de to separate individene. Derfor beholder hvert medlem i en diade et visst nivå av individualitet. Individet blir ikke redusert til gruppenivået. Dette er ikke tilfellet i triaden. Triaden har muligheten i seg til å oppnå en mening/betydning utover enkeltindividet som er involvert. Triaden består av mer enn bare hvert enkelt medlem. Resultatet blir at der er en større trussel i forhold til medlemmenes individualitet.”²²⁴ (Ritzer 2000:268)

Line ville sannsynligvis ikke blitt irritert og frustrert dersom hennes arbeidsleder hadde bedt henne om å hente et glass til samboeren. Det er tungvint å gjøre det slik sier Line, men samtidig forteller hun oss at da hadde alt vært ok. Den emosjonelle dissonans hun opplevde ville nok ikke oppstått dersom hun fortsatt kunne ha opplevd seg selv som arbeidslederens forlengede arm. I situasjonen opplever hun det irriterende å bli brukt av andre enn arbeidslederen. Ifølge Simmel (1950:141) har den overordnede andre redskaper enn den underordnede i lignende situasjoner:

“It is easier to keep two rather than one at a desired distance; in their jealousy and competition the master has a tool for keeping them down and making them obedient, while there is no equivalent tool in the case of *one* servant.”

Line valgte ikke å si noe av redsel for konsekvensene. Hun sier: ”... *det er ikke så enkelt å ta opp ting som ja kanskje dem er uenige i ... jeg vet ikke*”. I utsagnet ligger det en usikkerhet i forhold til konsekvensene om hun hadde tatt opp denne problematikken. Simmel (1950) beskriver hvordan det i triaden kan oppstå hierarkiske maktstrukturer:

²²³ Dette kan også illustreres ved at en del arbeidsledere ikke hilser på assistentene når det kommer nye assistenter til. Illustrert på denne måten kan en tenke seg at arbeidslederne i rullestolene framhever det som er felles hos dem selv og de andre rullestolbrukerne som er til stede, og det som til vanlig binder assistent og arbeidsleder sammen i diaden blir i triaden til en gruppedannelse som oppstår mellom arbeidsleder og kameraten eller i større grupper, kameratene.

²²⁴ Min oversettelse fra engelsk til norsk.

”Den tredje part kan med vilje stelle i stand konflikt mellom de to andre partene for å oppnå makt (splitt- og hersketeknikk). Slik kan det oppstå hierarkiske maktstrukturer. Bevegelsen fra diaden til triaden er vesentlig i forhold til utviklingen av sosiale strukturer som kan være separate fra, og dominante overfor individet. Denne muligheten finns ikke i diaden.”²²⁵ (Ritzer 2000:268)

Assistentens opplevelse av emosjonell dissonans er ikke uvanlig når en tredje part bruker dem som assistent.²²⁶ Som underordnede ser assistentene ut til å være sårbare, idet de opplever seg utnyttet og denne opplevelsen kan ha sin opprinnelse i hierarkiske maktstrukturer som Simmel beskriver. Lines opplevelse av emosjonell dissonans fører til at hun begynner å utføre emosjonelt arbeid overfor seg selv for å bearbeide og skjule følelser hun velger ikke å vise i jobbsituasjonen.

Fra stolthet til skam – å miste ansikt i menneskemøtet

Her møter vi Karoline som forteller om sin opplevelse av skam og hvordan hun håndterte denne opplevelsen. I analysen av hennes fortelling vil jeg blant annet benytte meg av Hochschild, Cooley, Goffman og Scheff. Karoline har tidligere jobbet som assistent på sykehjem. Her forteller hun en historie om en gang hun var personlig assistent.

[...] Den balansegangen mellom det å myndiggjøre folk og umyndiggjøre dem... det er fort gjort liksom i sykehjem. Det er det verste du kan gjøre som assistent i ULOBA. Vi skal på en måte bidra til at de får leve det livet de ønsker å leve. Det er ikke tvil om hvem som er sjefen. (Karoline, assistent i trettiårene)

Assistenten kjente godt til ULOBAs assistentperm og hun forsøkte å arbeide ut fra den ideologi som assistentpermen formidler. Hun sier selv at hun klarte det i praksis selv om hun opplevde at det var utfordrende noen ganger. I intervjusituasjonen kommer hun flere ganger tilbake til setningen: ”*Jeg skal bidra til at de får leve det livet de selv ønsker å leve... det vet ikke jeg hvilket liv de ønsker å leve...*”

²²⁵ Min oversettelse til norsk.

²²⁶ Flere av assistentene i denne undersøkelsen forteller lignende historier.

det vet de selv". Ut fra bestillingen går det klart fram at det er service som ønskes, og at det er arbeidslederen som er sjefen.

I den nye arbeidssituasjonen viser Karoline at hun har evnen til å lære, og denne evnen utøver hun når hun setter seg inn i rollen som personlig assistent hos en ny arbeidsleder. Hun mislykkes i sitt første forsøk fordi hun sannsynligvis bærer med seg en annen rolle, rollen som assistent på sykehjem. Som assistent på sykehjem får hun gode tilbakemeldinger på å jobbe fysisk hele tiden.²²⁷ Disse forventningene til rollen tok hun med seg i sin nye rolle som assistent i ULOBA.

Etter å ha jobbet en periode hos en ny arbeidsleder ble hun innkalt til et møte sammen med de andre assistentene og arbeidslederen²²⁸. Assistenten opplevde at hun til nå hadde utført jobben perfekt. Hun trodde selv at hun var en dyktig assistent. Foran de andre assistentene kom det fram at arbeidslederen opplevde henne som alt for ivrig i tjenesten og arbeidslederen ble sliten av dette og signaliserte at han omtrent ønsker at hun skal slutte. Karoline får spørsmål om hvordan hun takla det og hva hun følte da hun gikk hjem og hun forteller:

Jeg følte meg så mislykka jeg ble helt kvalm... (mer her som jeg ikke hører) ... for vi satt der og så var jo... og så kom ... det en sånn veldig frustrasjon ... undertrykt sinne følte jeg at det var altså. [...] da husker jeg mange ting som han hadde sagt som jeg liksom ikke hadde "kertsja" som et sånt hint om at jeg burde være litt mer stille. Jeg ble nesten skamfull jeg...[...] og sa at "det skjønner jeg så godt... jeg skulle ha reflektert mer over det", men jeg tror at mitt behov for å vise at jeg var effektiv var større da og overskygget litt varheten overfor det som var hans behov. Jeg følte meg så... mislykka det gikk helt langt oppi maven. [...] Jeg var så lei meg... ..helt sånn "looser" altså. (Karoline, assistent i trettiårene)

I assistentens fortelling kommer hennes opplevelse av overgangen fra stolhet til skam klart fram. Dette skiftet fra å tro at hun var en flink assistent til å gå over til å oppleve seg selv som mislykket, gir henne fysiske symptomer som blant annet er knyttet til maven og opplevelse av kvalme. I intervjusituasjonen er det

²²⁷ Se Lindgren, G (1992).

²²⁸ Se Simmel i Ritzer (2000:268): Group size.

som om hun opplever skammen på nytt fordi hun til tider hvisker fram fortellingen. Det kommer også fram et sinne over at arbeidslederen ikke har sagt dette til henne når de var alene, men at hun skulle måtte oppleve denne skammen med de andre assistentene til stede. I fortellingen prøver hun å finne unnskyldninger for at det kanskje ikke er så greit for arbeidslederen å ta opp slike ting når de er alene. Så blir assistenten høyrøstet og aggressiv i stemmen, hun forteller:

Og samtidig så er han lederen min og da forventer jeg det [at han tar opp ting med henne] og så det blir sånn veldig dilemma... får bare ... fikk lyst å slå i bordet og skikkelig sånn sette i gang med en sånn derre rasjonell argumentasjon. Jeg gjorde ikke det... jeg innså at det ble galt da ...[...] Det var en sånn veldig taperfølelse [...]
(Karoline, assistent i trettiårene)

Her hører vi hvordan assistenten hadde lyst å slå i bordet og komme med rasjonell argumentasjon, men istedenfor så unnskylder hun seg fordi hun ikke har utført jobben sin i forhold til arbeidslederens forventninger. I situasjonen opplevde Karoline emosjonell dissonans²²⁹ og sinne over at arbeidslederen ikke hadde tatt det opp med henne og en voldsom skamfølelse. Disse følelsene ønsker hun ikke å vise de andre og hun greier å være rolig ide hun sier: ” ”*det skjønner jeg så godt... jeg skulle ha reflektert mer over det*”. Vi ser hvordan den personlige assistenten finner ut hvilke følelser som er passende i denne situasjonen, og hun velger å forholde seg rolig istedenfor å vise sitt sinne. Hun har tenkt gjennom hva som er klinisk hensiktsmessig, moralsk passende og hva som er akseptabel atferd før hun handler. ²³⁰ Denne avgjørelsen fører til at hun opplever emosjonell dissonans. Hun er sint, men velger å vise seg fram som en rolig og gjennomtenkt assistent, hun trenger jobben. Hvorfor trodde hun at hun gjorde en bra jobb? Hun levde med Cooleys (1964 [1922]) terminology: ”in the minds of others”. ²³¹ De ”andre” tolker jeg til å være de hun tidligere jobbet sammen med på sykehjemmet:

Jeg trodde at jeg kunne jo ikke bare sitte der liksom. Sikkert sånn ubevisst... jeg måtte liksom signalisere at jeg jobba... ja vise at en

²²⁹ Hochschild (1983, 2003) Morris og Feldman (1997), Mann (1999).

²³⁰ Se Hochschild (1983, 1979 og 2003:82) Klinisk hensiktsmessig, moralsk passende og akseptabel atferd.

²³¹ Denne fortellingen kunne også ha vært analysert ved hjelp av Goffmanns begrep frame eller på norsk rammer : Se Goffman(1974).

ikke bare er der for å sitte og dra seg. (Karoline, assistent i trettiårene)

I den forrige jobben fikk hun negative tilbakemeldinger dersom hun ikke jobbet og ”jobb/arbeid” var nært knyttet til ”gjøreting” som å gå med bekken, vaske kopper, bære ut kopper, vaske og re senger og stelle pasienter. Hennes forventninger til rollen som personlig assistent synes å være preget av hennes tidligere erfaringer som assistent i en annen setting. Hos den nye arbeidslederen var forventningen helt annerledes, her skulle det reageres på signal... og ellers skulle hun være tilgjengelig og stille. De handlinger som førte til at hun opplevde gode tilbakemeldinger og stolthet på sykehjemmet, førte til opplevelsen av negative tilbakemeldinger og skam i rollen som assistent hjemme hos arbeidslederen.

Cooley (1964[1922]:184-85) antok at vårt selvilde ble dannet i tankene til andre og resulterte i følelser av stolthet og skam. Hans begrep “The looking glass selves” kan brukes til å analysere Karolines opplevelser. Her får vi et bilde av det reflekterende selv, erfaringer, og hvordan Karoline kontinuerlig kontrollerte seg selv sett ut fra den rolle som hun trodde hun var i og som hennes medarbeidere i sykehjemmet tidligere hadde gitt henne gode tilbakemeldinger på. Karolines tidligere erfaringer fikk henne til å tro at hun utførte sin rolle perfekt, mens hun i virkeligheten stod i fare for å bli oppsagt. Ved å utføre rollen som assistent ut fra tidligere erfaringer får hun svært negative tilbakemeldinger på en rolle hun tidligere i en annen kontekst var vant til å få positive tilbakemeldinger på.²³²

Karolines utsagn tyder på at hun ser for seg de som hun jobbet sammen med på sykehjemmet når hun skal bedømme seg selv i rollen som assistent.²³³ Prosessen ser ut til å være utenfor hennes bevissthet, til jeg som intervjuer forsøker å forstå henne:

I: Du gjorde jo ikke noe annet enn det du trodde var forventet av deg, at når du var på jobb skulle du praktisk gjøre noe.

K: Ja, ja (ivrig i stemmen) praktisk ja ikke sant?

I: Sånn som på sykehjem, jeg ser det for meg.

²³²Cooley 1964 [1922]:184 sier: "A social self of this sort might be called the reflected or looking-glass self: "Each to each a looking-glass reflects the other that doth pass".

²³³Se Scheff (2006:44) "We live in the minds of others without knowing it".

K: Ja akkurat (ivrig) ... Ja, vise at en ikke bare er der for å sitte å dra seg.

Cooley (1964 [1922]:184) fremhevet en refleksiv tilbakeholden vurdering av våre opplevelser, hvordan vi ser oss selv fra enn annens synspunkt. Han sa at selvovervåking bare er det første steg i en dynamisk psykososial prosess. Ideen om et selv sett ut fra dette perspektivet har tre hovedelementer: 1) hvordan vi tror andre ser på oss 2) hvordan vi tror andre dømmer det de ser og 3) en selvfølelse for eksempel stolthet, krenkelse/ydmykelse/harme. Men sammenligningen med et speilbilde inneholder ikke element nummer to som er vesentlig, hvordan vi tror andre dømmer det de ser. Ifølge Scheff (2006) er det ikke bare det mekaniske bildet vi ser i speilet som gjør at vi føler stolthet eller skam, men den tilskrevne effekt dette bildet har på en annen. Dette ser vi ut fra det faktum at personlighet og viktigheten av den andre, har stor innflytelse på hvordan vi tror andre ser på oss. Karoline vil oppleves som en god assistent, et bilde av seg selv som hun mistet i møtet.

Ifølge Cooley (1964 [1922]:184) tolker vi hva den/de andre syns og deler deres syn. Sheff (2006:44)²³⁴ skriver: "Cooley strongly implied that the looking - glass process was outside of awareness ("we live in the minds of others without knowing it")."²³⁵

Scheff (2006:43- 44) viser til Goffman²³⁶ når det er snakk om å forhindre skam og Goffmans eksempler antyder at dersom skam/førlegenhet ikke kan unngås så vil hans aktører aktivt fornekte den i sitt forsøk på å "redde ansikt" på den ene siden, eller for å forhindre smerte på den andre. For å unngå skammen og smerten på nytt, valgte Karoline å skifte ut sin effektivitet og begynte å gå på silkesokker i brukerens hjem og hun forteller: " *jeg ble bare stille jeg*".

²³⁴ Se også Scheff (2000).

²³⁵ "Vi tenker ikke over så mye det med følelser (sosial selvfølelse) så lenge behovet er oppfylt rimelig og regelmessig. De fleste – de som er balansert og utadvent – er så vidt klar over at de bryr seg om hva andre syns. De kan til og med nekte for at det er viktig i forhold til hva de gjør og hvem de er. Dette er en illusjon. Hvis en mislykkes eller ydmykes, hvis en oppdager at andre viser en kjølig holdning eller forakt der de før var vennlig og viste respekt, da oppdages det med sjokk og redsel en følelse av å være utstengt og hjelpeløs. Man oppdager at man har eksistert i andres tanker uten å vite det, akkurat som vi går på et trygt underlagt uten å tenke over hvordan det støtter og bærer oss." (Cooley 1964 [1922]: 208). (Min oversettelse fra engelsk til norsk).

²³⁶ Wettergren et. al. (2008:17): "Forlegenhet oppstår som en følge av virkelig, forventet eller innbilt brist på respekt fra andre mennesker. Denne innsikten er Goffmans viktigste bidrag til forståelsen av skammens dynamikk og den gjør det motiverende å betrakte skam som den viktigste emosjonen i forbindelse med sosial interaksjon" (min frie oversettelse til norsk).

Goffmans (1967:5) begrep ”ansikt” kan brukes til å forstå Karolines følelser i møtet. ”Face/Ansikt” defineres som den positive sosiale verdi en person kan tilegne seg selv ut fra holdninger andre har hatt om hans handlinger. Ansikt er et bilde av seg selv definert i forhold til sosialt aksepterte egenskaper – et bilde andre kan dele. Det var ”denne positive sosiale verdi av seg selv” som Karoline mistet der i møtet. De andre assistentene som arbeidet hos samme arbeidslederen satt og hørte på da hun mistet ansikt og skammen hun kjente gav hun mange navn. Personen som opptredende har ifølge Goffman (1956:264) evnen til å skamme seg dypt og inderlig, og han poengterte at denne flauheten kom fra ulikheter – reelle, forventede eller oppdiktete – i mengde respekt, uansett hvor liten forskjellen er. Alle er ekstremt sensitive til nyanser i respekten som vises dem. Ifølge Scheff (2006)²³⁷ er dette Goffmans hovedbidrag til dynamikken i skam.²³⁸ Det er denne ideen som gir anledning til å behandle ”skam” som en sentral følelse i sosial interaksjon. Bruk av begrepet slik skiller seg ut fra vanlig forståelse av skam, en forståelse som bare tar hensyn til krise og vanære.

Det er rimelig at Karoline kjente på at respekten for henne var dalende i rommet idet arbeidslederen viste sin misnøye med henne. Hun forsøkte aktivt å unngå skammen på nytt og dette gjorde hun idet hun fortalte: ”*det man må det ligger i rollen og det sier man ja til når man tar jobben*”.

Karoline har fortalt oss om sin egen opplevelse av møtet, om skammen og de vonde følelsene hun opplevde i den forbindelsen. Videre har hun vist oss hvordan hun for fremtiden forsøkte å unngå skammen. Ved å fortelle oss om sine opplevelser gir hun oss et eksempel på hvordan skammen oppsto og hvordan hun forsøkte å unngå og drive bort skammen.²³⁹

²³⁷ Scheff (2006:43- 44) viser her til Goffman (1967:109-111): ”One assumes that embarrassment is a normal part of normal social life, the individual becoming uneasy not because he is personally maladjusted but rather because he is not...embarrassment is not an irrational impulse breaking through social prescribed behaviour, but part of this ordinary behaviour itself”.

²³⁸ Dahlgren & Starrin (2004) har løftet fram et antall sosiologers syn på skam og det er spennende å se utviklingen de viser fra Elias, Simmel, Cooley, Goffman og til Scheff.

²³⁹ Goffman (1956:266) argumenterer for å se på hendelser som leder til forlegenhet /skam og hvilke metoder mennesker tar i bruk for å forhindre skam: ” To conduct one’s self comfortably in interaction and to be flustered are directly opposed. The more of one, the less, on the whole, of the other; hence through contrast each mode of behaviour can throw light upon the characteristics of the other. Face – to- face interaction in any culture seems to require just those capacities the flustering seems guaranteed to destroy. Therefore, events which lead to embarrassment and the methods for avoiding and dispelling it may provide a cross-cultural framework of sociological analysis”.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi vært vitne til hvordan assistentene opplever emosjonell dissonans i diaden, triaden og pluraliteten. I siste del av kapitlet så vi hvordan en av assistentene opplevde overgangen fra stolthet til skam.

Viktige markører i forbindelse med assistentenes opplevelse av emosjonell dissonans er blant annet: *irritasjon, frustrasjon og sinne*. Forskjellen mellom det de føler og de følelsene de opplever at de må vise fram i sitt arbeid, blir i noen situasjoner vanskelig for dem å håndtere. Denne ubalansen mellom det de føler og den ”masken” de må ta på seg utad krever at de utfører emosjonelt arbeid overfor seg selv.

I enkelte situasjoner argumenterer assistentene overfor seg selv for å oppnå mindre avstand mellom egne følelser og det ansikt de opplever at de må vise utad. Det er mulig at vi her er på sporet av dybdespillet.

Spillet/det emosjonelle arbeidet som assistentene opplever at de må utøve, for å kunne vise et akseptabelt ansikt utad, ser ut til å tappe dem for krefter. I siste instans kan dette emosjonelle arbeidet som de utfører overfor seg selv bli så slitsomt for dem at de får problemer med å gå på jobb. Fortellinger indikerer at det er deres opplevelser av emosjonell dissonans som setter i gang deres behov for å utøve emosjonelt arbeid.

I det øyeblikket at emosjonell dissonans oppstår, må vedkommende ta et valg om hun/han skal vise sine følelser eller om de skal skjules for arbeidslederen og evt. andre. Viser de sine følelser og disse ikke er i tråd med arbeidsgiverens/ arbeidslederens forventninger til ansikt utad, kan det føre til at assistenten opplever negative sanksjoner fra sin arbeidsleder. Et annet alternativ er å skjule sine følelser ved hjelp av emosjonelt arbeid. Arbeidstakere selger sin arbeidskraft og utfører i en hel del jobber både fysisk og emosjonelt arbeid. Mens det fysiske arbeidet er lett å få øye på blir det *emosjonelle arbeidet* som utføres lett usynlig både for arbeidstakeren og for omverdenen.

Kapittel 8 er avhandlingens siste kapittel som er et sammendrag og en diskusjon. Her skal vi se at assistentenes opplevelse av eget arbeid strekker seg fra kaskader til emosjonell dissonans. Ut fra min empiri har jeg utviklet fire idealtypiske samhandlingsformer som kan oppstå i møte mellom personlig assistent og arbeidsleder.

Kapittel 8

Emosjonelt arbeid i tjenestemøtet, sammendrag og diskusjon

*... hvis jeg bare bites i meg at det er litt tungt på jobb psykisk...
så er det lett fysisk (Thale, ung assistent).*

Innledning

Målet med avhandlingen er å beskrive og forstå assistentenes opplevelser av egen arbeidssituasjon. I analysen av intervjuene har jeg benyttet meg av et emosjonssosiologisk perspektiv. Perspektivet har hjulpet meg til å beskrive og forstå assistentenes opplevelser og erfaringer fra eget arbeid. Det har videre gjort det mulig for meg å løfte fram/synliggjøre det emosjonelle arbeidet som assistentene opplever å utøve i sitt arbeid. I møte med intervjupersonene har jeg med meg alle mine erfaringer fra å ha jobbet nært andre mennesker i mange år. Erfaringene hjalp meg hele tiden i mitt arbeid med å tolke og analysere intervjupersonenes fortellinger. Perspektivet jeg valgte tok meg også med på en reise gjennom egne fortellinger fra et langt arbeidsliv og gav meg slik en dypere forståelse av dem. Den abduktive tilnærmingen jeg valgte, denne pendlingen mellom egen empiri og teori har vært spennende, slitsom og lærerik. I det følgende skal jeg sammenfatte de funnene jeg er kommet fram til og som jeg tidligere har vist i kapitlene fire, fem, seks og syv som er avhandlingens empirikapitler.

Å stå til tjeneste – fra kaskader til emosjonell dissonans

Det emosjonelle arbeidet som assistentene utfører i jobbsammenheng viser seg å være deres største utfordring. De møter på jobb med hele seg; armer, bein og følelser. Det "levde livet" blir med dem på jobb, der de skal stå til tjeneste og yte service overfor sin sjef som er avhengig av hjelp. Arbeidet som assistent gir dem opplevelse av mening, samtidig som det til tider trettet dem ut. Menneskemøtene som de opplever i arbeidet, beveger seg fra kaskader til emosjonell dissonans. I de kaskadelignende situasjonene²⁴⁰ opparbeider

²⁴⁰ Se Scheff (2003) Se kapittel 4 om kaskadene.

assistentene seg emosjonell energi som også kan taes fram i senere samhandlingssituasjoner.²⁴¹ Opplevelsene av emosjonell dissonans er energitappende for dem, og i sin ytterste konsekvens kan det tappe dem for energi. Et manglende arbeiderkollektiv gjør det vanskelig for dem å få tilgang til emosjonelt arbeid som har bruksverdi, dette arbeidet som er nyttig for å fylle på med energi.

Dagsformen hos assistentene ser ut til å styre hvor godt de klarer å skjule følelser som de ikke ønsker å vise fram i arbeidssituasjonen. Når de selv har dårlige dager opplever assistentene det emosjonelle arbeidet som slitsomt. Samtidig som de sliter med egne ting skal de da være hundre prosent tilstede for arbeidslederen. I en arbeidssituasjon der de som regel er alene arbeidstaker på jobb, fins det få eller ingen muligheter for å bevege seg ”backstage”. Det emosjonelle arbeidet må i de fleste situasjoner utøves ansikt-til-ansikt med arbeidslederen. I den underordna posisjon som de befinner seg i, blir de som er avhengige av jobben ekstra sårbare.

Det er arbeidslederen som er den overordnede, som setter dagsorden og som bestemmer hvilke følelser som skal vises fram i arbeidssituasjonen. Følelsene i dissonansen (irritasjon, frustrasjon, sinne, skam osv.) opplever de at de selv ønsker å skjule for de som er tilstede. De opplever at der fins normer/regler for hva som skal vises av følelser. I sin ytterste konsekvens forventes det at de *ikke* skal vise noen form for følelser i jobben, og her er vi inne på det jeg har gitt betegnelsen robotisering.

Independent - Living filosofien som løfter fram *forbrukersuverenitet* med *service* som norm for handling kan i en del situasjoner føre til at assistentene opplever emosjonell dissonans. Selv om vi kan ane konturene av slike normer for samhandling, er ingen situasjoner like. Empirien tyder på at assistentene i hver enkelt situasjon for det meste oppfatter hvilke følelsesregler som gjelder. De velger da hvilket ansikt de ønsker å vise utad. Ofte velger de å vise det ansikt utad som de oppfatter at arbeidsleder forventer av dem. Flere av informantene forteller at de handler på denne måten fordi de ønsker å unngå konflikter, eller for å unngå negative tilbakemeldinger.

²⁴¹ Se Collins (2004:5) der han snakker om energi og handling: “energy and action are always local, always processes of real human beings doing something in a situation. It is also true that the action of one locality can spill over into another, that one situation can be carried over into other situations elsewhere”.

Ser vi på yrket som personlig assistent, så må det kunne betegnes som et personlighetsintensivt yrke. Normann (2000:33) klassifiserer virksomheter etter hvor *personlighetsintensive* de er. Med dette mener han at de fleste tjenester er personlighetsintensive i den forstand at den kvaliteten kunden får²⁴², i alt vesentlige er et resultat av hva mennesker presterer i en spesifikk situasjon. I det assistenten står til tjeneste for arbeidslederen, blir tjenesten et resultat av sosiale handlinger som finner sted i direkte kontakt mellom arbeidsleder (den som kjøper tjenesten) og assistenten. Kvaliteten som arbeidslederne får på de tjenester de etterspør, er avhengig av det som den enkelte assistent presterer, i alle de spesifikke situasjoner som oppstår i løpet av en arbeidsdag. Ut fra ovennevnte er det rimelig å anta at kvaliteten på tjenesten som arbeidslederen får er totalt avhengig av hva den enkelte assistent til enhver tid presterer.

Assistentenes opplevelser av eget arbeid strekker seg fra kaskader til emosjonell dissonans. Jeg ønsker her å knytte deres opplevelser opp mot symmetriske og asymmetriske samhandlingsformer. Ut fra empirien utvikler jeg fire idealtypiske samhandlinger som kan oppstå når assistent og arbeidsleder står i ansikt-til-ansikt-situasjoner.

²⁴² Andersen et.al. (2006:21) tar opp at: "personlig assistanse har ekspandert i ei tid da en liberalistisk markedsøkonomi har fått sterkt gjennomslag i de vestlige velferdsstatene. Innbyggerne inntar i økende grad en kunderolle der de krever tjenester som er tilpasset deres individuelle behov".

Samhandlingsformer – fra symmetri til asymmetri

I løpet av en arbeidsøkt oppstår det hele tiden nye situasjoner, og samhandlingsformen varierer fra situasjon til situasjon. Inspirert av Erikssons (2007) fire samhandlingsformer har jeg ut fra min empiri utviklet fire idealtypiske samhandlingsformer.

Figur 2. Fire idealtypiske samhandlingsformer

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

Figur 2 viser de fire idealtypiske samhandlingsformer, to symmetriske og to asymmetriske. I boks A handler begge parter ut fra en subjektposisjon og i boks B handler arbeidsleder ut fra en subjektposisjon og håndterer assistenten som et objekt. I boks C er det assistenten som agerer ut fra sin subjektposisjon og håndterer arbeidslederen som et objekt. I boks D handler begge parter ut fra en instrumentell relasjon.

I det virkelige liv består all interaksjon av en veksling mellom de forskjellige formene og idealtypene er ment som en hjelp til å få øye på de forskjellige samhandlingsformene. Min empiri inneholder flere eksempler på assistentenes opplevelser av asymmetrisk samhandling. Den inneholder også eksempler på subjektsymmetrisk og objektsymmetrisk samhandling. Empirien inneholder

ingen eksempler på asymmetrien i boks C. Eksempler på denne type samhandling finner en blant annet hos Lillestø (2006) ”Krenket på hjemmebane”.

De to samhandlingsformene som utmerker seg i mitt datamateriale er den subjektsymmetriske som vi finner i boks A og den asymmetriske som vi finner i boks B. Her handler det om henholdsvis ”vennen” og ”roboten”. Det er mulig å trekke paralleller til Guldvik (2001 a og b) som rendyrker to assistentprofiler på bakgrunn av deres motiv for å arbeide som assistenter.²⁴³ Den første profilen hun finner er *humanistene*, som har en omsorgsrasjonell motivasjon for jobben, og den andre er *pragmatikerene*, som har den tilfredse kunde som mål og som ser på jobben som et ordinært arbeidsforhold. *Humanisten* kjenner jeg igjen i boks A der vennen befinner seg, samtidig som de fleste også har trekk av *pragmatikeren* som mener at arbeidslederen er ekspert på sitt eget liv og at de selv skal yte den service de blir bedt om å yte. Det siste synes å være styrt av deres bevissthet i forhold til Independent - Living ideologien og det at de ønsker å skape frihet for arbeidslederen til å styre selv. Det nærmeste jeg kommer *pragmatikeren* er i boks D. Noen av assistentene gir uttrykk for at de ønsker å opptre som *pragmatikeren*, men gjennom sine egne fortellinger viser de at de i en del situasjoner får problemer med å holde seg til egne intensjoner.

Assistentenes fortellinger tyder på at en spesiell type samhandlingsform i enkelte tilfeller blir til *et mønster for samhandling* i situasjoner der assistent står ansikt-til-ansikt med sin arbeidsleder. Der dette mønster består av asymmetrisk samhandling tyder empirien på at assistentene tappes for energi. Dette finner vi eksempler på i kapittel seks, under overskriften *robotisering - eksempel på asymmetrisk samhandling*. I denne type samhandling agerer arbeidslederen ut fra en subjektposisjon og håndterer assistenten som et verktøy, et objekt.

I kapittel fire til syv er det flere eksempler som viser at flere av assistentene ønsker seg en subjektsymmetrisk samhandlingsform. Denne samhandlingsformen gir assistentene opplevelse av mening i arbeidssituasjonen, samtidig som den også kan by på konflikter. Blir assistent og arbeidsleder nære venner så innebærer det også flere forventninger til assistentene, forventninger som kan bli vanskelig å oppfylle. Denne undersøkelsen tyder på at konflikter er uunngåelige uansett samhandlingsform. Å bli behandlet som en robot kan

²⁴³ Se også Andersen et.al. (2006: 119) kap 6 ”Personlige assistenter - det nye proletariatet innenfor velferdstjenestene?”.

oppleves ok i noen situasjoner og føre til opplevelsen av emosjonell dissonans i andre situasjoner.

Dersom assistenten blir for god venn med sin arbeidsleder, kan dette føre til at de får problemer med å sette grenser. Det oppstår mangel på balanse mellom jobb og fritid, og i sin ytterste konsekvens forsvinner nesten fritiden. En del av de kvinnelige assistentene tar i tillegg over det ansvaret som samfunnet har for å sørge for at arbeidslederen har nok antall timer til å fungere i dagliglivet.²⁴⁴ De strekker ut arbeidstiden sin og en del jobber også overtid uten lønn. I denne typen samhandling skapes det forventninger til assistentene som de har problemer med å innfri. I noen tilfeller må de argumentere for at de ikke kan komme på jobb utover det de har i sin avtale. Det å komme ”for nært innpå” arbeidslederen gjør at opplevde forpliktelser øker. Her kan det oppstå situasjoner der grensen for service forsvinner. I denne prosessen opplever assistentene dårlig samvittighet og de blir lei seg fordi de ikke er i stand til å oppfylle forventningene som de selv har vært med på å skape. De kan også oppleve problemer på hjemmebanen fordi de der ikke blir i stand til å oppfylle sine forpliktelser på grunn av mangel på tid og energi. Denne type samhandling er spesielt framtredd hos de yngst kvinnelige assistentene og hos de eldre kvinnene med lav utdanning. De eldste, lavt utdannede kvinnene, ser ut til å være presset inn i samhandlingsformer som de ikke kommer ut av fordi de er avhengige av jobben, og yngre kvinnelige assistentene som har dette som en tilleggsjobb ser ut til å ville være hjelpsomme og snille og blir utslitt fordi de ikke er i stand til å sette grenser.

Symmetriske samhandlingsformer, enten det er subjektsymmetri eller objektsymmetri kan oppleves meningsfull og energigivende for assistentene. Dette styrker Eriksson (2007) som argumenterer for at det er i slike samhandlingsformer at personene opplever mening. Det ser likevel ut til at de fleste assistentene, på tross av sine intensjoner, får problemer med å stå i objektsymmetriske samhandlingssituasjoner over tid, noe som kan ha sammenheng med den underordnede posisjonen de befinner seg i.

Det er i de asymmetriske samhandlingssituasjonene at de opplever at deres arbeid mister mening og blir energitappende, og det er i slike situasjoner at de opplever seg utnyttet. Opplevelsen av å bli utnyttet gir dem ingen gode følelser.

²⁴⁴ Se Vike et. al. (2002:227) "Maktens samvittighet".

Den asymmetriske samhandlingsformen som assistentene forteller om, er den form der de selv forventes å opptre som objekt, et redskap for arbeidslederne, og der assistentene selv ønsker seg en situasjon der de kan opptre som subjekt, være tilstede i arbeidssituasjonen med hele seg. Blir den asymmetriske samhandlingsformen til et mønster for samhandling, ser dette ut til å tappe dem for energi. Den asymmetriske samhandlingsformen ser ut til å være krevende for assistentene og denne form for samhandling ser ut til å åpne opp for et spill om makt.

Emosjonelt arbeid i tjenestemøtet

Det er det emosjonelle arbeidet som assistentene opplever som det mest krevende i sin arbeidssituasjon. Å stå til tjeneste – ansikt-til-ansikt med et annet menneske som i tillegg er din egen sjef, krever betydelige anstrengelser i form av emosjonelt arbeid. Uten arbeidskamerater har de ikke tilgang på det emosjonelle arbeidet som har bruksverdi, det emosjonelle arbeidet som kan gjøre arbeidssituasjonen lettere for dem.²⁴⁵ Kilden til påfyll av emosjonell energi fins bare i den grad assistenten kan få emosjonell energi gjennom påfyll fra egen sjef. Det forventes at de skal håndtere både sine egne følelser og skape gode følelser hos den de yter service overfor. Slik framstår assistentenes bruk av egne følelser som et viktig arbeidsredskap for dem. På mange måter blir det forventet at de skal fungere som en Zareptas krukke.²⁴⁶ Å stå til tjeneste overfor arbeidsledere handler om å stå i situasjoner der en beveger seg fra kaskader til emosjonell dissonans. Mens de kaskadelignende situasjonene betyr påfyll i krukken, betyr dissonansen at krukken tappes.

Så lenge det emosjonelle arbeidet framtrer som usynlig, blir det enkelt å gjøre det til et privat problem for den enkelte arbeidstaker. Assistentene opplever mange følelser i arbeidssituasjonen. Situasjoner der de opplever voldsomme følelser i form av sinne eller sorg ser ut til å være utfordrende for dem. Følelsenes intensitet synes å ha betydning for hvor mye de tappes for energi, og dette er i tråd med funnene til Mann & Cowborn (2005).²⁴⁷ Varigheten av

²⁴⁵ Lindgren & Olsson (2008:142) finner at en organisasjon som: "organiserar bort det slack eller tidsintervall där interaktionsritualerna kan få plats under arbetsdagen spelar därför hasard med personalens hälsa och engagemang".

²⁴⁶ Uttrykket "Zareptas krukke" stammer fra Bibelen. I det gamle testamentet (første kongebok vers 10-16) forteller profeten Elias om sitt møte med enken i byen Zarephta (Sarepta). Han forteller om hvordan enkens mel- og oljekrukker ikke ble tomme tross tørke i landet. Symbolsk betyr uttrykket Zareptas krukke en uutømmelig kilde.

²⁴⁷ Se også kapittel 6 under avsnittet Robotisering – Eksempel på asymmetrisk samhandling.

interaksjonen er også av betydning for det emosjonelle arbeid de forventes å utøve i arbeidssituasjonen.²⁴⁸ Assistentenes arbeid kjennetegnes ved lengre interaksjoner, og disse ser ut til å være mindre regisserte, kreve større oppmerksomhet, anstrengelse og emosjonell utholdenhet fra assistentens side.

Kvinner er overrepresentert i jobbposisjoner som krever emosjonell beredskap i forhold til kunder og brukere.²⁴⁹ James (1992, 1993) trekker fram at den emosjonelle komponenten er avgjørende i all menneskelig service, og den synes å være avgjørende også i jobben som personlig assistent. Amble & Gjerberg (2003:266-268) hevder at grensesetting er en forutsetning for å bli en god emosjonell arbeider. Grensesetting er med på å gi arbeidstakerne det overskudd de trenger til å mestre hele livet sitt, både det private og jobben.. Assistentene i min undersøkelse har problemer med å sette grenser i egen arbeidssituasjon og dette gjelder spesielt kvinnene.

Jobben som personlig assistent synes å kreve en høy grad av emosjonell beredskap hos arbeidstakerene. I arbeidet står de det meste av tiden i ansikt-til-ansikt-situasjoner som er prototypen på sosial interaksjon. Å skjule følelser er utfordrende i slike ansikt-til-ansikt situasjoner, og skal det lykkes krever det at de utøver emosjonelt arbeid for å bevare det ansikt de ønsker å vise fram. Denne typen arbeid viser seg å være en betydelig del av jobben som personlig assistent. Det emosjonelle arbeidet kan trette dem ut, og det kan også gi dem energi i de situasjoner hvor de lykkes med dette arbeid. I de tilfeller der det emosjonell arbeidet blir krevende, både på hjemmebane og i betalt arbeid utenfor hjemmet, er det rimelig å forvente at spesielt kvinnene²⁵⁰ til tider blir overbelastet med emosjonelt arbeid, og dette synes å gjelde for en del av de kvinnelige personlige assistentene i min undersøkelse.

Ved å benytte meg av et emosjonssosiologisk perspektiv har det vært mulig for meg å synliggjøre assistentens emosjonelle arbeid, og å framskaffe kunnskaper om hvordan arbeidstakerne opplever denne delen av sitt arbeid.

²⁴⁸ Dette er i tråd med funnene til Morris & Feldman (1996 a og b 1997).

²⁴⁹ Hochschild (2009) og Forseth & Gullikstad (2005).

²⁵⁰ Erickson & Wharton (1995) og Hochschild 2003[1989] skriver at den største andelen av emosjonelt arbeid i samfunnet, både i jobbsammenheng og i den private sfære utføres av kvinner.

Summary

At your service – Emotional labour in service encounters

This thesis is about personal assistants and their experiences in a workplace setting. Personal assistants work with people with disabilities, and are a relatively new occupation in Norway. It was developed in the beginning of the 1990's with the introduction of Client-controlled personal assistance (BPA – brukerstyrt personlig assistanse). The system (BPA) provides various forms of practical help to disabled persons. The local community health care is required to offer client-controlled assistance as part of their services. The client, community or a co-operative organization can be the employer. It means that within the ULOBA context, the clients themselves are also the work supervisors. According to ULOBA (2010)²⁵¹ assistants have a variety of tasks and these tasks are related to things the clients or supervisors cannot do themselves, due to their disability.²⁵²

In the work situation, personal assistants are often in face-to-face interaction offering service and assistance. The assistant, as subordinate, has to work together with the client, as superior, in order to resolve a task that the assistant must then carry out. During the course of a day there will be many situations where he or she is under constant observation by the supervisor. This type of work is special because the employee works closely with the employer over long periods of time.

Chapter one argues that there are few studies focusing on the work situation of personal assistants. The aim of my study is therefore twofold:

1. To examine the experiences of personal assistants in a workplace setting.
2. To examine the emotional reactions of assistants to their work and how they manage these feelings from an emotional-sociological perspective.

²⁵¹ ULOBA homepage www.uloba.no

²⁵² See "history" www.ulobo.no

The analysis has resulted in four empirical chapters. Chapter four, *meaning and purpose in a workplace setting*, and chapter five, *power and subordination*, are directly related to the first aim of this thesis as stated above. Chapter six, *emotional labour and feeling rules*, and chapter seven, *management of emotional dissonance and management of experienced shame*, are related to the second aim.

Method

Chapter two is a review of the methods I used to conduct the research. It discusses the choice of method and describes the selection of participants; the data collection; the process of analysis and interpretation. The empirical research is based upon interviews with personal assistants who have worked for clients who are members of the co-operative organization ULOBA. In these circumstances the client is the supervisor and the organization is the employer. The focus of the research is on the subjective experiences of the interviewed assistants. 21 assistants were interviewed. Four of these interviews were eventually excluded since they had only been employed by community services and never through the co-operative.

I have chosen an abductive approach.²⁵³ This approach requires alternating between an inductive and a deductive approach using both established theory and one's own data. According to Thagaard (2003: 174) in abduction, "a researcher's theoretical background can give perspective to the interpretation of the contents of the data".

I experienced that my knowledge of the sociology of emotions gave me the opportunity to observe the emotional labour exhibited by the assistants when describing their work. Many years of experience from working with people also put me in a position to better understand the thoughts and feelings expressed by the interviewees.

Analysis of the interviews began the moment I sat there face-to-face with the personal assistants as they were telling their story. Data collection, coding and interpretation occurred simultaneously. I used the electronic qualitative data program NUD*IST (QSR N6) in the process of analyzing the interviews. The

²⁵³²⁵³ See Alvesson and Sköldberg (1994) chapter 2 and Thagaard (2003) and Seale et.al. (2005).

advantage of such a program is that it allows the researcher to easily reorganize, re-code, use several coding methods, and combine several types of data. It also aids in the process of developing terminology and theory.

Theoretical framework

My analysis of the interviews uses an emotionsociological perspective in order to bring forward the personal assistants' experiences of their own emotional labour in a work situation. In chapter three I present parts of Hochschild's (1981, 2003) theory on emotion management. Her perspective is a tool for showing emotional labour in a workplace setting. Emotional labour, emotional dissonance, feeling rules, and social exchange of feelings are central terms in her theoretical perspective. According to Hochschild's theory it is the concealment of true feelings and the pretense of feeling something else which necessitates the need for emotional labour. In close personal encounters we cannot conceal ourselves without great effort if we experience a disharmony between what we feel and what we choose to display. The use of emotional labour in the form of surface acting and deep acting helps us to adjust in order to show an appropriate façade. Surface acting however creates emotional dissonance in people because the gap between what a person feels and what she or he shows remains. The chapter also reviews previous research in the field of emotional labour.

Meaning and purpose in a workplace setting

Chapter four is the first of the empirical chapters and deals with how assistants find meaning in their work situation. I have interpreted the assistants' experiences using Von der Fehrs (2008:70-71) definition of purpose, Desmond Tutu's (2004:42) term *ubuntu* and Eriksson's (2007:209) term *meningsvärdet*. In addition, the chapter also looks at the form of interaction, its symmetry and duplicity. The chapter shows that the majority of assistants experience their jobs as meaningful. In order for the interplay between client and assistant to be a good experience there needs to be a certain chemistry between the two. It is important for the assistant that the job has purpose and meaning to give them motivation to remain in the situation.

Assistants see themselves as representatives for the clients and such a role gives their job a purpose. Von der Fehr's (2008:70-73) argues that meaning is created by individuals through actions and interaction. The job feels meaningful when the assistant is able to fulfill a task which the client cannot do for themselves. However if the assistant feels that she or he is being used by the client or by others to carry out a task that they could do as easily themselves the job loses meaning. When the assistants feel that they are doing things that others could do for themselves they experience feelings of irritation, frustration and anger. Meaning and purpose is important in order to avoid emotional dissonance.

If there is meaning and purpose the personal assistants are willing to put their own feelings aside and allow the client to decide how they wish things to be done. Those who choose this occupation tend to be attracted by the Independent Living philosophy.

The South African expression *ubuntu* means that the individual becomes an individual through other people, thus implicating that people are dependent on others and need to belong. Many of the assistants expressed this need of belonging – through the need to help others.

Further assistants prefer the form of interaction between themselves and the supervisors to be symmetrical. This means that they experience themselves as a friend to the client and that there is *meningsvärde*. But here lies the duplicity of the situation, because being a friend to the client, who is also the supervisor, can lead to problems when setting the boundaries for intimacy. The symmetric interaction which gives meaning and purpose, and creates energy and motivation, can also lead to a drain of energy and a loss of motivation.

For the job to be meaningful the assistants need there to exist a certain chemistry between themselves and the client. My interpretation of the assistants' responses is that a good rapport is dependent on all parties being on the same wave length. Scheff (2003) describes this type of harmony using the metaphor of cascades of water where each fall meets on the next level. In a conversation, each word follows the next in a natural flow. Scheff uses the text of a song to illustrate this flow: "I know that you know that I know that we are in love...". This harmony is important to the assistants. Mutual understanding makes it easier to stand face-to-face with the client, their supervisor. Of course, the chemistry will vary from situation to situation.

Based on the responses of the assistants it is reasonable to conclude that the experience of harmony and chemistry as being good or bad will have consequences in the work situation. The assistant and client work so closely together that bad chemistry will make it difficult to continue an employment over time.

Power and subordination

Chapter five shows the contours of relatively stable structures in relation to the dimensions of power and subordination where the assistant is the subordinate and the client is the superior. At the same time that the assistants find purpose in their job there are also challenges connected to being subordinate in a face-to-face situation with the client as supervisor. It is important to the assistants to have control over feelings and outward expression. Feelings of subordination seem to be linked to the status and power the assistants have in society at large.

How vulnerable they are in the subordinate position depends on such factors as age, gender and education. The relationship and interaction between assistant and client is different for each of the interviewees and I have used an intersectional perspective (de los Reyes and Mulinari 2007) to make this clear. Factors that influence the client's power over their assistants are for example gender, age and education. In addition, each person is a part of the situation and cannot be understood outside the context.

I have divided the population of this study into three categories; the younger assistants, those in their 30's and, the older assistants. The age spread and the differences in educational backgrounds indicate that the assistants have different experiences from both private and public sectors. They come from different time periods and there are greater differences in educational levels between the younger and the older assistants. The older female assistants come from a generation where their mothers did not achieve higher education, nor did they participate in the outside working world. This would indicate that these assistants are more likely to be socialized towards the role of housewife than their younger counterparts. It would be interesting to look at ethnic background as well, but the data includes no such information. The younger assistants, who

are in the process of taking a higher education, seem to “shop around” when looking for a new position. The older assistants express a certain fear in looking for a change of position since they do not feel able to compete in the job market, and are worried about future pensions.

Simmel (Ritzer 2000:270-71) discusses the terms of superiority and subordination, indicating that the terms are reciprocal, and that a leader cannot decide the thoughts or actions of others. Simmel says that leaders can only expect of their subordinates that they react positively or negatively, and that forms of interaction cannot happen without such reciprocal relations. Subordinates have, even in the most suppressive situations, a certain degree of freedom and dignity. We can see this dignity in the assistants’ responses where they emphasize the meaningfulness of creating opportunities of freedom for clients in wheelchairs. There is an element of willingness in being subordinate as long as it is empowering the client. There is also a concealed element in the fact that the subordinate is only subordinate when he or she agrees to the formal situation. The relationship will only function as long as the assistant abides by the conditions of the contract between assistant and client, where the client is the supervisor and superior.

The younger assistants have less problems being subordinate in their jobs since they can go out into the world knowing they have status and power, and that education gives them greater opportunities in the job market. Assistants in their 30’s experience having several options, though those with only secondary education experience limited opportunities in the job market. The older assistants, both men and women, are in a different situation. All the men I interviewed have work experience independent of educational level. Many of the women had only secondary education and no work experience. They found this as limiting, and felt the most vulnerable in the work situation. Another difference between men and women is the fact that all the women experience having a guilty conscience. In addition, the women had more difficulty in setting boundaries in relation to work hours.

Sometimes the interaction between assistant and client takes on the form of master and servant with elements of superiority and subordination. Simmel’s term *stranger* is a way of understanding these feelings of superiority-subordination. The client needs the assistant. At the same time the assistant represents “the others”, those not dependent on people’s help to live the life

they wish. There seems to be a large degree of ambivalence in the relationship between client and assistant. In his chapter “The Stranger”, Simmel expresses the positivity of being a stranger in such forms of interaction.

When assistants and clients stand face-to-face their forms of interaction are both symmetric and asymmetric. The type of form is dependent on the situation.

Emotional labour and feeling rules

Chapter six deals with the assistants’ experiences with their own feelings and how they manage these feelings. It is about emotional labour done in a workplace setting and how the assistants deal with this kind of work. Through their responses we can see the contours of feeling rules and how these apply to various situations. We can also see examples of symmetric and asymmetric interaction and how the assistants experience these different interactions. Part of the job of a personal assistant is to regulate his or her own feelings in connection with the current mood of the client. The last part of the chapter deals with the “spill-over effects” when job emotions affect one’s private life.

The female assistants talk about playing a role where they put on a mask and act. The male assistants tell a similar story but use different words and refer to leaving themselves at home and becoming a different person. Feelings like frustration, irritation, anger or even bubbling joy are often hidden in interaction with the client. Women talk more about feelings than men. They use different words when describing emotional experiences. This is confirmed by Hochschild (1983, 2003, 2003[1989]) who writes that men’s ways of expressing feelings are different than women’s. The acting, or as men say “leaving oneself at home”, can be interpreted as exercising emotional labour towards oneself in order to maintain an acceptable façade at work.

Hochschild (1983) and Ashfort & Tomiuk (2000) show that employees in various service professions use a type of “acting technique” in order to adapt to the role they must fill. Like actors who have been taught techniques to use on stage, personal assistants are on “stage” almost the entire work day and must act/ use emotional labour towards themselves and the client, but without the technical training. The emotional exhaustion they experience must be dealt with alone.

The assistants tell about how tiring it is to hide what they are feeling. This is related to the amount of emotional labour exercised in relation to the job. According to Grady (2003) a high level of surface acting and deep acting can be seen in connection with an employee's displeasure with the job and display rules. Assistants are aware of the rules that apply in a work situation, but the opportunity to exercise deep acting is reduced. This can be attributed to lack of fellow employees and lack of "backstage" space. Many assistants feel that they are reduced to being an object. We can make a connection here to ULOBA's philosophy of Independent Living that lies at the base of training for both assistants and clients. The philosophy can be so dominating that the assistant is not allowed to show feelings in a work situation. A situation where the assistant cannot cope with being an object becomes draining and we witness what Eriksson (2007:62-63) calls asymmetric interaction. The data shows that being another person's hands and feet can lead to asymmetric interaction which can be difficult for assistants since they wish to participate, think, feel and act on their own initiative. In such interaction it becomes necessary to exercise emotional labour towards one's self.

Asymmetric and symmetric interactions initiate different types of feelings in the assistants. The asymmetric interaction can trigger feelings of irritation, frustration and anger which are energy draining. Symmetric interaction leads to feelings of contentment, joy and purpose which are uplifting and energy renewing. The symmetric form of interaction does not seem to require the exercise of emotional labour. On the other hand, the asymmetric form of interaction brings forth feelings which the assistants feel they must hide from the client.

Assistants have techniques for emotion management. Responses such as "hold my tongue" and "walk on tiptoe" can be interpreted as such techniques for dealing with feelings that cannot be displayed. It is reasonable to presume that they use both surface acting and deep acting in order to hide irritation and anger. The data does not allow for specification of the type of acting.

Earlier research in emotional labour indicates that certain employment requires the employee to produce an emotional state in another person while at the same time controlling their own feelings. Part of the job for a personal assistant is to regulate their own emotions in accordance with the emotions of the client.

The assistants' responses tell something about their opinion of this type of emotional regulation, arguing that they feel it is a correct way to act in order for the client to have a good day. We see though that this regulation costs, as many of the assistants talked about being drained at the end of the day.

This chapter shows that personal assistants exercise emotional labour in a work place setting and, that according to James (1989:27), this type of work can be just as exhausting as physical labour. In some situations, the assistants experience that they should not engage themselves emotionally. This makes the emotional labour in this type of paid employment situation all the more difficult since there is no organization or leadership telling them what kind of face to put on. Feelings and feeling rules are often in conflict with one another since they occur in social interaction. When such conflict occurs, when assistants experience irritation, frustration, anger or joy that must be contained, emotional dissonance is experienced.

Management of emotional dissonance in a dyad and triad and management of experienced shame

This chapter is about how assistants manage emotional dissonance. It is also about experiences of abuse and deviation from the norm. The majority of such situations occur when the assistant is alone with the client on his or her territory, which is often their home. The chapter also examines how the assistants deal with the challenge of a third or fourth person participating in the situation. Using Simmel's (Ritzer 200:268) terminology we can talk about interaction in a dyad or triad.

After going through the interviews I have looked at specially situations where the assistants talk about experiencing emotional dissonance in a dyad or triad. The majority of incidents of emotional dissonance occur when the assistants are alone with the client (dyad). The responses are very similar. They have feelings of frustration, irritation and anger. They express the need to exercise emotional labour towards themselves in order to maintain a façade. They talk about the need to talk with others and the need to remove themselves from the situation.

The assistants talk about the experience of dissonance and are able to label their feelings. The labels they use most are: *frustrated, irritated, angry, sad, tired, mentally*

tired, used. These feelings are reflected in Leidner's (1999:88) findings where service workers were confronted on a daily basis with behavior which leads them to feel insulted, irritated and angry.

In some situations, the assistants had to give up holding a façade and some even told of incidents where they broke down crying. Soraes (2003) finds that tears in the workplace are often related to the burden of emotional labour or when emotional labour cannot be exercised. My data shows that personal assistants experience the burden of emotional labour. Since they work so closely with the client, who is also the supervisor, there are times when it is problematic to exercise the emotional labour necessary to maintain the desired façade.

Experiences of emotional dissonance are not uncommon when a third party also uses the assistant. As a subordinate, the assistant is vulnerable to abuse. According to Simmel (1950:141) a radical and fundamental change occurs when a third person enters the interaction developing a triad. The relationship between the superior and subordinate is changed entirely when a third party is involved. A group mentality develops instead of solidarity. The differences between master and servant are in focus rather than the similarities because the client feels solidarity with his companion rather than the assistant.

When emotional dissonance occurs a subordinate must make a choice whether to show his or her feelings or to hide them from the superior and others. If the assistant shows his true feelings, and these are not what the client expects, then the assistant may well experience negative sanctions.

In the chapter I give many examples of emotional dissonance and how the assistants manage these situations. At the end of the chapter I describe one assistant's experience in dealing with feelings of shame.

At your service – emotional labour in service encounters

Chapter eight is the closing chapter where all the ideas come together. I show how personal assistants' experiences of their own work situation run the gamut from cascades of harmony to emotional dissonance. Furthermore, I explain how these experiences are connected to symmetric and asymmetric forms of

interaction. From the data, I have developed four typical forms of interaction which can occur between personal assistant and client.

The occupation of personal assistant requires a high level of emotional preparedness. In the workplace setting they are confronted with face-to-face interaction. It is challenging to hide one's feelings in such situations. In order to succeed, the assistants must exercise emotional labour to maintain the appropriate façade. Emotional labour is a significant part of an assistant's job. It can wear them down, but it can also, when successful, give them energy. In those instances where emotional labour is demanding, both at home and at work, we can expect especially women²⁵⁴ to be burdened with the emotional labour. This is true for the women in my study.

By using an emotionsociological perspective it has been possible to gain knowledge about how personal assistants exercise emotional labour and how they experience this aspect of their profession.

Translated by Beverly Post Martinsen

²⁵⁴Erickson & Wharton (1995) and Hochschild (2003[1989]) write that the greatest amount of emotional labour, both in the home and in the workplace, is done by women.

Referanser

Ahlström, G. & Klinkert, P.(2000) . *Den svåra balansegangen – personlig assistenters muligheter att tillämpa de etiska värdegrunderna i LSS*. Örebro. Rapportserie nr 20 fra FOU- enheten, Psykiatri och habilitering.

Ahlström, G., Sundmark, G. & Wetterstrand, J.(2001). *Upplevelser av att arbeta som personlig assistent*. Örebro. Rapportserie nr 1 fra FOU- enheten, Psykiatri och habilitering.

Alvesson, M. & Sköldberg, K.(1994). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund. Studentlitteratur.

Amble, N. & Gjerberg, E.(2003). Emosjonelt arbeid og mestringspraksis. *Sosiologisk tidsskrift*, 3 (11), 248 - 272.

Andersen, J., Askheim, O. P., Begg, I. S., Guldvik, I. (2006). *Brakerstyrt personlig assistanse, kunnskap og praksis*. Oslo. Gyldendal Akademisk..

Arvidson, M.(2007). *Den fabricerande människan. Om bedrageri som vardaglig interaktionsform*. Karlstad. Karlstad University Studies 2007:20.

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H .(1993). Emotional labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 18 (1), 88 -115.

Ashforth, B. E.& Tomiuk, M.A.(2000). Emotional labor and authenticity: Views from service agents. I Fineman. S. (ed.) *Emotions in organizations*. London. Sage.

Askheim, O. P. (1997). Brakerstyrt personlig assistanse: Økt nærhet – mer fleksibilitet. *Embla*, 2 (3), 36 - 40.

Askheim, O. P. & Guldvik, I. (1999). *Fra lydighet til lederskap? Om brakerstyrt personlig assistanse*. Oslo. Tano Aschehoug.

Askheim, O. P. (2001). *Personlig assistanse for funksjonshemmede i Norden. En sammenliknende studie av ordningen i Danmark, Finland, Sverige og Norge*. Lillehammer. Høgskolen i Lillehammer. Forskningsrapport nr. 61-2001.

Askheim, O. P. (2006). *Å leve er mer enn å overleve. Funksjonshemmede med brukerstyrt personlig assistanse forteller*. Oslo. Gyldendal Akademisk.

Assistenten Nr 2 – 2006. Andelslag for borgerstyrt personlig assistanse.

Baricco, A. (1997). *Silke*. Oslo. Aschough & Co.

Bergman Blix, S. (2007). Stage Actors and Emotional Work. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 2 (2), 161-172.

Blix, S. (2004). Skådespelarens yrkeskunnande – en fenomenologisk studie. *Sociologisk Forskning*, 1.

Bloch, C. (2001). *Flow og stress – Stemninger og følelseskultur i hverdagslivet*. Fredriksberg C. Samfundslitteratur.

Bolton, S. (2000). Who cares? Offering emotion work as a “gift” in the nursing labour process. *Journal of Advanced Nursing*, 32 (3), 580-586.

Boye, K. (2008). *Happy hour? Studies on well-being and time spent on paid and unpaid work*. Swedish Institute for Social Research Dissertation Series no.74.

Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Bournout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Callahan, J. L. & McCollum, E. E. (2002). Obscured Variability: The Distinction Between Emotion Work and Emotion Labor. I Ashkanasy, N. M., Zerbe, W J., Härtel, C. E. J. *Managing Emotions in The Workplace*. New York. M.E. Sharpe.

Collins, R. (1975). *Conflict Sociology*. New York. Academic Press.

- Collins, R. (1990). Stratification, emotional energy, and the transient emotions. I Kemper, T. D. (red.) *Research agendas in the sociology of emotions*. Albany. State University of New York Press.
- Collins, R. (1996 [1988]). Theoretical Continuities in Goffman's Work. I Drew, P. & Wootton, A. (red.) *Erving Goffman Exploring the Interaction Order*. Cambridge. Polity Press.
- Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton and Oxford. Princeton university Press.
- Cooley C. H. (1964) [1922]: *Human Nature and The Social Order*. New York. Schocken books.
- Crawford, J., Kippax, S., Onyx, J., Gault, U., Benton, P. (1992). *Emotion and Gender. Constructing Meaning from Memory*. London. Sage Publications.
- Dahlgren, L. & Starrin, B. (2004). *Emotioner , vardagsliv och samhälle - En introduktion till emotionssociologi*. Malmö.Liber.
- Dahle, K. (1995) Den påtrengende nærheten. *Sykepleien fag*, 83 (5), 60-61.
- DeJong, G. (1983). Defining and Implementing the Independent Living Concept. I Crewe, N.M. & Zola, I.K. (red): *Independent Living for Physically Disabled People*. San Fransisco. Jossey - Bass Publishers.
- de los Reyes, P. & Mulinari, D. (2007). *Interseksjonalitet*. Malmö. Liber AB.
- Dostojevskij, F. (2002) *Hvite netter og andre fortellinger*. Oslo. Solum Forlag.
- Durkheim, E. (1915) *The Elementary Forms of the Religious Life*, translated by J.W.Swain. London. Allen & Unwin.
- Eksempelsamling brukerstyrt personlig assistanse. Publikasjonsnummer I-1002-B .Oslo. Sosial – og helsedepartementet.

Ellingsæter, A. L., Solheim, J. (red.) (2002) *Den usynlig hånd? Kjønnsmakt og moderne arbeidsliv*. Makt- og demokratiutredningen 1998-2003. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Erickson, R. & Wharton, A.S. (1995) The Consequences of Caring: Exploring the Link Between Women's Job and Family Emotional Work. *The Sociology Quarterly*, 36 (2), 273-296.

Eriksson, U. B., Starrin, B. & Janson, S.(2003). *Utbränd och emotionellt utmärjad. En närstudie om arbetsliv och sjukskrivning*. Lund. Studentlitteratur.

Eriksson, B. (2007). *Social interaktion: flöden – positioner- värden*. Malmö. Liber.

Et fritt liv. Brukerstyrt personlig assistanse. (Film). Sosial - og Helsedepartementet. Stjørdal. Ressurssenteret for Omsorgstjenester.

Eustis, N. N. & Fischer, L.R. (1994). | The homecare worker: On the frontline of Quality. *Generations*, 18 (3), 43.

Falch, W. (2004) Building up and Losing Emotional Energy in a Group. I Starrin, B.(red) *Emotionssociologiska uppsatser*. Karlstad. Arbeidsrapport nr 1. 2004 Karlstads Universitetet.

Falling in love (1984) med Meryl Streep og Robert De Niro i hovedrollene. www.paramount.com/homevideo

Fineman, S. (1993). Introduction. I Fineman, S. (ed.) *Emotion in organizations*. London. Sage.

Fineman, S. (2003). *Understanding Emotion at Work*. London. Saga Publications.

Fog, J. (1994). *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. København. Akademisk Forlag.

Forseth, U. (1999). *Hva koster smilene? Emosjonell utmattelse i serviceyrker* .Foredrag på konferansen Helse i arbeidslivet, i regi av Norges Forskningsråd, 25-26 januar 1999, Soria Moria, Oslo. IFIM.notat 1/1999 SINTEF Trondheim.

Forseth, U.(2001). *Boundless Work- emotional Labour and Emotional Exhaustion in Interactive Service Work*. Dr.polit. - avhandling 2001 Institutt for sosiologi og statsvitenskap.Fakultetet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse NTNU. Trondheim.

Forseth, U. (2002). Maktspill i moderne servicearbeid. I Ellingsæter, A.L. & Solheim, J. (red.) *Den usynlige hånd ? Kjønnsmakt og moderne arbeidsliv*. Oslo. Gyldendal Akademisk.

Forseth, U. & Gullikstad, B. (2005). Kjønn som effekt – kundemøter som emosjonell og kjønn arena. I Nyeng, F. & Wennes, G. (red.) *Kan organisasjoner føle?*. Oslo. Cappelens Forlag A/S.

Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, juss og humaniora:
<http://www.etikkom.no/> [Lesedato 13.04.2004].

Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi:
<http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/> [Lesedato 30.01.2010].

Glasø, L. (2006). *Affects and emotional regulation leader - subordinate relationships*. The degree philosophiae (PhD) doctor. Norway. University of Bergen.

Glasø, L. (2008). Det emosjonelle samspillet i leder – medarbeider -relasjonen. *Tidsskrift for Norsk Psykolog forening*, 45 (3) 240-248.

Goffman, E. (1956). Embarrassment and Social Organization. *American Journal of Sociology*, 62 (3), 264-271.

Goffman, E. (1967). *Intrareactional Rituals*. New York .Pantheon Books.

Goffman, E. (1990 [1959]). *The Presentation of Self in Everyday Life*. London .Penguin Books.

Goffman, E. (1992) [1959]. *Vårt rollespill til daglig*. Oslo. Pax Forlag A/S.

Goffman, E. (1974). *Frame Analyses: An essay on the Organization of Experience*. New York.. Harper & Row.

Goldberg, L.S. & Grandey A. (2007). Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in a Call Center Simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (3), 301-318.

Gough, R. (1994). *Personlig assistans - en sosial bemæringsstrategi*. Göteborg. Göteborgskoopertivet för Independent Living, Gil.

Grandey, A. (2003). When “the show must go on”: Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. *Academy of Management Journal*, 46 (1), 86 -96.

Grimsmo, A., Sørensen, B.AA., Løkke, O. (1992). *Det moderne tjenerskap: Varm på beina, kald i hjertet ? Noen sider ved arbeidsmiljøet i tjenesteyting*. Oslo. Arbeidsforskningsinstituttet.

Guldvik, I.(2001 a). Mellom brukerstyring og medbestemmelse – Å jobbe som personlig assistent. ØF- rapport nr. 04/2001. Lillehammer. Østlandsforskning.

Guldvik, I. (2001b). Relations between Personal Assistants and users – harmony or conflict? Paper present at The 5th Annual Research Conference of Nordic Network on Disability Research, Copenhagen, October 4.-6. 2001.

Guldvik, I.(2003a). *Selvstyrt og velstyrt? Brukernes erfaringer med brukerstyrt personlig assistanse*. ØF- rapport nr. 03/2003. Lillehammer. Østlandsforskning.

Guldvik, I. (2003b). Personal Assistants: Ideals of social Care –Work and Consequences for the Norwegian Personal Assistance Scheme. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 5 (2), 122-139.

Gullikstad, B. & Rasmussen, B. (2004). *Likestilling eller omstilling? Kjønnsperspektiver på modernisering av offentlig sektor*. Trondheim. SINTEF Teknologiledelse IFIM.

Helse - og omsorgsdepartementet (2007). Notat. *Høringsnotat om sterkere rettighetsfesting av Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)*. Oslo. Helse- og omsorgsdepartementet.

Henriksen, J.O. & Vetlesen, A.J. (2000). *Nærhet og distanse: grunnlag, verdier og etiske teorier i arbeid med mennesker*. Oslo. Gyldendal Akademisk..

Hirdmann, Y. (2003) *Genus- om det stabilas föränderliga former*. Malmö. Liber.

Hochschild, A. R. (1975). The Sociology of Feeling and Emotions: Selected Possibilities I *Another Voice*. Millman, M. & Kanter, R.M. (red.) New York. Anchor.

Hochschild, A. R. (1979). Emotional work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart- Commercialisation of Human Feeling*. Berkeley. University of California Press.

Hochschild, A. R. (2003). *The Commercialization of Intimate Life*. Berkeley and Los Angeles. University of California Press.

Hochschild, A. R. (2003 [1989]). *The Second Shift*. New York. Penguin Books.

Hochschild, A. R. (2008) Feeling in Sociology and the World. *Sociologisk forskning*, 2, 47-50.

Hochschild, A. R. (2009). Introduction: An Emotions Lens on the World. I Hopkins, D., Kleres, J., Flam, H., Kuzmics, H. (red.) *Theorizing Emotions. Sociological Explorations and Applications*. Frankfurt/New York. Campus Verlag.

Innst. O. nr.22 (1999-2000). *Innstilling fra sosialkomiteen om liv om endring i lov av 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester mv. (brukerstyrt personlig assistanse)*. Oslo. Sosialkomiteen i Stortinget 2. desember 1999.

James, N. (1993). Divisions of emotional labour. I Fineman, S. (ed.) *Emotion in Organizations*. London. Sage.

James, N. (1989). Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42

- James, N. (1992). Care = Organisation + physical labour + emotional labour. *Sociology of Health & Illness*, 14 (4), 488-509
- Kaufman, G. & Kaufman, A. (2003). Psykologi i organisasjon og ledelse. Bergen. Fagbokforlaget.
- Kemper, T.D. (2006). Power and Status and the Power - Status Theory of Emotions. I Stets, J.E. & Turner, J.H. (red.) *Handbook of the Sociology of Emotions*. Riverside, CA. Springer.
- Kristensen, O. S. (1995). *Tæt på og dog på afstand. En undersøgelse av § 48.4-hjælpeordningen i Århus kommune*. Århus. Center for hjælpeordning Århus.
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Oslo. Ad Notam Gyldendal.
- Kvande, E.(2002). Kvinnelige mellomledere i grådige organisasjoner. I Ellingseter, A.L. & Solheim, J. (red.) *Den usynlig hånd? Kjønnsmakt og moderne arbeidsliv. Makt- og demokratiutredningen 1998-2003*. Oslo. Gyldendal Akademisk.
- Larsson, M. & Larsson, S. (2004). *Att vara ett mänskligt hjälpmedel. En studie om att arbeta som personlig assistent*. Malmö.Harecpress.
- Larsson, M. (2004). Personlig assistent – kompis, startmotor eller någons armar och ben? I Gynnerstedt (red.) *Personlig assistans och medborgarskap*. Lund. Studentlitteratur.
- Leidner, R. (1999). Emotional labor in service work..*The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1) 81-95.
- Levine, D.N. (1971). *Georg Simmel On Individuality and Social Forms*. Chicago.The University of Chicago Press.
- Lewis, P. (2008). Emotion work and emotion space: Using a Spatial Perspective to Explore the Challenging of Masculine emotion management practices. *British Journal of Management*, 19 (1), 130-140.

- Lillestø, B. (2006). Krenket på hjemmebane. I Heglum, T. & Krokan, A.K. (red.) *Med vitende og vilje. Om funksjonsbemming, diskriminering og krenkelse*. Oslo. Kommuneforlaget AS.
- Lillestø, B. (1998). *Når omsorgen oppleves krenkende*. NF rapport nr.2/1998. Nordlandsforskning.
- Lindgren, G.(1992). *Doktorer,sysstrar och flickor*. Stockholm. Carlssons Bokförlag.
- Lindgren, G. (1994). Fenomeologi i praktiken. I Starrin, B. & Svensson, P-G. (red.) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund. Studentlitteratur.
- Lindgren, G. & Olsson, E. (2008). Emotionellt arbeid med förhinder. I Wettergren, Å., Starrin, B. Lindgren, G. (red.) *Det sociala livets emotionella grunder*. Malmö. Liber.
- Lykke, N. (2003) Interseksjonalitet – ett användbart begrepp för genusforskningen. *Kvinnovetenskaplig tidskrift* , 1, 47-57.
- Mann, S. (1999 a) *Hiding What We Feel, Faking What We Don't -Understanding the Role of Your Emotions at Work*. UK. Element Books Limited.
- Mann, S. (1999 b). Emotion at work: To What Extent are We Expressing, Suppressing, or Faking IT? *European Journal of work and Organizational Psychology*, 8 (3), 347-369.
- Mann, S. & Cowburn J. (2005) Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12, 154 -162.
- Marini, I., Taylor, R., Schott, V. (1994). Effective Relationships: Managing Personal Assistance and Minimizing Burnout. *SCI Psychosocial Process*, 7 (1), 18-21.
- Marthinsen, E. (2003). *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern*. Trondheim. Dr.politavh. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU.

Marthinsen, W. (1992). Foreldres betydning for sønners og døtres utdanning. Et teoretisk og empirisk bidrag til utdanningsforskningen. Hovedoppgave i sosiologi og statsvitenskap. Universitetet i Trondheim september 1992.

Margalit, A. (1998). *Det anständiga sambället. För en värdighetens politik*. Göteborg. Daidalos.

Middelton, D. R. (1989). Emotional style. The cultural ordering of Emotions. *Ethos*, 17 (2), 187-201.

Morris, J. A. & Feldman, D.C. (1996 a). The Impact of Emotional Dissonance on Psychological Well-being: The Importance of Role Internalisation as a Mediating Variable. *Management Research News*, 19 (8), 19 - 28.

Morris, J. A. & Feldman, D.C. (1996 b). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986 - 1010.

Morris, J. A. & Feldman, D.C. (1997). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, IX (3), 257 - 274.

Nielsen, H.B. & Rudberg, M. (2006). *Moderne jenter. Tre generasjoner på vei*. Oslo. Universitetsforlaget.

NHF (Norges Handikapforbund) (1993). *Hvordan være en god arbeidsleder for dine personlige assistenter*.

Normann, R. (2000). *Service Management*. Oslo. Cappelen akademiske forlag.

NOU 2001: 22: *Fra Bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmede barrierer*. Oslo. Sosial – og Helsedepartementet.

N6 Reference Guide. Edition 1, 2002. www.qsrinternational.com

Næss, A. (1999). *Livsfilosofi. Et personlig bidrag om følelser og fornuft*. Oslo. Universitetsforlaget..

Olsson, E.(2008) *Emotioner i arbete*. Karlstad. Karlstad University Studies.

Ot.prp. nr. 8 (1999-2000): *Om lov om endring i lov 13.desember 1991 nr.81 om sosiale tjenester mv. (brukerstyrt personlig assistanse)*. Oslo. Sosial – og helsedepartementet.

Personlig Assistent – et serviceyrke du ikke kan utdanne deg til. ULOBA's hefte. ULOBA.

Phillips, B., Tsu Wee Tan, T., Julian, C. (2006). The theoretical underpinnings of emotional dissonance: a framework and analysis of propositions. *Journal of Services Marketing*, 20 (7) , 471- 478.

Prop.1 S (2009 – 2010). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak) For budsjettåret 2010. Oslo. Helse – og omsorgsdepartementet.
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/regpubl/prop/2009-2010/prop-1-s-20092010.html?id=580279> (Lesedato 04.01.2010)

Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management. The academy of management Review*, 12 (1), 23-37.

Richards, L. (2002). Using N6 in Qualitative Research. Australia. QSR.

Ritzer,G. (2000). *Classical Sociological Theory*. Boston. McGraw -Hill.

Ritzer,G. & Goodman, D.J. (2004). *Classical Sociological Theory*. Boston. McGraw - Hill.

Rundskriv I -20/2000 til lov om sosiale tjenester m.v. *Brukerstyrt personlig assistanse*. Oslo. Sosial - og helsedepartementet.

Rundskriv I -15/2005 *Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) – Utvidelse av målgruppen*.Oslo. Helse – og omsorgsdepartementet.

Scheff, T. J. (2006). *Goffman unbound! A new paradigm for social science*. Boulder.Paradigm Publishers.

Scheff, T. J. (2003). *Memorial session for Erving Goffman, Looking Glass Selves: the Cooley/Goffman Conjecture*. ASA, Atlanta, August 2003:
<http://www.soc.ucsb.edu/faculty/scheff/main.php?id=19a.html> [lesedato 30.11.09]

- Scheff, T. J. (2000). Shame and the Social Bond. *Sociological Theory* 18, 84-98.
- Seale, C., Gobo, G., Gubrium, J.F. & Silverman, D. (2005). *Qualitative Research Practice*. London.Sage Publications Ltd.
- Simmel, G. (1950). *The Sociology of Georg Simmel*. Translated , edited, and with an introduction by Kurt H. Wolff. Glencoe Illinois. The Free Press.
- Skansgård, B. (2006). Fra ingen til full styring på 15 år! *Assistenten*. (2), 1 og 4. ULOBA- Andelslag for borgerstyrt personlig assistanse.
- Skansgård, B. (2000). Ansvar gir muligheter I Eksempelsamling brukerstyrt personlig assistanse. Publikasjonsnummer I-1002-B. Oslo. Sosial – og helsedepartementet.
- Smith,P. Lovin, L. (1998). Emotion Management as Emotional Labour. I Clawson, D. (red.) *Required Reading: Sociology's most influential books*. Amherst. University of Massachusetts Press.
- Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing: How nurses care*. Basingstoke. Macmillan.
- Smith, P. & Lorentzon, M. (2005). Is emotional labour ethical? *Nursing Ethics*, 12 (6), 638 - 642.
- Smith, P. (1999). Logging emotions: a logbook of personal reflections. *Sounding*, 11, 128 -137.
- Soares, A. (2003). Tears at Work: Gender, Interaction, and Emotional Labour. *Just labour*, 2, 36 – 44.
- Steinberg, R. J. & Figart, D.M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1), 8 - 26.
- St.prop.nr.1. (2005-2006). Oslo. Helse – og omsorgsdepartementet.

Swanson, D.M. (2007). Ubuntu: An African Contribution to (re) search for /with a 'humble togetherness'. *Journal of Contemporary Issues in Education*, 2 (2), 53-67.

Tabboni, S. (1995). The Stranger and Modernity. *Thesis Eleven*. (43), 17-27.

Thagaard, T. (2003). *Systematikk og innlevelse*. Bergen. Fagbokforlaget.

Theie, S. & Tangen, R. (2006.) *Kurs I NUD*IST N6*. Oslo. Institutt for spesialpedagogikk – ISP Universitetet i Oslo.

Traustadottir, R. (2005): A new way of thinking: Exploring the intersection of disability and gender. I Kristiansen, K. & Traustadottir, R. (red): *Gender and Disability Research in the Nordic Countries*. Lund. Studentlitteratur.

Tutu, D. M. (2000). *Ingen fremtid uten tilgivelse*. Oslo. Pax Forlag

ULOBA's hjemmesider: <http://www.uloba.no>

ULOBA's historie (2010) <http://www.uloba.no/templates/Page.aspx?id=213> (lesedato 30.01.2010).

Ungerson, C. (1997). Give Them the Money: Is Cash a Route to Empowerment? I *Social Policy & Administration*, 31 (1), 45-53.

Ungerson, C. (1999). Personal assistants and disabled people: An examination of a hybrid form of work and care. *Work, Employment & Society*, 13 (4), 583-600.

Ungerson, C. (2004). Whose Empowerment and Independence? A Cross – national Perspective ion “Cash for Care” schemes. *Ageing & Society*, 24 (1), 1-24.

Ungerson, C. & Yandle, S. (2005 a). Care Workers and Work-Life Balance: The Example of Domiciliary Careworkers, in Houston, D. M. (ed), *Work- Life Balance in the 21st Century*. Basingstoke. Palgrave.

Ungerson, C. (2005 b). Care, Work and Feeling. I Pettinger, L. et.a.l.(red.) *A New Sociology of Work?* Oxford. Blackwell.

Ungerson, C., Yandle, S. (2007). *Cash for Care in Developed Welfare States*. New York. Palgrave Macmillian.

Upstairs- Downstairs. The complete series. AETV.com

Von der Fehr, D. (2008). *Når kroppen tenker*. Oslo.Universitetsforlaget.

Vike, H. (2004). *Velferd uten grenser. Den norske velferdsstaten ved et veiskille*. Oslo. Akribe.

Vike et.al. (2002). *Maktens samvittighet. Om politikk, styring og dilemmaer i velferdsstaten*. Oslo. Gyldendal Akademisk..

Wagner, R.E., Hexel, M., Bauer, W.W., Kropiunigg, U. (1997). Crying in hospitals: a survey of doctors', nurses' and medical students' experience and attitudes. *Medical journal of Australia*, 166 (1), 13-16.

Wettergren, Å. , Starrin, B., Lindgren, G. (red) (2008). *Det sociala livets emotionella grunder*. Malmö. Liber AB.

Wharton, C. S. (1996). Making People Feel Good: Workers' Constructions of Meaning in Interactive Service Jobs. *Qualitative Sociology*, 19 (2), 217 - 233.

Wharton, A. S. (1993). Manage emotions on job and at home: understanding the consequence of multiple emotional roles. *The Academy of Management Executive*, 18 (3), 457 - 481.

Wharton, A. S. & Erickson, R. (1995). The Consequences of Caring: Exploring the Links Between Women's Job and Family Emotional Work.. *The Sociological Quarterly*, 36 (2), 273-296.

Wharton, A.S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1), 158-176.

Wouters, C. (1989a). The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart. *Theory, Culture & Society* 6, 95-123.

Wouters, C. (1989 b). Response to Hochschild's Reply. *Theory, Culture & Society*, 6, 447-450.

Wærness, K. (2000). *Hvem er hjemme? Essays om hverdagslivets sosiologi*. Bergen. Fagbokforlaget.

Zammuner, V.L. & Galli, C. (2005) Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17(5): 355-364.

Står til tjeneste

Avhandlingen handler om personlige assistenter, og deres opplevelser og erfaringer med sitt arbeid. Personlige assistenter arbeider for personer med funksjonsnedsettelse og er en relativt ny yrkesgruppe i Norge. Yrkesgruppen oppstod i forbindelse med innføringen av BPA (Brukerstyrt personlig assistanse) på begynnelsen av 1990 tallet.

Hensikten med avhandlingen er todelt; for det første å undersøke assistentenes opplevelser og erfaringer med å arbeide som personlige assistenter. For det andre å undersøke assistentenes opplevelse av egne følelser i forbindelse med jobben, og deres håndtering av disse sett ut fra et emosjonssosiologisk perspektiv.

Denne studien bygger på intervjuer med personlige assistenter, og det er de intervjuede assistentenes egne subjektive opplevelser som kommer fram her.

I undersøkelsen vises konturene av relativt stabile strukturer i forhold til dimensjonene makt og underordning der assistentene opplever at de selv befinner seg i en underordnet posisjon, og at arbeidsleder er den overordnede. Samtidig som assistentene opplever det meningsfullt å utføre sitt arbeid, er det også utfordringer knyttet til å være underordnet en arbeidsleder som en står ansikt-til-ansikt med. Å ha kontroll over hvilke følelser som vises fram i arbeidssituasjonen, opplever de som en viktig del av jobben. Opplevelsen av underordningen i relasjon til arbeidslederen ser ut til å være avhengig av den status og makt som assistentene har i det omliggende samfunn.

I jobben som assistent står de det meste av tiden i ansikt-til-ansikt situasjoner som er prototypen på sosial interaksjon. Å skjule følelser er utfordrende i slike situasjoner, og skal det lykkes krever det at de utøver emosjonelt arbeid. Denne typen arbeid viser seg å være en betydelig del av jobben som personlig assistent.