



Sociologiska institutionen

# ”Inflytande? Sådana fina ord kan jag inte”

---

Hur personal inom äldreården upplever sitt inflytande utifrån aspekterna kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk

Författare: Veronika Vegsö  
Uppsats Soc 344, 41-60 p  
Vårterminen 2003  
Handledare: Katarina Sjöberg

# Abstract

**Författare:** Veronika Vegsö

**Titel:** ”Inflytande? Sådana fina ord kan jag inte” - Hur personal inom äldreomsorgen upplever sitt inflytande utifrån aspekterna kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk

**Uppsats Soc 344, 41-60p**

**Handledare:** Katarina Sjöberg

**Sociologiska Institutionen, vårterminen 2003**

Rekryteringsproblemen inom vård- och omsorgssektorn är idag stora. Från olika håll hörs röster för att ett ökat personalinflytandet skulle kunna bidra till att förbättra rekryteringen och medverka till förbättrade villkor för personalen.

Syftet med den här uppsatsen är att genom intervjuer försöka belysa de upplevelser anställda inom äldrevården har av sitt inflytande på arbetsplatsen.

Jag har valt att belysa upplevelserna av inflytande utifrån faktorerna kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk. Metodologiskt bygger denna kvalitativa uppsats på fem intervjuer med ett etnometodologiskt och induktivt tillvägagångssätt. För att analysera det empiriska materialet tillämpas även hermeneutik. Teoretiska kopplingar görs till begrepp hämtade från Jürgen Habermas, Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarson, Erving Goffman, Peter L. Berger och Thomas Luckmann.

De slutsatser som kan dras utifrån materialet visar att olika kommunikationsforum med möjligheter för vårdpersonalen att få sina röster hörda av sina överordnade existerar, men att dessa möjligheter inte alltid utnyttjas. Detta tycks bero på tidigare erfarenheter av motstånd samt av kunskapsproducerade faktorer som bemötande, självbilder och institutionaliserade beteendemönster.

Det framgår även att inflytande, tillika påverkansmöjligheter inte tycks vara något den intervjuade vårdpersonalen reflekterar över. Ingen säger sig heller inte vara intresserade av att utöka sitt inflytande.

Det råder olika uppfattningar huruvida administratörerna har insikt i den praktiska verksamheten eller ej. Vårdpersonalen tycks eniga över att den administrativa verksamheten inte är något man har insyn i. Inte heller visar vårdpersonalen något intresse av att utvidga sina kunskaper om vad deras överordnades arbetsuppgifter består av.

**Nyckelord:** *Inflytande, vårdpersonal, kommunikation, kunskapsproduktion, giltighetsanspråk*

# Innehållsförteckning

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
SYFTE .....	4
DISPOSITION .....	5
DEFINITIONER .....	5
<b>2. BAKGRUND</b> .....	<b>6</b>
REKRYTERINGSPROBLEMATIK OCH INFLYTANDETS BETYDELSE .....	6
VÄRDENS ORGANISERING – OM MAKTSTRUKTURER OCH GILTIGHETSANSPRÅK .....	7
<b>3. METOD</b> .....	<b>9</b>
FÖRFÖRSTÅELSE .....	9
ETIK OCH ANONYMITET .....	10
URVAL OCH TILLVÄGAGÅNGSSÅTT .....	11
KÄLLKRITIK .....	11
<b>4. TEORIRAM</b> .....	<b>12</b>
INTRODUKTION .....	12
KOMMUNIKATION .....	12
KUNSKAPSPRODUKTION .....	14
GILTIGHETSANSPRÅK .....	15
<b>5. ANALYS</b> .....	<b>18</b>
INLEDNING .....	18
KOMMUNIKATION – PERSONALMÖTEN OCH FÖRSTÅELSE .....	18
INFLYTANDETS VIDD .....	20
STRATEGIER FÖR UTÖVANDE AV INFLYTANDE .....	23
ATT MÖTA MOTSTÅND – KUNSKAPSPRODUKTION OCH GILTIGHETSANSPRÅK .....	25
<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>29</b>
<b>EGNA REFLEKTIONER</b> .....	<b>30</b>
<b>LITTERATURFÖRTECKNING</b> .....	<b>31</b>
ÖVRIGA KÄLLOR .....	31

# 1. Inledning

I samband med att arbetet med denna uppsats inleddes samtalade jag med en kvinnlig kollega vilken jag tidigare arbetat med i hemtjänsten. Kvinnan beklagade sig över arbetsplatsen där hon arbetat i över 15 år. Hennes främsta klagomål gällde den bristande kopplingen mellan de beslut och direktiv om vårdens utformning och innehåll som fattades av chefer och administratörer, och vårdpersonalens arbetssituation och arbetsuppgifter. Kvinnan ansåg att de beslut som fattades inom vård- och omsorgsarbetet saknade praktisk förankring hos den personalgrupp vilken hade som uppgift att utföra dem, det vill säga vårdpersonalen.

Vård- och omsorgssektorn är idag drabbad av rekryteringsproblem<sup>1</sup> och en faktor som förefaller bidra till den negativa synen på och inom verksamheten, sammanfaller med vårdpersonalens upplevelser av bristande inflytande.<sup>2</sup> Statsvetaren Jan Wallenberg skriver att, ”Personalen måste ha inflytande om arbetet ska bli bra gjort och om sjukvården ska kunna skapa attraktiva arbetsplatser i 90-talets hårda konkurrens om arbetskraften...”<sup>3</sup>

När det gäller bristen på inflytande blev jag inte förvånad eftersom jag hört liknande utsagor tidigare under de perioder jag arbetat inom äldrevården, däremot blev jag nyfiken på personalens åsikter och upplevelser gällande det egna inflytandet inom äldrevården och vilka faktorer som kunde tänkas ligga till grund för dem.

Att belysa personalens inflytande inom äldrevården är intressant ur samhälls- och synvinkel, inte minst med tanke på rekryteringsproblematiken. Från ett sociologiskt perspektiv är inflytande som begrepp av intresse då det bland annat berör kommunikation och giltighetsanspråk, det vill säga faktorer som återfinns i mellanmännsliga relationer med förankring i specifika sociala kontexter.<sup>4</sup>

## Syfte

Syftet med den här uppsatsen är att genom intervjuer försöka belysa de upplevelser vårdpersonal anställda inom äldrevården har av sitt inflytande på arbetsplatsen. Fokus i uppsatsen ligger på faktorer som kan tänkas bidra till förståelsen av just deras upplevelser. De faktorer jag valt att belysa rör kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk.

---

<sup>1</sup> Se bl.a. DN 1/4-03, Näringsdepartementet Ds 1999:44 och Lindén, 1988

<sup>2</sup> Se bl.a. Näringsdepartementet Ds 1999:44 och Wallenberg, 1991

<sup>3</sup> Wallenberg, 1991, s. 20

<sup>4</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

## Disposition

Inom ramen för avsnittet ”Bakgrund” introduceras ämnesområdets vikt gällande dagens rekryteringsproblematik inom äldreården, inflytandets betydelse och vårdorganisatorisk kritik. Här ges även en inblick i de teoretiska perspektiv som senare lyfts fram.

I mitt arbete använder jag mig av kvalitativ metod med tillämpning av induktion.<sup>5</sup> Uppsatsens empiri är baserat på fem intervjuer, fyra med vårdpersonal och en med enhetschef och materialet analyseras genom hermeneutisk approach.<sup>6</sup>

För att belysa närvaron respektive frånvaron av inflytandet på arbetsplatsen, använder jag mig av begrepp hämtade från Jürgen Habermas teori om det kommunikativa handlandet. Utifrån den teorin har jag i första hand valt att fokusera på begrepp som rör kommunikation och giltighetsanspråk.<sup>7</sup>

Med hjälp av sociologen och psykologen Björn Nilsson och dramapedagogen Anna-Karin Waldemarson belyses verbal, mellanmänsklig kommunikation samt kommunikationens roll vid individens identitetsskapande. Habermas begrepp ”giltighetsanspråk” utvecklar jag med hjälp av Peter L. Berger och Thomas Luckmann. Med hjälp av dem belyses även hur individen skapar förståelse för sin egna sociala värld, i uppsatsen kallad kunskapsproduktion. För att ytterligare belysa detta används vissa av Erving Goffmans dramaturgiska begrepp. Tillsammans utgör dessa infallsvinklar utmärkta redskap för att belysa uppsatsens syfte.

## Definitioner

**Underordnade** – benämning för vårdbiträden och undersköterskor utifrån en studie av sociologen Gerd Lindgren vilken visar på att det mellan dessa yrken inte finns någon statusskillnad utan att de tillsammans utgör ”vårdhierarkins underordnade bas, utifrån vilken de inte förväntas förflytta sig uppåt i hierarkin”.<sup>8</sup> Benämns här även praktiker och vårdpersonal.

**Överordnade** – representerar personer som på ett eller annat sätt är överordnade vårdpersonalen, och vilkas huvudsakliga arbetsuppgifter inte innefattar praktiskt vårdarbete. Refereras även till som administratörer och experter.

---

<sup>5</sup> Backman, 1998

<sup>6</sup> Widerberg, 2002

<sup>7</sup> Månsson, 2000

<sup>8</sup> Lindgren, 1992, i Franssén, 1997, s. 164

## 2. Bakgrund

### Rekryteringsproblematik och inflytandets betydelse

Går man till fackförbundet Kommunals egna uppgifter finner man att allt färre människor är intresserade av att arbeta inom välfärdssektorn. Enligt en helsidesannons, publicerad i Dagens Nyheter 2003-04-01, kommer det inom några år att finnas 210.000 lediga arbeten inom vård- och omsorgsverksamheten. Som strategi för att stävja detta och öka intresset för denna verksamhet nämner Kommunal åtgärder som höjda löner och förbättrade arbetsvillkor.<sup>9</sup>

Rekryteringsproblematikens relevans tydliggörs närmare via statistiska undersökningar. Statistiska siffror pekar dels på en ökad andel äldre personer i samhället och dels på minskat barnafödande, något som gör att allt färre ska ombesörja allt fler.<sup>10</sup> Eftersom äldre människor oftast har större medicinska behov än yngre, kommer efterfrågan på bland annat äldreomsorg och vård av dementa att öka.<sup>11</sup>

En rapport från Socialstyrelsen behandlar rekryteringsproblematiken inom vården och personalens arbetsmiljö. Enligt den rapporten ses vårdpersonalens villkor som en "...avgörande fråga för den framtida rekryteringen till hälso- och sjukvården i konkurrens med den övriga arbetsmarknaden".<sup>12</sup> Det framgår av rapporten, publicerad 1997, att det inom vissa sektorer av vården råder väldiga rekryteringsproblem, (vilka sektioner det gäller framgår inte av rapporten). En annan indikation på rekryteringsproblemen är, om man ser till uppgifter från Näringsdepartementet, att det i flertalet undersökningar framgår att intresset bland gymnasieelever för utbildningar som rör åldringsvård är svagt.<sup>13</sup>

Delar av den kritik som lyfts fram av Socialstyrelsen gällande vårdpersonalens situation rör bland annat upplevelser av ständiga omorganiseringar och hög arbetsbelastning. Klagomålen är inte enbart konsekvenser av begränsade resurser utan också av upplevelser av otydlighet rörande verksamhetsmålens utformning och bristfälligt ledarskap.

En annan faktor som lyfts fram i Socialstyrelsens rapport gäller bristen på inflytande.<sup>14</sup> Faktorer som personalens möjligheter att påverka sin arbetssituation utgör viktiga

---

<sup>9</sup> Dagens Nyheter, 2003-04-01

<sup>10</sup> Se bl.a. SCB i Batljan & Lagergren, 2000 och Näringsdepartementet Ds 1999:44

<sup>11</sup> <http://www.sos.se/fulltext/9800-99/9800-99f.htm>, 2003-03-31

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Näringsdepartementet Ds 1999:44

<sup>14</sup> <http://www.sos.se/fulltext/9800-99/9800-99f.htm>, 2003-03-31

komponenter i rekryteringshänseende, inte minst med tanke på individuell yrkesutveckling och verksamheten i stort.<sup>15</sup> Medbestämmande är viktigt för att motverka en ointresserad och osjälvständig personal. För att sjukvården ska kunna stå sig i konkurrensen om arbetskraften och för att arbetet ska bli bra gjort, krävs att personalen har inflytande, skriver Wallenberg.<sup>16</sup> Avdelningen, det vill säga den fysiska plats där omvårdnaden äger rum, borde enligt Wallenberg vara "...den självklara basen för allt medbestämmande. Där bedrivs vårdarbetet och där finns personalen".<sup>17</sup>

## Vårdens organisering – om maktstrukturer och giltighetsanspråk

Klyftan mellan olika personalgrupper inom vården är dokumenterat stor. Juristen och före detta sjukvårdsbiträdet Ulla Lindén skriver att det ofta förekommer stor distans mellan praktikerna och administratörerna inom sjukvården och att vårdpersonalens uppfattning om administratörernas arbete är begränsat till "de som sitter och vänder papper".<sup>18</sup> Lindén utgår från egna erfarenheter då hon skriver att en del av de klagomål vårdpersonal framför rör sig om "...administratörernas okunnighet och bristande förståelse för verkligheten i sjukvårdsarbetets vardag".<sup>19</sup> Å andra sidan nämns i undersökningen också det omvända, det vill säga att vårdpersonalen sällan har kunskaper om innehållet i administratörens arbete. Lindén skriver att den bristande insynen och förståelsen är en konsekvens av en allt för bristfällig kommunikation de olika personalgrupperna emellan och ett begränsat deltagande från administratörernas sida i den praktiska verksamheten.<sup>20</sup>

Sociologen Agneta Franssén hänvisar till Barbro Lennéer-Axelsson & Ingela Thylefors, samt Per-Olof Olofsson & Bengt Sjöström när hon skriver "Att ha en svag kontakt med närmaste chefen och inte känna till dennas/dennes ansvarsområde kan skapa en känsla av alienation och utanförskap, som omvandlas till kritik gentemot chefen".<sup>21</sup>

Enligt sjuksköterskan Barbro Sjöbeck och avdelningsföreståndaren Carina Augustsson utgörs vårdens maktpositioner å ena sidan av politiker och å andra sidan av tjänstemän. Politikerna fattar de övergripande och allmängiltiga besluten vilka sedan utarbetas och sammanställs av

---

<sup>15</sup> Näringsdepartementet Ds 1999:44

<sup>16</sup> Wallenberg, 1991

<sup>17</sup> Ibid., s. 32

<sup>18</sup> Lindén, 1988, s. 105

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Franssén, 1997, s. 133

tjänstemännen. Tjänstemännen har enligt Sjöbeck och Augustsson således stora påverkansmöjligheter gällande vilka beslut som ska tas och hur detta ska göras, och det är även deras sak att se till att besluten verkställs.<sup>22</sup>

En viktig del av vad professor Richard Hugman, som bland annat specialiserat sig inom fältet för socialt arbete, kallar ”den professionella ideologin”, består inom vården av olika yrkesinnehavare vilkas mål är att rättfärdiga sina egna specifika kvalifikationer. De giltighetsanspråk dessa utövar gäller legitimeringen att just deras kunskap är den bäst lämpade för att tillgodose patientens behov. Hugman menar att varje yrkesgrupp utvecklar en gemensam ideologi likväl som egna normer och värderingar i syfte att öka och legitimera den egna maktpositionen.<sup>23</sup>

Betydelsen av giltighetsanspråk nämns även av sociologen Mats Friberg och fredsforskaren Johan Galtung. Enligt dem styrs den opersonliga förvaltningsmaskinen ”byråkratin” av speciellt utsedda tjänstemän. Byråkratin bekräftar sin giltighet i utövandet av makten genom att legitimera sig mot en ”...objektiv vetenskap som antas vara universellt giltig”.<sup>24</sup> Enligt Augustsson och Sjöbeck skulle detta bidra till att tjänstemännen vilka styr detta förvaltningsmaskineri gör bedömningar utifrån vad de anser vara ”...den enda Sanningen”.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Sjöbeck & Augustsson, 1992

<sup>23</sup> Hugman i Sjöbeck & Augustsson, 1992

<sup>24</sup> Friberg & Galtung, 1983, i Sjöbeck & Augustsson, 1992, s. 118

<sup>25</sup> Sjöbeck & Augustsson, 1992, s. 118



### 3. Metod

Denna uppsats bygger på *kvalitativ metod*. Dess empiriska material baseras som tidigare nämnts, på fem intervjuer. Fältet för mina studier närmar jag mig utifrån ett *etnometodologiskt perspektiv*. Det specifika med etnometodologin är dess ambition att belysa *hur* samtal och ord bidrar till konstruktionen av den verklighet som studeras, samt att upptäcka vad som införlivas i personens medvetande och hur det bidrar till dess kunskapsproduktion.<sup>26</sup>

Valet av etnometodologi lämpar sig väl då avsikten med min studie är att göra medvetna tolkningar av vad samtalen med de olika intervjupersonerna signalerar i frågor om kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk.<sup>27</sup>

Vid analysen tillämpas även *hermeneutisk approach*. Hermeneutikens innebörd är att tolka, klargöra och förtydliga. Hit hör till exempel vikten av författarens förförståelse som ett medel att nå större förståelse av intervjupersonernas upplevelser likväl som betydelsen av hur sammanhang skapas för individen.<sup>28</sup>

När det gäller huruvida jag låtit teorin styra belysandet av empirin eller tvärtom, kan sägas att jag har en induktiv ansats. En sådan utgångspunkt utesluter dock inte en syn på den kvalitativa forskningsmetodik som en kombination av deduktion och induktion, eftersom observatören bär med sig teoretiska idéer och tankar vilka "...påverkar, medvetet eller omedvetet, vad man ser och hör och hur man *tolkar* detta".<sup>29</sup> Detta parallellt med att man som observatör "...försöker vara så öppen och nyfiken som möjligt så att man får nya idéer och impulser som i sin tur kan leda till en helt ny teoretisk förståelse eller revidera gamla tankar".<sup>30</sup> Med ett sådant förfaringssätt blir medhavda teoretiska tankegångar delar av den förståelse jag som observatören bär med mig.

### Förförståelse

Med en hermeneutisk analys fästes stor vikt vid förförståelse.<sup>31</sup> Min förförståelse bygger på egna erfarenheter av arbete som vårdbiträde inom hemtjänsten. Under mina tre somrar där kom jag vid ett flertal tillfällen i kontakt med vårdbiträdens och undersköterskors frustration

---

<sup>26</sup> Gubruim & Holstein, 1997

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> Widerberg, 2002

<sup>29</sup> Davies, 1999, s. 130

<sup>30</sup> Ibid., s. 130

<sup>31</sup> Widerberg, 2002

och beklagande över den bristfälliga kopplingen mellan det praktiska arbetet och arbetssituationen, och de överordnades direktiv gällande vårdens utformning. Under de här perioderna lade jag aldrig märke till att någon överordnad deltog i det vardagliga arbetet, ej heller kan jag påstå att den underordnade personalens klagan spred sig utanför den egna gruppen.

Förförståelsens nackdel är att den kan verka hämmande då den lägger grunden till en viss tankeriktning och härmed riskeras att man som observatör och författare bortser från eventuella, intressanta stickspår.<sup>32</sup> Med hjälp av mina tidigare erfarenheter var jag bekant med rutiner och yrkesspråk vilket bidrog till att jag kunde ställa frågor med anknytning till de intervjuades arbetsvardag. Min praktiska förförståelse kan även ha bidragit till större förtroendet mig och de intervjuade emellan, då de märkte att jag var bekant med deras arbetsvardag. I analysarbetet är det dock viktigt att distansera sig från den egna förförståelsen och istället försöka se materialet utifrån de intervjuades personliga perspektiv.

## **Etik och anonymitet**

Etik och anonymitet är viktiga komponenter vid användandet av kvalitativ metod, särskilt när det gäller att skapa förtroende för mig och mitt arbete. Känner de intervjuade inget förtroende kan jag heller inte förvänta mig att de kommer att anförtro mig sina upplevelser. Vid varje enskilt intervjutillfälle har jag garanterat de intervjuades anonymitet och vidtagit åtgärder som att i uppsatsen ge dem fiktiva namn. Under intervjuernas gång har jag varit noga med att uppmärksamma individernas gränser, det vill säga att jag inte har försökt pressa fram några svar, detta för att värna om deras integritet. Liksom Karin Widerberg skriver ville inte heller jag "...på inget sätt få personen att känna sig utlämnad, vare sig under eller efter intervjun".<sup>33</sup>

Det är viktigt att intervjupersonerna vid återgivandet av samtalen inte känner sig kränkta. Det kan till exempel handla om språkbruk där intervjupersonerna "...kan uppleva att deras vardagsspråk...ger ett intryck av att de är "dumma" när man ser språket i tryckt form".<sup>34</sup> Intervjupersonerna ska heller inte behöva oroa sig för att deras språkbruk ska kunna identifiera dem. För att förhindra spårning eller upplevelser av kränkning, bortser jag bland annat från att återge specifika och återkommande uttryck som till exempel "liksom".

---

<sup>32</sup> Davies, 1999

<sup>33</sup> Widerberg, 2002, s. 95

<sup>34</sup> Ibid., s. 142

## Urval och tillvägagångssätt

I sökandet efter intervjupersoner fungerade telefonkatalogen som mitt främsta redskap. Efter ett par nekande svar fann jag en hjälplig enhetschef som fungerade som ”gatekeeper” till vårdpersonalen. Det visade sig emellertid vara mer problematiskt än jag trott att finna ytterligare personer att intervjua. Jag fick således, med hjälp av telefonkatalogen söka mig vidare. Även här agerade enhetschefen ”gatekeeper”.

Intervjuerna ägde rum under arbetstid och på arbetsplatsen. Med en intervju undantaget kändes de förtroliga och avslappnade. Beroende på en kombination av flera faktorer upplevde jag en intervju som mindre lyckad och ”stel”. Vid detta tillfälle satt vi dels inte helt avskilda, dels var det min första intervju. Härtill gav intervjupersonen intryck av att känna sig obekvämt. Hon uppgav till exempel själv att hon velat vara mer förberedd på intervjuens innehåll, för att kunna ge ”rätt” svar.

## Källkritik

När det gäller val av litteratur, är medvetenhet om faktorer som ligger bakom dessa publikationer av vikt. Större forskningsprojekt, inom till exempel samhällsvetenskap, är det ofta organisationer, företag och myndigheter som stödjer och finansierar. Det kan tänkas att forskningsprojektens sponsorer är ute efter specifika resultat, eller önskar belägga ett fenomen på ett för dem gynnsamt sätt, vilket kan påverka styrningen av materialets innehåll och resultat.<sup>35</sup>

Jag har förvisso inte hänvisat mer än enstaka gånger till statistiska uppgifter, likväl är det viktigt att hålla i minnet att även statistik kan vara missvisande. Statistiska belägg beror bland annat på frågans utformning, vem som utför undersökningen och hur statistiken presenteras.<sup>36</sup>

För egen del vill jag särskilt uppmärksamma att jag i valet av referenser till Habermas, använt mig av Per Månssons antologi ”Sociologisk teori”. Vid användandet av antologin, har jag varit medveten om att urval på förhand gjorts av Månsson. Relevanta bitar från teorins begreppsapparat kan således ha utelämnats.

---

<sup>35</sup> May, 1997

<sup>36</sup> Ibid.

## 4. Teoriram

### Introduktion

För att förstå och beskriva de intervjuades upplevelser av inflytande använder jag delar av Habermas begreppsapparat från hans teori om det kommunikativa handlandet. Begreppen är främst *Verständigung*, *kommunikativt* respektive *instrumentellt förnuft*, *giltighetsanspråk*, ”*det bättre argumentet*” och resonemanget om *systemvärldens intrång i livsvärlden*.

Förståelsen för individens uppfattning av sin sociala värld förklaras bäst ur ett kunskaps sociologiskt perspektiv. Berger och Luckmanns diskussion behandlar här bland annat *kunskapsproduktion*, *zoner av närhet och distans*, *institutionalisering av roller* och *reifkation*.

Belysandet av kommunikationens roll för till exempel *självbilder* samt *vikten av gemensamma språk – och tolkningsreferenser* görs med hjälp av Nilsson och Waldemarson.

Goffman används för att belysa begreppen *roller*, *rutin*, *framträdande* och *definitionen av situationen*.

### Kommunikation

Kommunikation är en process, som kan ses som ett verktyg för utveckling, påverkan och överföringen av idéer. Dess resultat beror på kunskaper, samarbetsförmåga, attityder och vilja. Kommunikationens sociala innebörd rör bland annat makt, identitet och roller, relationer, gemensamma och kulturella värderingar.<sup>37</sup> Människors olika erfarenheter, bakgrund och personlighet bidrar till en mångfasetterad syn på världen och att förstå den kontext i vilket kommunikation äger rum är en nödvändighet för att förhindra missförstånd och feltolkningar.<sup>38</sup>

Att nå ömsesidig förståelse är enligt Habermas det huvudsakliga målet med all språklig kommunikation. Det är detta han kallar *Verständigung*.<sup>39</sup> För att detta mål ska kunna uppnås krävs att de inblandade i kommunikationsprocessen har gemensamma språk- och tolkningsreferenser. Habermas anser att det är viktigt att beslutsfattande ligger på *Verständigung*.<sup>40</sup> Det betyder således att tonvikten inte ligger på beslutet i sig, utan istället på

---

<sup>37</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Månsson, 2000

<sup>40</sup> Ibid.

att de beslut som fattas, görs så utifrån möjligheten att samtal förs mot bakgrund av rationell basis där deltagarna framför argument utifrån sin egen individuella moral, och att den ståndpunkt som slutligen vedertas är den som står för *det bättre argumentet* och vilken således frivilligt kan accepteras av samtliga.<sup>41</sup>

Habermas begreppsapparat behandlar distinktionen mellan *instrumentellt* och *kommunikativt förnuft*. Medan det instrumentella förnuftet bygger på ett målrationalt kalkylerande och handlande där det viktigaste är att identifiera vilka medel som effektivast når handlingens mål, handlar det kommunikativa förnuftet i stället om ömsesidig förståelse.<sup>42</sup> Det kommunikativa förnuftet besitter, enligt Habermas, en betydande potential för att leda samhällsutvecklingen framåt i demokratins tecken. Det är den typen av förnuft som är det viktigaste, då det i följe Habermas "...bär på en potential till en demokratisk samhällsutveckling och utgör en grund för en kritisk teori om det moderna samhället" eftersom det återfinns vid alla de tillfällen då människor talar med varandra.<sup>43</sup>

Beroende på vilket mål man har med kommunikation skickas och tolkas budskap på olika sätt. Nilsson och Waldemarson skriver att människor använder sig av tolkningsfilter, dels för att skapa och upprätthålla ordning och dels för att uppnå samstämmighet med de människor man delar filter med. Verkligheten blir på detta sätt en konstruktion skapad utifrån individuella sinnen, erfarenheter och begrepp. Detta sker omedvetet och verklighetskonstruktionen blir vedertagen av dess skapare som "verkligheten". Att komma överens med andra personer vilka har bildat sig en verklighet utifrån andra preferenser, kan i vissa fall därav bli komplicerat eftersom verkligheterna kolliderar med varandra.<sup>44</sup>

Detta uppmärksammas även av Berger och Luckmann. De använder sig av *vår gemensamma värld* i vilken "min" respektive "din" värld ingår. Det är viktigt att definitionerna av denna gemensamma värld överensstämmer deltagarna emellan, då de annars ger upphov till konflikter.<sup>45</sup>

---

<sup>41</sup> Månsson, 2000

<sup>42</sup> Ibid.

<sup>43</sup> Ibid., s. 311

<sup>44</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>45</sup> Berger & Luckmann, 2003

## Kunskapsproduktion

Kunskapssociologins fält är ”...*analysen av den sociala konstruktionen av verkligheten*”<sup>46</sup> (i uppsatsen refererat till som kunskapsproduktion) där vardagsverkligheten är den som tar störst utrymme i anspråk. Enligt Berger och Luckmann är upplevelsen av vardagslivet uppdelat i *zoner av närhet och distans* utifrån tidsmässiga och rumsliga kriterier. Den för individen intressantaste zonen är den han/hon befinner sig i och vilken individen genom fysisk förmåga direkt kan påverka för att säkerställa dess verklighet. Desto avlägsnare en zon förefaller vara, desto mindre intressant är den för individen. Allra mest intressant ter sig zonen då den direkt går att förknippa med den dagliga sysselsättningen.<sup>47</sup>

Det är genom rollspelade som människor deltar i den sociala världen, en värld som blir subjektivt verklig i och med att rollerna internaliseras hos sina utövare. Även den institutionella ordningen upprätthålls av roller<sup>48</sup> och mellanmänniska bemötanden sker alltid utifrån vilken innebörd deltagarnas sociala roller ges.<sup>49</sup>

För att använda ett begrepp hämtat från Goffman, är det viktigt för de individer som ingår i en social situation, att göra en *definition av situationen*. En viktig beståndsdel i denna definiering är individens jaguppfattning, en uppfattning konstruerad utifrån samspelet med andra. Goffman använder sig till stor del av dramaturgiska liknelser för teorin som kommer till uttryck i hans bok ”Jaget och maskerna”. Genom att individer, eller grupper för den delen, internaliserar olika *roller* för olika *framträdanden*, samspejar man med sin omgivning. En roll kan, enligt Goffman vara det samma som en *rutin*. Med detta menas att beteendemönster upprepas i en specifik given social kontext. Framträdandet som individen utövar är en anpassning till förväntningar och förutsättningar, tillika en framträdandets socialisering.<sup>50</sup> För att, som Goffman skriver, *vara* en individ, krävs att man är i stånd att ”...upprätthålla de normer för uppförande och uppträdande som ens sociala grupp förbinder med dem”.<sup>51</sup> Om detta skriver Berger och Luckmann, att i desto högre utsträckning människans handlande institutionaliseras, desto enklare blir det att förutspå och grundligt kontrollera det. Det vanemässiga beteendet och tillika dess institutionalisering påverkar i sig flexibiliteten i de mänskliga handlingarna.

---

<sup>46</sup> Berger & Luckmann, 2003, s. 12

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Ibid.

<sup>49</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>50</sup> Goffman, 2000

<sup>51</sup> Ibid., s. 71

Kommunikationens betydelse för identitetsskapandet rör bildandet av jaguppfattningen, likväl som att den ger uttryck för vilka normer vi har att följa för att nå acceptans och uppskattning i vår omvärld. Det är viktigt för människan att ha en så kallad *positiv självbild*, det vill säga att duga och ha ett värde för andra. Det är också viktigt att deltagarna i en kommunikationsprocess har positiva bilder både av sig själva och av övriga deltagare för att kommunikationen dem emellan ska kunna förbättras. Att bekräfta individen men förneka dess jagbild är också en typ av bemötande, om än negativ.<sup>52</sup>

Ytterligare en typ av bemötande är avvisandet eller icke-bekräftelsen, där individen osynliggörs och nonchaleras vilket på sikt bidrar till dekonstruktion av den egna jaguppfattningen. För att handskas med denna typ av bekräftelse finns olika strategier. Om möjligt, kan individen lämna situationen och därigenom vägra att acceptera bemötandet. En annan strategi är att göra verbalt motstånd om situationen tillåter det. I fall där dessa alternativ inte är möjliga kan individen välja att bortse från hela eller delar av kommunikationen.<sup>53</sup>

Upplevelsen av att inte kunna påverka, kan bemästras bland annat utifrån Berger och Luckmanns begrepp *reififikation*. Reifikation innebär att mänskliga fenomen uppfattas som om de vore föremål, det vill säga att de står utom människans möjlighet att påverka samt att individen inte kan ta på sig ansvar för det som skett eftersom det som sker upplevs som oundvikligt. Individen använder sig av argument som att han/hon på grund av sin ställning inte har något val, och att han /hon därav måste handla på ett visst, på förhand givet sätt.<sup>54</sup>

## Giltighetsanspråk

Det är nödvändigt att deltagarna i en kommunikativ process är samstämmiga gällande vilken inbördes relation som råder för att kommunikationen ska kunna bli så effektiv som möjligt. Det handlar enligt Berger och Luckmann om en gemensam förståelse för ”...vem som har rätt att kräva vad, hur mycket och av vem i olika situationer”.<sup>55</sup> I följe Habermas begreppsapparat rör sig detta om att de inblandade parterna försöker resa vissa så kallade *giltighetsanspråk*.<sup>56</sup>

Giltighetsanspråk kan enligt Habermas reses utifrån tre olika *värdesfärer*, för övrigt ett begrepp hämtat från Max Weber.<sup>57</sup> Ur den *vetenskapliga sfären* reses giltighetsanspråk på

---

<sup>52</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>53</sup> Ibid.

<sup>54</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>55</sup> Ibid., s. 37

<sup>56</sup> Månsson, 2000

<sup>57</sup> Ibid.

sanning, medan den *moraliska sfären* gör anspråk på normativ riktighet. Som tredje värdesfär nämns *konsten*, vilkens giltighetsanspråk handlar om rättsinne och öppenhet.

Habermas kopplar dessa sfärer till sitt resonemang kring att människan lever i *tre skilda världar*, till vilka han/hon förhåller sig på olika sätt. Dessa världar består av *den objektiva världen*, vilken står i samband med och gör samma giltighetsanspråk som den vetenskapliga värdesfären, sakförhållanden utgör det centrala. Den objektiva världen bygger på individualistisk ändamålsstyrning och målrationalitet. I *Den sociala världen* handlar individen efter normer och värderingar liksom inom den moraliska värdesfären. Här tenderar människan att bli *översocialiserad*, vilket enligt Habermas innebär att individen alltid handlar utifrån vilka förväntningar andra har, alternativt utifrån de allmängiltiga normer och värderingar som finns i samhället.

Den sista av Habermas tre världar benämner han *den subjektiva världen*. Den bygger på det dramaturgiska handlandet och utgörs således av expressiva förhållanden och på subjektens interaktion med varandra. Det som individen här gör giltighetsanspråk på rör individuella känslor, förhoppningar och drömmar, det vill säga den sannfärdighet som ju konstsfären vill framhäva som giltig.<sup>58</sup>

Habermas gör en distinktion mellan *livsvärlden* och *systemvärlden*.<sup>59</sup> I livsvärlden återfinns människans sociala relationer, och medan dess funktion bygger på rationell kommunikation och social integrering, bygger systemvärldens relationer på anonymitet och saklighet. Den rationella kommunikationen ersätts här av instrumentell rationalitet där styrmedlen utgörs av pengar och makt.

Det största hot som Habermas ser är hur systemvärlden som föddes ur livsvärlden nu allt mer kommit att kolonisera den samma. Följden har blivit en ökad byråkratisering och monetarisering även av livsvärlden, i och med att människans vardagsliv allt mer kommit att färgas av den ekonomiska marknaden och ett administrativt–byråkratiskt system. Habermas menar bland annat att rationella samtal om sakliga, normativa och expressiva företeelser även i livsvärlden har blivit ett område för *experter*.<sup>60</sup> Ett led i denna utveckling är den ökade arbetsfördelningen där kunskapen blir allt mer specialiserad. Inom arbetslivssfären leder detta, enligt Berger och Luckmann, till att personal organiseras för att inom olika områden förvalta specialkunskaper. De olika kunskapsexperterna gör anspråk på att vara de som bäst känner till

---

<sup>58</sup> Månsson, 2000

<sup>59</sup> Ibid.

<sup>60</sup> Ibid.



den yttersta innebörden av allas kunskaper och agerande, likväl som att de reser anspråk på att vara "...experter på de slutliga definitionerna av verklighet som sådan".<sup>61</sup>

En konsekvens av specialiseringen är det sociala glapp som infinner sig mellan experter och praktiker då experterna gör anspråk på att vara de som har kunskap om "...den yttersta innebörden av det som praktikerna gör".<sup>62</sup> Konflikten rör således vem som har rätt att definiera verkligheten.

Berger och Luckmann skriver att experter som innehar en maktposition anser sig beredda att utöva makt över sina underordnade för att på så sätt påtvinga dem traditionella verklighetsdefinitioner. Uppfattningar som står i strid med dessa ges lägre status och de som besitter makten har som mål att inkorporera de avvikande uppfattningarna i de rådande idealen, alternativt likvidera dem.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Berger & Luckmann, 2003, s. 137

<sup>62</sup> Ibid.

<sup>63</sup> Ibid.

## 5. Analys

### Inledning

De tre faktorer vilka jag valt att sätta i samband med de intervjuades upplevelser av inflytande är; kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk. Då dessa faktorer är mer eller mindre sammanflätande med varandra används vissa resonemang och begrepp därför i något fall vid flera tillfällen i analysen.

För att påverkansmöjligheter över huvudtaget ska kunna ges utrymme, krävs kommunikation mellan de olika aktörer som vill ha inflytande, aktörer som i och med detta försöker resa giltighetsanspråk. Inledningsvis kommer således analysen beröra huruvida över- och underordnade inom äldreården verbalt kommunicerar med varandra samt vilken förståelse som upplevs finnas mellan de respektive grupperna.

### Kommunikation – personalmöten och förståelse

Kommunikation är verktyget för utveckling och påverkan, dess sociala roll berör till exempel relationer, identitet och makt. För att kommunikationsprocessen i sig ska kunna utmynna i ett positivt resultat krävs, enligt Nilsson och Waldemarson, kunskaper, vilja och samarbetsförmåga.<sup>64</sup> Men hur fungerar detta i verkligheten? Enligt Lindén med flera råder en bristande kommunikation mellan de olika personalgrupperna. Upplevelser av dålig teoretisk förankring i praktiken, det vill säga mellan administratörers beslut och vårdpersonalens dagliga arbete förkommer och till följd av detta en möjlig känsla av utanförskap.<sup>65</sup> När det gäller den bristande teoretiska förankringen, sammanfaller det med min förförståelse.

Till skillnad från vad Lindén skriver, upplever Elisabeth att hennes chef har god insyn i vårdpersonalens arbetssituation och det dagliga arbetet.

Ja (...) vår chef, hon har ju koll på vad vi gör, hur mycket vi har och så, eftersom hon jobbar i huset så träffar man ju henne varje dag och pratar med henne varje dag. Så hon vet ju, så hoppas man att hon skickar det vidare upp (---)

Är vi ont om folk på morgnarna så går chefen med å hjälper till. Hon är det första chefen som har engagerat sig och verkligen gått ut och sagt att ”fattas det folk så bara säg till mig så hjälper jag till”

---

<sup>64</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>65</sup> Lindén, 1988

Utifrån Elisabeths uttalande kan sägas att informella möten som äger rum i korridorer underlättar chefens förståelse för vårdpersonalen. Elisabeths chef verkar även öppen för att själv hjälpa till i det dagliga arbetet när omständigheterna kräver det.

Lindén menar inte enbart att den teoretiska förankringen i den praktiska vården kan vara bristfällig, utan även att vårdpersonalens kunskaper om den administrativa verksamheten inte är tillfredsställande.<sup>66</sup> I samtalen med vårdpersonalen frågade jag om deras kunskaper gällande de överordnades arbetsuppgifter och arbetssituation.

Då anser jag att det bara handlar om pappersarbete. Om vad vet jag inte, där har jag ingen inblick. (...) Jag tycker den är lugn (arbetssituationen), jämfört med min. Jag tycker bara att, speciellt då chefens, det går ut på en massa möten å planeringar å det är inte så mycket som rör oss som vi märker, men jag tycker att det är mycket möten.

Jennie

Det vet jag inte, jag förstår ju att det är mycket pappersarbete och mycket med ekonomin, att hon har mycket uppifrån som hon håller i sina trådar (...) Hon har ju sina uppifrån som är över henne som hon säger att hon måste hålla igen, för vi då gnäller på (henne) å säger att vi måste ha in folk å så, så säger hon att hon har uppifrån att hon måste spara och hålla igen (...) jag är inte så engagerad i det.

Elisabeth

Vad Lindén skriver om praktikernas uppfattning om administratörerna som pappersvändare bekräftas här av Jennie och Elisabeth. De tar upp möten och pappersarbete som huvudsakliga arbetsuppgifter, men verkar inte veta vad dessa möten och papper handlar om, och de förefaller heller inte särskilt intresserade av ta reda på det. Ointresse över att veta mer om de överordnades arbetsinnehåll och arbetssituation visar även Annika som säger ”Nä, det får jag väl säga att det intresserar mig inte, det gör det inte”.

Under samtliga intervjuer jag genomfört inför denna uppsats, framkommer att olika typer av personalmöten regelbundet förekommer. Vad som nämndes var personalmöten med den egna arbetsgruppen, vårdplaneringar,<sup>67</sup> och möten där över – och underordnade träffas för att till exempel diskutera personalfrågor, vårdtagare och materiella resurser. Det uppgavs även av att informella möten äger rum. Således vet vi att det finns forum för kommunikation mellan olika personalgrupper. Vi vet också att det finns glapp mellan praktiker och administratörer. Med denna information i bakhuvudet närmar sig analysen uppsatsen syfte, att belysa de intervjuades upplevelser av inflytande utifrån kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk.

---

<sup>66</sup> Lindén, 1988

<sup>67</sup> Möten där beslut fattas gällande vårdtagarens olika behov, till exempel hygieniska, medicinska och sociala, och hur dessa ska tillgodogöras av främst vårdpersonalen (definiering utifrån min förförståelse)

## Inflytandets vidd

Eftersom uppsatsens syfte grundar sig på de intervjuades upplevelser av det egna inflytandet, frågade jag vad ordet ”inflytande” betyder för dem och vilket inflytande de anser sig ha.

I enhetschefens fall fick hon även frågan om sina upplevelser av vårdpersonalens inflytande.

Hela arbetsrutinen och arbetsschema och kring vårdtagarna, det sköter de ju själva så där har de ju full påverkansmöjlighet och inflytande, det bestämmer de helt och hållet själv i gruppen, hur de lägger upp sina scheman och i vilken ordning de tar vårdtagarna.

Eva, enhetschef

Jag tycker väl det är bra, vi har ju ett himla fritt och bra arbete (...) alltså vi har direktiv över vad vi ska göra, men man sköter sig själv och man kan själv påverka lite å fixa å dona å byta å sådant där (...) Ja om det är något, man själv behöver så kan man kanske lägga över en städning på någon kollega eller så kan man ta den senare, alltså det är fritt och bra.

Annika

(...) inflytande på jobbet har jag ju... Jag sköter mig själv, det är mitt inflytande, alltså jag gör ju som jag vill, om man säger så, jag sköter ju min tant i bästa mån som jag gör (...) Det är svårt att förklara. Det är svårt att utveckla det så, (...) konstig fråga! (---)

Katrin

Inflytande? Sådana fina ord kan jag inte (...) Ja, jag vet inte.

Elisabeth

Enligt Berger och Luckmann är vardagslivets upplevelse indelat i *zoner av närhet och distans* där den för individen allra intressantaste zonen är den i vilken han/hon utövar sin dagliga sysselsättning.<sup>68</sup> De tre första citaten ovan pekar på att det är just i denna nära zon där utrymmet för utövandet av inflytande för vårdpersonalen finns. Deras inflytande tycks mig vara begränsat och inriktat på arbetsrutinens upplägg och genomförande. För Annikas del verkar hon särskilt nöjd med de personliga förmånerna denna typ av inflytande ger henne.

En sak som intresserade mig särskilt var Katrins uttalande att frågan i sig var konstig och svår att besvara. Jag frågade henne om hon tidigare reflekterat över ämnen som inflytande och påverkansmöjligheter, varvid hon svarade ”Nä det har jag inte gjort”.

Att inte reflektera över inflytande tycks även gälla Elisabeth som här visade sig ha svårigheter med att definiera själva ordet ”inflytande”.

Jag har tidigare nämnt hur stämningen i en intervju skiljde sig genom att kännas mer ansträngd än de övriga, det var den med Katrin. Genom att sätta hennes svar och intervjusituationen i samband med varandra, tolkar jag den sociala kontexten utifrån

---

<sup>68</sup> Berger & Luckmann, 2003

Goffmans begrepp *definitionen av situationen, roller, rutin och framträdande*.<sup>69</sup>

Med tanke på intervjun, en ny erfarenhet i Katrins arbetsvardag, kan sägas att definitionen av situationen rubbades. Med detta påstående menar jag att Katrin som är van att framställa sig själv som en av vårdpersonalen. Framförandet av den rollen är väl inövad efter flera års yrkeserfarenhet och har därav formaliserats till en rutin. Den nya situationen, det vill säga intervjun, rubbade Katrins yrkesroll genom att kräva en ”ny” typ av reflektion och verbal färdighet istället för praktisk sådan. När det gäller inflytande säger hon själv att hon inte tidigare reflekterat över det.

Att hon själv påpekar att hon önskat sig vara mer förberedd på intervjuens innehåll, kan sägas att hon på så sätt velat borga för en för henne mer lätthanterlig definiering av situationen. När detta inte var fallet hade hon svårt att definiera sin egen roll, och säkerligen min med, eftersom hon verkar ha trott att jag önskat andra och mer utvecklande svar än de hon nu gav mig. Hennes osäkerhet på min roll som intervjuare försvårade framträdandet eftersom hon inte visste vilka förväntningar och förutsättningar som fanns, och inte heller hur hon skulle anpassa sig till dessa.

Eftersom jag intresserade mig för avsaknaden av reflektion över inflytande, frågade jag Katrin om hon önskade sig mer inflytande på arbetsplatsen, varvid hon svarade

Jag vet inte om jag vill ha något mer inflytande (...) jag tycker det räcker med det inflytande man har idag. Det är så mycket runt omkring de äldre så det räcker (...) Det premierar jag, alltså det är ju det jag har (...) du är så trött när du går hem ändå.

Här kan åter en koppling till Berger och Luckmanns zoner göras.<sup>70</sup> För Katrin är det vårdtagaren som står i centrum och därmed utgör det för henne intressanta, det egna inflytandet däremot, tycks upplevas som mer distanserat och därmed ointressantare.

Socialstyrelsen och Wallenberg hävdar att ett för personalen ökat inflytande stävjar rekryteringsproblematiken och förhindrar en ointresserad och osjälvständig personal.<sup>71</sup> Men hur kommer det sig då att Katrin inte ens är intresserad av att utvidga det egna inflytandet? Själv uppger hon ju att hon har fullt upp med vårdtagarna och att hon är för trött för att orka engagera sig i det egna inflytandet. Jag väljer att tolka Katrins ointresse utifrån de kunskaps sociologiska resonemang som förs av Berger och Luckmann.<sup>72</sup> För att göra detta använder jag ytterligare citat hämtade från då jag och Katrin samtalade om hennes kunskaper

---

<sup>69</sup> Goffman, 2000

<sup>70</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>71</sup> <http://sos.se/fulltext/9800-99/9800-99f.htm>, 2003-03-31 och Wallenberg, 1991

<sup>72</sup> Berger & Luckmann, 2003

rörande sina överordnades arbetsinnehåll och arbetssituation och vice versa.

Det har jag ju inte mycket kunskap om deras arbete, det vet ju jag inte så mycket om (...) deras arbetsrutiner (...) vi har inget med dem att göra, med organisationen. Vi utgår härifrån bara, vi har inget inflytande på resten av toppen.

Det är både och... (...) känsligt...(...) alltså ibland kan man ju tycka att man inte ser verkligheten, (---). De deltar inte alls. De vet egentligen inte så mycket om, alltså arbetsuppgifterna (...) ja det gör vi ju bara.

Till att börja med pekar dessa citat på distansen mellan vårdpersonalen och administratörerna. Katrin gör själv distinktionen mellan ”vi” och ”dem”, något som enligt mig i sig visar på den upplevda klyftan.

För att förståelse ska kunna uppnås mellan olika grupper som använder sig av olika preferenser för att tolka sin omvärld, krävs enligt Berger och Luckmann att de olika perspektiven, eller världarna, ingår i en *gemensam värld*.<sup>73</sup> I Katrins fall tycks definitionerna av denna gemensamma värld vara mer inriktad på accepterandet av glappet mellan personalgrupperna, snarare än på att nå *Verständigung*. *Det kommunikativa förnuftet* uteblir och därmed också den dialog som i större sammanhang, enligt Habermas, leder till en demokratisk samhällsutveckling.<sup>74</sup>

Passiviteten i Katrins vanemässiga yrkesroll kan enligt Berger och Luckmann förklaras utifrån dess institutionalisering.<sup>75</sup> Med referens till Goffman kan sägas att Katrins beteende blivit en rutinerad del av hennes framträdande.<sup>76</sup>

Istället för att som Wallenberg, argumentera för att den naturliga basen för utövandet av inflytande rimligen borde vara avdelningen,<sup>77</sup> tycks Katrin ha internaliserat åsikten att hon inte har med organisationen att göra och heller inte kan påverka, vad hon kallar ”toppen”. Enligt min förståelse betyder detta att Katrin inte heller skapar konflikter och därmed inte heller utgör något hot mot de överordnades maktutövande. Det är inte bara Katrin som uppger sig vara ointresserad av att ha mer inflytande på arbetsplatsen, detta gäller även Annika.

Nä, det är jag nog inte (intresserad av att ha mer inflytande), alltså för jag är, jag är väl någon sådan här medelmåtta som tycker att det är..., alltså jag trivs bra och jag tycker att jag kan hävda mig när det är någonting som jag tycker är fel, å säger jag någonting så oftast får man bra respons tillbaka, så jag känner att jag tycker att det är bra.

---

<sup>73</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>74</sup> Månsson, 1998

<sup>75</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>76</sup> Goffman, 2000

<sup>77</sup> Wallenberg, 1991

Då Katrin motiverar sitt ointresse för ett expanderat inflytande med att hon har fullt upp som det är med det dagliga arbetet, motiverar Annika ointresset med att hon skulle vara en ”medelmåtta”, det vill i den här meningen förstås utifrån att hon är nöjd med det inflytande hon har idag.

Från ett kunskapssociologiskt perspektiv blir definieringen av sig själv som medelmåtta en del av Annika kunskapsproduktion, med hänvisning till Berger och Luckmann.<sup>78</sup> Individens självbild är nära förenligt med kunskapsproduktionen. Annikas bild av sig själv som medelmåtta kan ses som produkten av bemötande och responser hon fått via andra. De kommunikativa faktorerna har alltså bidragit till internaliseringen av rollen som medelmåtta, för att utgå från Nilssons, Waldemarsons<sup>79</sup> och Goffmans resonemang.<sup>80</sup>

Om vårdpersonalens inflytande och påverkansmöjligheter utöver det dagliga arbetet, säger Eva:

Jag tror den är rätt liten faktiskt. Det beror ju på vad det är för något. Jag kan ju säga att de sällan kommer med förslag. Jag brukar alltid vända på det, kommer de med ett bekymmer till mig så säger jag, ”har du några egna förslag på förbättring?”. Jag försöker bolla tillbaka igen för jag ska ju inte vara någon propplösare jämt utan de måste ju tänka till själva. Men (...) många gånger får man hjälpa dem på traven. Jag vet inte om det sitter i väggarna på något vis, att man ska inte tänka till, utan chefen ska lösa det. Att det är lite kultur i det, att man måste få de till att tänka till själva. (---) Det går ju i ett, de kanske inte har så jättemycket tid till eftertanke (---).

Eva, enhetschef

Citatet ger ytterligare belägg för vad som diskuterats hittills. Eva pekar på kulturella beting som en barriär för vårdpersonalens självständighet. Kopplat till Wallenberg tycks en negativ cirkel existera där bristen på inflytande föder en ointresserad och osjälvständig personal,<sup>81</sup> något som i sin tur hindrar vårdpersonalen att försöka påverka och komma med konstruktiva lösningar.

## Strategier för utövande av inflytande

I ett par av intervjuerna framkom att intervjupersonerna använder sig av vissa strategier för att bättre kunna påverka sitt inflytande.

---

<sup>78</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>79</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>80</sup> Goffman, 2000

<sup>81</sup> Wallenberg, 1991

Du menar om jag kan påverka och om de lyssnar på mig? Ja, det tycker jag de gör. (---) Ja, jag säger det, att tjugo år i vården, de väger tungt och de är en stor erfarenhet, men mitt politiska liv och min fackliga bana, det är nog det som väger allra tyngst. Det är nog där jag lärt mig allra mest (---) jag vet ju vad politiker vill ha för att kunna fatta ett beslut, jag vet på vilket sätt de vill ha till sig ett ärende. Det har man jättemycket nytta av. (---) Jag tror det allra viktigaste är att man pratar samma språk (---) det går inte att gå in och prata med vårdbiträden med (...) högskoletermer, och använda begrepp som de inte förstår, för då blir det sådana meningsskiljaktigheter och tveksamheter, utan att använda det språket de har, då tror jag man når dem bäst.

Eva, enhetschef

Eva anser att hennes överordnade lyssnar på henne och att hon har möjligheter att påverka. Hon ger också en anledning till att det är så, *vikten av gemensamma språk- och tolkningsreferenser*. Utifrån Nilsson och Waldemarson har Eva således anpassat sitt språk i samklang med den sociala kontext där kommunikationen äger rum.<sup>82</sup> När hon vill påverka sina överordnade använder hon sig därför av sina politiska och fackliga erfarenheter för att framföra sin mening, medan hon i samtal med vårdpersonalen använder den terminologi de nyttjar. På så sätt minskar hon risken för missförstånd och ökar chansen för samstämmighet. Användandet av gemensamma språk- och tolkningsreferenser bidrar till att hon får större genomslagskraft i strävan efter att uppnå Habermas *Verständigung*.<sup>83</sup>

Även Jennie har reflekterat över sina påverkansmöjligheter.

Det jag känner att jag kan påverka det påverkar jag ju. Jag är inte den som ger mig i första taget, kan jag se att det är någonting som går att åtgärda så får de åtgärda det. Jag menar, kan inte de göra det, kan man gå vidare. De har sina chefer precis som jag har min.

Vidare berättar Jennie vilket bemötande hon upplevt att hon fått från sin chef i fall där hon velat påverka något i sitt arbete eller sin arbetssituation.

Jag har fått respons faktiskt, eller en bra förklaring till varför det inte går att göra som jag vill, eller vi vill (...) vi är faktiskt tio stycken men, om man har diskuterat igenom någonting och tycker att så här vill vi ha det (...) då går vi inte bara ner med det (...) vi har i regel skrivit upp HUR vi vill ha det och varför vi vill ha det så att vi kan motivera oss, det slår bäst!

Först och främst upplever Jennie att hon har möjlighet att utöva inflytande på arbetsplatsen, vidare har hon bildat sig en uppfattning om hur hon och hennes kollegor bäst ska kunna göra detta, nämligen genom att på förhand motivera sig.

Genom att tillämpa Habermas begreppsapparat kan sägas att detta rör sig om en kombination av *instrumentellt* och *kommunikativt förnuft*.<sup>84</sup> Jennie har identifierat och använt

---

<sup>82</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>83</sup> Månsson, 1998

<sup>84</sup> Ibid.



det effektivaste medlet för att få sin vilja igenom. Argumenten blir medlet för att nå målet, det vill säga att påverka och utöva inflytande. Detta utgör *det instrumentella förnuftet*.

Ett troligt antagande är att Jennie framförde sina argument i dialog med sin/sina överordnade. Genom att vårdpersonalen och administrationen verkar i delvis olika sociala världar, gör de enligt Habermas olika giltighetsanspråk. För att utöva inflytande i den ena eller andra riktningen, krävs någon typ av möte. Samtalet blir ett forum där de inblandade kan framhålla sina respektive ståndpunkter. Samtalet i sig utgör grunden för *det kommunikativa förnuftet* där *det bättre argumentet* vinner, eftersom dialogen sker genom rationell kommunikation som utmynnar i en ömsesidig förståelse och acceptans.<sup>85</sup>

## **Att möta motstånd – kunskapsproduktion och giltighetsanspråk**

Jag har redan tidigare gjort kopplingar till kunskapsproducerande faktorer, detta kommer här att ytterligare belysas, främst i samband med upplevelser av motstånd, det vill säga där de intervjuade inte anser sig ha möjlighet att påverka sin arbetssituation och arbetets innehåll. Detta avsnitt kommer även att belysa vårdpersonalens kommunikationsmöjligheter med sina överordnade och Habermas *giltighetsanspråk*.

Under rubriken ”Kommunikation – personalmöten och förståelse” nämnde jag olika typer av personalmöten som enligt de intervjuade förekommer. Jag återgår här till detta.

Vid flera tillfällen framkom att de intervjuade ansåg sig ha möjlighet att påverka, i alla fall det egna arbetets rutiner och schematisering. Möjligheter att försöka påverka frågor som handhas av överordnade nämndes också.

Alla har möjlighet att säga vad de vill, sedan är det väl ofta att när chefen har gått så är det alltid någon som har något mer att säga, men då har de försuttit sina chanser så är det ju faktiskt. Alla har ju inte den förmågan att de säger någonting, de vill inte stöta sig till exempel, då är det lättare att säga när chefen har gått ut, att ”det tycker inte jag” (...) när man har haft mötet det är ju då man har sin möjlighet att påverka och det vet ju allihopa så det är liksom inte lönt att diskutera det efteråt.

Jennie

Personalmöten, det har vi ju, då kan man i och för sig framföra, men man känner ibland att det kvittar vad man säger för det blir ändå inte som vi vill (---) oftast snackar man mycket runt och sedan när man väl kommer å ska sitta ned så är där oftast ingen som tar upp det (...) Ja, det känns ju lite taskigt. Det är ju lite dumt för då får man ju aldrig fram vad man vill ha sagt.

Elisabeth

Både Jennies och Elisabeths citat talar för personalens möjligheter att ta upp och diskutera olika frågor och problem. De upplever att de kan göra sina röster hörda på mötena. Ändå

---

<sup>85</sup> Ibid.

nämns att denna möjlighet inte alltid utnyttjas och att tillfällena att påverka där av går förlorade. Enligt Jennie och Elisabeth tycks detta vara något som personalgrupperna är medvetna om. En anledning till att det är så här kan härröras till att erfarenheter bidrar till konstruerandet av sanning, enligt Nilsson och Waldemarson.<sup>86</sup> Det andra citatet talar ju för att, i fall där vårdpersonalen framför sina åsikter, får de ändå inget gehör. Att Jennies och Elisabeths resonemang, i alla fall delvis, kan vara resultatet av tidigare erfarenheter, belyser följande citat ytterligare.

De känner ju biståndshandläggaren rätt bra nu så att de känner väl att..., de kommer sällan med förslag till någonting, de vet att de får på pälsen nästan var gång (...) och då blir de ju att de hellre håller tyst. Det är hemskt trist, det är väldigt trist.

Eva, enhetschef

Några av de intervjuade har mött särskilt motstånd vid vårdplaneringar där de nekats tillträde. En av dem är Annika.

(...) förr var vi med mycket men det har tunnats ut för att oftast blir det så mycket folk (...) vi vill ha tillbaka att vi är med för det är vi som utför jobbet och oftast är det vi som känner den här personen (---) Massa biståndsbedömare och dylikt, de har ju liksom inte, alltså någon speciell koll på när vi är ute, när det gäller tiderna (---) och sedan är det väl av lite tidsbrist också, att det kanske är svårt att få ihop att vi också ska följa med. (---) Men det har liksom kommit bort, men det är på väg tillbaka igen (---) för att vi har tryckt på lite, att vi vill också vara med, för oftast är det ju vi som känner dem (vårdtagarna) och vet vad de har kunnat innan (...)

Annika pekar på att en förändring ägt rum, något som bidragit till att vårdpersonalen fått sitt inflytande decimerat. Följden har enligt Annika blivit ett kunskapsglapp, eftersom den kunskap som hon och hennes kollegor har, negligeras. Administratörerna, de överordnade, har i detta fall gjort bedömningen att deras kunskaper är de som väger tyngst i sammanhanget.

Administratörernas beteende i den här situationen tydliggör Hugmans resonemang om *vårdens professionella ideologi*.<sup>87</sup> Att biståndshandläggaren i detta fall värderar sina egna färdigheter högre än vårdpersonalens kan ses som ett bevis på hur olika yrkesinnehavare försöker rättfärdiga de egna kunskaperna som de bäst lämpade för vårdtagares välbefinnande. För att sätta in biståndshandläggaren i Friberg och Galtung's resonemang, ses agerandet som en byråkratins tjänstemans utövande av makt och definiering av sanning.<sup>88</sup> Detta resonemang är helt i linje med Berger och Luckmann vilka skriver att experter är villiga att utöva makt

<sup>86</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

<sup>87</sup> Hugman i Augustsson & Sjöbeck, 1992

<sup>88</sup> Friberg & Galtung, 1983, i Sjöbeck & Augustsson, 1992

över de underordnade i syfte att hos dessa internalisera vad de, experterna, anser vara den slutgiltiga definitionen av verkligheten.<sup>89</sup>

Citatet belyser väl Habermas begrepp *giltighetsanspråk* där det tydligt går att se vem som reser anspråk över vem. Eftersom det rör sig om anspråk på sanning, reses dessa utifrån vad Habermas kallar, *den vetenskapliga sfären* tillika *den objektiva världen*.

Detta liknar den rationella kommunikation, vilken förekommer i Habermas *systemvärld* eftersom den anonymiserar vårdpersonalen, deras roll i, och syn på, vårdens utformning. Livsvärlden och dess sociala betydelse överskuggas av systemvärdens experter som en, enligt Habermas, följd av penningekonomins och det administrativt-byråkratiska systemets ökade inflytande.<sup>90</sup>

Annika är inte ensam om att uppleva denna typ av motstånd, det samma gäller även Elisabeth. Vilka anledningar trodde hon låg bakom att hon och förnekades deltagande?

Ja, vi har haft den frågan uppe då vi hade personalmöte sist och då är det väl det att de tycker egentligen inte vi behöver vara med, utan de känner att det räcker med att vi får informationen (...) Vissa vårdplaneringar känner man att där har man ingenting att göra, man fyller ingen funktion... (...) jag vet inte varför man känner så, de klarar det egentligen lika bra utan mig, alltså sköterskan och biståndshandläggaren (...). Jag kan ju inte gå in och säga att "hon ska ha det", för det är ju biståndshandläggaren som bestämmer. (...) tyckte inte vår biståndshandläggare att vi hade någon funktion att fylla, så nu har vi liksom slutat att tjata på henne, då får hon ta den biten själv. (---)

Medan Annika i det tidigare citatet, motsätter sig de giltighetsanspråk biståndshandläggaren gör och trycker på att hon har bättre kännedom både om tidsramar och om vårdtagaren, instämmer Elisabeth med biståndsbedömarens åsikter om att hon inte har någon funktion att fylla. Elisabeth tycks själv inte reflektera över att de åsikter hon har, egentligen tycks komma från annat håll, och att det i själva verket är biståndshandläggarens åsikter som internaliserats och gjorts till en del av Elisabeths självbild och kunskapsproduktion.

Genom att koppla detta till Nilsson och Waldemarson<sup>91</sup> kan sägas att det bemötande som Elisabeth, och Annika med för den delen, får av de överordnad är en form av icke-bekräftelse, eller snarare ett icke-bemötande, då vårdpersonalen inte tillåts närvara vid vårdplaneringarna.

Det finns uttryck för att man tidigare försökt påverka genom verbalt motstånd, men efter att det inte lyckats tycks ett accepterande av det icke-existerande inflytandet infunnit sig hos Elisabeth och Annika. Konsekvensen av detta bemötande är en bidragande faktor till Annikas i detta fall negativa självbild, då hon kommit att nedvärdera sin egen kompetens.

---

<sup>89</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>90</sup> Månsson, 2000

<sup>91</sup> Nilsson & Waldemarson, 1994

Elisabeth säger själv att hon inte kan säga ”hon ska ha det” (*hon* syftar på en vårdtagare). Enligt min förförståelse är det i själva verket precis det hon kan, om hon bara tillåts att delta i kommunikationsprocessen. Det är trots allt Elisabeth och hennes kollegor som ska sörja för att de beslut som fattas vid vårdplaneringarna genomförs i praktiken.

En annan kunskapsproducerande faktor än direkta erfarenheter, framkom under samtalet med Annika. När vi samtalade om hennes upplevelser av inflytande sa hon

(...) men alltså, de är ju bara till att konstatera, vi är ju bara kvinnor här och det är liksom vad det är... (...) Alla pratar men det händer ingenting, man kan ha möte å då är det kanske, låt säga ett par stycken som säger någonting å så sitter alla (Annika gör jakande rörelser med huvudet). Sedan är det ingenting å så hinner alla ut å sedan så har alla **jättemycket** åsikter, men alltså, man säger ingenting precis.

Hennes upplevelser överensstämmer med Jennies och Elisabeths gällande personalens tystnad i möten med yrkesbefattningar utanför den egna personalgruppen i inflytandefrågor. Jag frågade Annika varför hon trodde att det var så här, och hon svarade ”(...) en skock fruntimmer helt enkelt”. Jag undrade då om hon trodde att beteendet var något speciellt för just kvinnor.

Ja, det är det, alltså man finner sig i så mycket mer. Jag kan tänka mig att hade här vart karlar så hade man liksom inte..., men vi..., man finner sig i det å är vi lite folk, ja då på något vis får man det till att flyta ändå, då springer man benen av sig...

Anledningen till att vårdpersonalen inte utnyttjar sina möjligheter att göra sina röster hörda, beror alltså enligt Annika på att de är kvinnor. Annika kan således sägas ha internaliserat en självbild där hennes identitet som kvinna är liktydigt med passivitet, i alla fall i detta avseende. Enligt Berger och Luckmann upprätthålls den institutionella ordningen av roller och desto mer institutionaliserade de blir, desto oflexibla och kontrollerbara blir de.<sup>92</sup> Att Annika förklarar sitt beteende utifrån detta argument, belyser Berger och Luckmanns *reifikationsbegrepp*.<sup>93</sup> Eftersom könstillhörigheten uppfattas som omöjlig att påverka kan Annika handla enbart i linje med de ramar som denna roll innebär. På grund av att hon är kvinna, tilldelas enligt henne ett visst, opåverkligt beteendemönster.

Ser vi till Habermas kan sägas att Annikas normer och värderingar färgats av det omgivande samhället och att hon på detta sätt kommit att *översocialiseras*.<sup>94</sup>

---

<sup>92</sup> Berger & Luckmann, 2003

<sup>93</sup> Ibid.

<sup>94</sup> Månsson, 2000

## Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att belysa anställda inom äldreomsorgens upplevelser av inflytande utifrån faktorerna kommunikation, kunskapsproduktion och giltighetsanspråk. Mitt empiriska material visar att kommunikationsforum i form av olika typer av möten mellan olika personalgrupper förekommer på regelbunden basis. Dessa forum ger möjligheter för vårdpersonalen att uttrycka sina åsikter och därmed utöva inflytande. Å ena sidan visar materialet att intervjupersonerna upplever dessa tillfällen fruktlösa, då de i intervjuerna uttrycker en känsla av att det inte spelar någon roll vad som sägs. Å andra sidan visar materialet att intervjupersonerna för en diskussion sinsemellan i den egna personalgruppen angående olika frågor, något som dock ej tas upp för diskussion under mötena.

Det inflytande intervjupersonerna upplever att de har, gäller främst den egna arbetsdagens- och arbetsrutinens schematisering. Huruvida det går att påverka utöver detta, råder det skilda meningar om.

Trots framförda teoretiska argument för de positiva effekterna av ökat inflytande för vårdpersonalen, visar de intervjuade inte särskilt stort intresse av att utvidga det redan befintliga inflytandet. Detta hör samman med kunskapsproducerande faktorer som tidigare erfarenheter och bemötanden. De intervjuades internaliserade självbilder utgör hinder för tillvaratagandet av påverkansmöjligheter. Dessa faktorer, tillsammans med kulturella betingelser inom vårddyrket, bidrar till ett förhållningssätt där inflytande inte heller är något man reflekterar över.

Förståelsen och insynen de över- respektive underordnade emellan kan förklara upplevelser av inflytande. I intervjuerna framkommer olika uppfattningar huruvida de överordnade administratörerna har förståelse för det praktiska arbetet eller ej. Samtidigt visar intervjuerna dock på en samstämmighet när det gäller vårdpersonalens ringa förståelse för den administrativa verksamheten, och det verkar inte heller finns något intresse att få ytterligare kunskap om hur denna verksamhet fungerar. Det föreligger således ett glapp mellan de olika personalgrupperna. Glappet kan ses som en indikator på varför den intervjuade vårdpersonalen upplever motstånd i fråga om inflytande, eftersom förståelse saknas och giltighetsanspråk reses utifrån separata sociala världar inom vårdorganisationen.

## Egna reflektioner

Enligt min förståelse är det viktigt att vårdpersonal har påverkansmöjligheter i sitt arbete, dels utifrån argument gällande rekryteringsproblematik - och för att göra yrket attraktivare - dels för att få en självständig och intresserad personalstyrka.

I intervjuerna framgår dock tydligt att vårdpersonalen varken tycks reflektera över inflytande eller vara sig intresserade av att utvidga det samma. Inte heller tycks de vara intresserade av att få större förståelse för den administrativa verksamhetens arbetsinnehåll.

Intervjupersonerna har arbetat inom vården, och då främst med äldre, i minst 15 år. Jag slås av tanken att de, vid den tidpunkten som de gick in i yrket hade en annan inställning till sitt arbete än den de har idag. Det som i förbifarten nämns av Eva som kulturella betingelser, härrör från att generationers beteendemönster institutionaliserats och på så sätt blivit ett med vårdyrket, något som smittar av sig även på ny personal.

Om så är fallet krävs det krafttag från andra håll för att förbättra rekryterings villkor i hänseende till inflytande. Att bryta det institutionaliserade beteende man själv färgats av är nog så svårt utan draghjälp från annat håll än den egna personalgruppen.

Intervjumaterialet visar på förekomsten av konflikträdsla både inom den egna personalgruppen och i förhållande till överordnade. I fall där man kan resa giltighetsanspråk görs inte detta alltid. Om det är för att inte bryta mot gruppens eller den underordnade positionens normer, kan jag bara spekulera i. Jag vet ju heller inget om vilka eventuella sanktioner som kan förekomma. Dock tycks det mig rimligt att konflikträdslans koppling till ointresset av giltighetsanspråk sammanfaller med bristen på reflektion. Om man inte reflekterar reser man troligen inga giltighetsanspråk och därav torde man inte heller hamna i konflikter.

## Litteraturförteckning

Backman Jarl, (1998) *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, Lund

Batljan Ilija, Lagergren Mårten, (2000) *Kommer det att finnas en hjälpande hand?* Bilaga 8 till Långtidsutredningen 1999/2000, Fritzes, Stockholm

Berger Peter L., Luckmann Thomas, (2003) *Kunskapssociologi – hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*, Wahlström & Widstrand, Falun

Davies Karen, (1999) Närhet och gränsdragning – att nå andra sorters kunskaper genom deltagande observation, s.128-145 i *Mer än kalla fakta – kvalitativ forskning i praktiken*, (red. Sjöberg), Studentlitteratur, Lund

Franssén Agneta, (1997) *Omsorg i tanke och handling*, Studentlitteratur, Lund

Goffman Erving, (2000) *Jaget och maskerna*, Prisma, Stockholm

Gubrium Jaber F., Holstein James A., (1997) *The new language of qualitative method*, Oxford University Press, New York

Kommissionen för rekrytering till vård och omsorg, Fakta info direkt: Näringsdepartementet, Regeringskansliet (1999) Ds 1999:44, *Den ljusnande framtiden är vård: om vård och omsorg – en arbetsmarknad i utveckling*, Stockholm

Lindén Ulla, (1988) *Stor och liten inom sjukvården*, Dicamus AB, Jönköping

May Tim, (1997) *Samhällsvetenskaplig forskning*, Studentlitteratur, Lund

Månsson Per, (1998) *Moderna samhällsteorier*, Prisma, Stockholm

Nilsson Björn, Waldemarson Anna-Karin, (1994) *Kommunikation – samspelet mellan människor*, Studentlitteratur, Lund

Sjöbeck Barbro, Augustsson Carina, (1992) *Kvinnor Villkor Vård*, Studentlitteratur, Lund

Wallenberg Jan, (1991) *Decentralisering, ledarskap, medbestämmande*, Studentlitteratur, Lund

Widerberg Karin, (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*, Studentlitteratur, Lund

## Övriga källor

Socialstyrelsens rapport om den ökade andelen äldre i samhället och dess konsekvenser på vården: <http://www.sos.se/fulltext/9800-99/9800-99f.htm>, 2003-03-31

Dagens Nyheter, sida 3, 2003-04-01