

Personliga assistenters upplevelser av sina arbetsförhållanden – en kvalitativ studie av stress och coping

Tove Dackert

Camilla Nordbeck

Socialhögskolan, Lund Universitet
Ht 2011



Handledare: Annika Capelán-Köhler

Abstract

Author: Tove Dackert och Camilla Nordbeck

Title: Personal assistants experiences of their work situation – A qualitative study of stress and coping.

Supervisor: Annika Capelán-Köhler

Assessor: Katarina Hollertz

The purpose of this study was to examine how personal assistants reflect upon their situation at work, which difficulties and stressful situations that can emerge at their work, and how they manage to handle these difficulties. This study is relevant for the field of social work because lots of social workers are working as bosses and supervisors for personal assistants. As a social worker who's working with personal assistants it's important to be aware of what kind of difficulties that could cause stress in work and how it could be handled. It is a qualitative study and the empirical data is based upon seven interviews with personal assistants. To analyze the data we used a theoretical framework that focuses on different aspects of stress and of coping strategies.

The result of the study showed that every work situation is unique and depends on several factors, like the environment of work, the relation between the personal assistant and the user of the service, personality, earlier experiences and knowledge as well as support and solidarity with employer and colleagues. In sum, the way the personal assistants manage to handle difficulties and which coping-strategies that are used were proven to be very individual.

Keywords: Personal assistants, stress, coping, situations at work, social work

Förord

Stort tack till de personliga assistenter som hjälpt oss i vår undersökning genom att ställa upp på våra intervjuer. Vi vill även tacka de chefer som vi har varit i kontakt med och som har hjälpt oss med att komma i kontakt med personliga assistenter.

Slutligen vill vi tacka vår handledare för det stöd och den vägledning som hon har gett oss i arbetet med att skriva denna uppsats.

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
Problemformulering	5
Syfte	6
Frågeställning	6
2. Bakgrund	7
LSS-lagen	7
Personlig assistans	8
3. Metod	8
Datainsamling	8
Urval	10
Kodning	11
Metodens tillförlitlighet	11
Metodens förtjänster och begränsningar	12
Etiska överväganden	13
Arbetsfördelning	14
Förförståelse	14
Litteratursökning	15
4. Tidigare forskning	15
5. Teori	19
Stress	20
Coping	21
6. Resultat och analys	24
Intervjupersonerna	24
Svårigheter samt copingstrategier i arbetet	26
Arbetsmiljön	27
Relationen mellan assistenten och brukaren	35
Personlighet, tidigare erfarenheter och utbildning	39
Stöd och sammanhållning med arbetsgivare och kollegor	41
Sammanfattning	34
7. Diskussion	45
8. Referenser	48
9. Bilagor	
Bilaga 1 Informationsbrev	51
Bilaga 2 Intervjuguide	52

1. Inledning

Problemformulering

Stress i arbetslivet är ett allt mer förekommande problem. I dagsläget är stress och psykiska påfrestningar den vanligaste orsaken till arbetsrelaterade besvär för kvinnor, samt den näst vanligaste orsaken för män. I Parmasund et al. (2009) uppges att några dagar per vecka eller mer, så känner sig var tredje kvinna och var fjärde man stressad i arbetet. Författarna framhåller också att även om begreppet stress har fått en negativ betydelse i vardaglig mening så är stress i vetenskaplig bemärkelse inte ett värdeladdat begrepp. Stress uppstår i samspelet mellan stimuli och respons och kan upplevas som både positivt och negativt. Stress kan leda till negativa känslor som trötthet, panik och olust att utföra sitt arbete. Det kan också leda till att man presterar bättre och utvecklas som människa då man måste pusha sig själv framåt för att klara av utmaningar. Frågan om hur individen upplever stress beror på vilka förutsättningar som denne har att hantera situationen, alltså dels på hur mycket stress den utsätts för men också vilka resurser som finns för att hantera den stressfyllda situationen (Parmasund et al., 2009).

Vi vill i denna studie undersöka stress i arbetslivet hos personliga assistenter. Som personlig assistent arbetar man hos en brukare som av olika anledningar behöver hjälp för att klara av vardagen. Arbetsuppgifterna kan se olika ut men går på det stora hela ut på att man ska fungera som ett stöd för brukaren och tillgodose dennes grundläggande behov (Socialstyrelsen, 2007).

Anledningen till varför vi valt att titta närmre på just denna grupp är att personliga assistenters arbetsförhållanden är unika, då deras arbetssituation kan skilja sig mycket beroende vilken brukare de arbetar hos, hur arbetstiderna ser ut m.m. Dessutom är det arbete som personliga assistenter utför väldigt viktigt. Personlig assistans ligger inom ramarna för vad som klassas som socialt arbete på t.ex. Arbetsförmedlingens hemsida. I de arbetsplatsbeskrivningar som finns på hemsidan ingår många olika arbetsuppgifter som t.ex. hjälp med den personliga omsorgen, hjälp med mindre hushållssysslor m.m. I vissa annonser efterfrågas någon specifik typ av utbildning som t.ex. undersköterska eller pedagogisk utbildning för barn med speciella behov. I andra platsannonser betonas tidigare erfarenheter och i en del personliga egenskaper (Arbetsförmedlingen, 2011). Något av det som är speciellt med arbetet som personlig

assistent är alltså att det inte finns några definierade arbetsuppgifter utan detta är något som varierar beroende på vilket hjälpbehov brukaren har.

Det finns många professionella relationer som uppstår i mötet mellan en professionell och en privatperson, läkaren möter patienten, butiksbiträdet möter kunden, socialsekreteraren möter brukaren. Det som är unikt i den professionella relationen mellan personlig assistent och brukare är att man tillbringar hela dagar tillsammans.

I artikeln *Osäkra villkor i ett viktigt yrke* av Johansson (2011) intervjuas tre personliga assistenter om för- och nackdelar med deras arbete. De säger att arbetet är väldigt viktigt och betydelsefullt, men att anställningsvillkoren är osäkra och att de saknar sammanhållning med arbetskamrater. De påpekar att det inte finns så stora krav på tidigare utbildning för att få arbete som personlig assistent och att det är många som har det som ett extra arbete vid sidan om något annat, exempelvis studier. De menar även att det är av stor betydelse att kemin mellan assistent och brukare fungerar. Detta är bara några exempel på de svårigheter som kan tänkas uppkomma i arbetet som personlig assistent.

Mot bakgrund av ovanstående diskussion om stress i arbetslivet samt det specifika i arbetet som personlig assistent sett som ett socialt fenomen, är det särskilt relevant att studera deras arbete. Detta dessutom med tanke på personlig assistans samhörighet med socionomyrket, då många socionomer arbetar som chefer och handledare för personliga assistenter. Det är vidare intressant och viktigt att undersöka hur de eventuella svårigheterna i personliga assistenters arbetssituationer kan undvikas eller hanteras.

Syfte

Syftet med vår undersökning är att belysa de villkoren för personliga assistenters arbetsförhållanden. Detta genom att undersöka vilka svårigheter som kan tänkas uppkomma i arbetet samt hur dessa kan hanteras.

Frågeställningar

- Vilka svårigheter och stressfyllda situationer kan uppkomma i arbetet som personlig assistent?
- Hur kan de svårigheter och stressfyllda situationer som uppstår i arbetet som personlig assistent hanteras?

2. Bakgrund

För att ge en generell bild av vad personlig assistans innebär och hur tjänsten fungerar följer här en bakgrundsinformation om den lagstiftning som står bakom själva uppkomsten och utformandet av arbetet som personlig assistent samt vad det innebär att arbeta som det.

LSS-lagen

En av handikappolitikens viktigaste åtgärder är assistansreformen, eftersom det innebar att själva yrket ”personliga assistent” växte fram. I Sverige är det ca 50 000 människor som arbetar som personliga assistent och det förväntas öka i framtiden (Socialstyrelsen, 2007). Handikappreformen beslutades den 6 maj 1993 av riksdagen och trädde i kraft den 1 januari 1994 (Dehlin, 1997).

I januari 1994 trädde *Lag (1993:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS)* i kraft, vilken personlig assistans regleras utifrån. Den enskilde måste tillhöra någon av LSS följande tre s.k. personkretsar för att kunna bli beviljad personlig assistans:

1. utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
2. betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom,
3. andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service (1 § LSS)

När en ansökan görs måste den enskilde vara under 65 år (9b § LSS). Den enskilde måste även behöva ha hjälp med de så kallade grundläggande behoven som till exempel måltider, personlig hygien, kommunikation med andra och av- och påklädning (9a § LSS) (Egard, 2011).

Det finns tio stöd- och serviceinsatser i LSS och de har som syfte att för brukarnas del skapa bra förutsättningar för att leva jämlikt och aktivt och att få ett större deltagande och inflytande i samhället. En av de tio insatserna är personlig assistans (Larsson & Larsson, 2004).

Människor med omfattande funktionshinder ska kunna leva ett liv som är så likt som möjligt alla andra människor. Verksamheter som drivs enligt LSS-lagen ska även grunda sig på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Detta betonas starkt i LSS-lagen.

Beslutet av beviljande av LSS-insatser är avgörande för om brukarens funktionshinder är varaktigt och hur pass stort funktionshindret är som brukaren har (Dehlin, 1997).

Personlig assistans

Personlig assistans är ett stöd som är personligt utformat och som ges av ett visst antal människor och i olika situationer. Den personliga assistentens syfte är att tillgodose de behov som är grundläggande i vardagen för den enskilde. De behov som kan tillgodoses är till exempel kommunikation med andra, måltider, personlig hygien eller av- och påklädning. Det kan även vara så att en personlig assistent måste assistera både i hemmet, på arbetsplatser, på fritidsaktiviteter eller i skolan exempelvis. Praktiskt sett kan arbetet för en personlig assistent skilja sig väldigt mycket. Exempelvis så har alla brukare skilda funktionshinder, de är i olika åldrar, familjesituationen ser olika ut och de har olika intressen etc. Att arbeta som personlig assistent innebär att man arbetar i brukarens hem och att man fysiskt sett träder in i dennes privata liv (Socialstyrelsen, 2007).

För att få en anställning som personlig assistent så krävs det ingen formell utbildning. Dock finns det 15 folkhögskolor i Sverige som erbjuder utbildning av personliga assistenter. På vissa gymnasieskolor erbjuds det valbara kurser, om personlig assistans, inom omvårdnadsprogrammet och det finns även arbetsmarknadsutbildningar inom området. I samarbete med fackförbundet Kommunal så finns det en uppdragsutbildning som man kan gå på distans vid Linköpings universitet. Det är ofta genom kontakter från bekanta eller från kommunala enhetschefer och från annonser i tidningar som man söker arbete som personlig assistent (ibid).

De som arbetar som personlig assistent har olika bakgrunder och olika erfarenheter med sig innan de börjar arbeta som personlig assistent. Det finns till exempel många studenter som bara arbetar tillfälligt som assistent under sin studietid. Rent generellt är det många som ser yrket personlig assistent som tillfälligt eller som ett extra arbete. Det är mestadels kvinnor som arbetar som personlig assistent (ibid.).

3. Metod

Datainsamling

Utifrån vårt syfte och frågeställning har vi valt att genomföra en kvalitativ undersökning. Bryman (2011) menar att i en kvalitativ undersökning ligger fokus på tolkning och förståelse

av den sociala verklighet vi lever i. En kvalitativ studie syftar till att belysa och försöka förstå ett socialt fenomen mer än att försöka belägga och förklara (Levin, 2011). I en kvalitativ undersökning, i detta fall intervjuer, blir det lättare att klargöra och förtydliga för intervjupersonen vad som menas med frågorna. Det blir en annan typ av datainsamlande, än vid kvantitativa undersökningar, då man möter intervjupersonen och kan förklara och reda ut oklarheter under intervjuens gång. Det blir alltså enklare att försäkra sig om att frågorna har samma innebörd för både intervjuaren och intervjupersonen.

Insamling av data kan ske utifrån olika angreppssätt. Deduktivt angreppssätt innebär att man utgår från befintliga teorier som styr datainsamlingen och med ett induktivt angreppssätt menas att teorin är resultatet av empirin (Bryman 2011). Vi hade en idé om vad vi ville undersöka med personlig assistans, vilket var underlaget till utformandet av våra intervjufrågor. Dock bestämde vi oss inte för vilken teori vi ville använda för att bearbeta resultatet förrän all data var insamlad. Vi har därför växlat mellan ett deduktivt och ett induktivt angreppssätt, s.k. abduktion. Detta är ett förhållningssätt mellan empiri och teori som innebär ett kontinuerligt samspel mellan teori, metod och syfte (Alvesson och Skoldberg 2008).

Vi har valt att göra semistrukturerade intervjuer och utgått från en intervjuguide (se bilaga 2) med olika teman, samtidigt som intervjupersonerna ändå fått möjlighet att besvara frågorna fritt (Bryman, 2011). En fördel med denna intervjuform är att materialet blir jämförbart då intervjupersoner svarar på ungefär samma frågor vilket underlättar kodningen. Samtidigt ges det möjlighet för intervjupersonerna att komma in med sitt eget perspektiv och får prata relativt fritt om ämnet. Aspens (2011) menar att denna typ av intervju därför är lämplig ifall syftet är informationsinhämtning. Intervjuaren utgår då från sitt perspektiv och vill ha sina frågor besvarade samtidigt som det ges ett visst utrymme till intervjupersonen att framföra det perspektiv och synvinkel som han eller hon tycker är viktigt.

Eftersom personliga assistenter inte har något eget kontor och vi ansåg det vara olämpligt och oetiskt att vara hemma hos någon av oss eller hos de personliga assistenterna så valde vi att genomföra våra intervjuer i ett grupprum på Socialhögskolan i Lund. Bryman (2011) menar att det är viktigt att intervjun utförs i en lugn och harmonisk miljö samt på en neutral plats, utan inslag av störande moment, då kvalitén på intervjun kan påverkas ifall det finns störande moment i bakgrunden. Vi deltog båda två i intervjuerna och turades om med att vara intervjuare respektive observatör i genomförandet. Intervjuerna spelades in på en diktafon

vilket Bryman (2011) menar är av stor betydelse för att ge en mer detaljerad analys av materialet och så att man inte missar något som intervjupersonen säger.

Urval

Personlig assistans kan undersökas utifrån flera olika perspektiv, t.ex. brukarens, personliga assistentens eller arbetsgivarens. Vi har valt att i denna studie avgränsa oss till den personliga assistentens perspektiv och fokus ligger på hans/hennes uppfattning och åsikter om arbetssituationen.

Från början hade vi tänkt komma i kontakt med de personliga assistenterna enbart genom olika assistentförmedlingar, då vi ringde till olika assistentförmedlingar samt skickade ut informationsmail (se bilaga 1) där vi berättade om undersökningen. I informationsmailet skrev vi även om de kriterier som vi valt ut för vilka personliga assistenter vi ville intervjua. Kriterierna var att intervjupersonerna skulle ha arbetat som personlig assistent under en längre tid, samt arbeta eller ha arbetat minst tio timmar i veckan hos samma brukare. Det visade sig vara svårt få tillräckligt många intervjupersoner på detta sätt, då få av förmedlingarna och assistenterna var intresserade av att delta i undersökningen. Sammantaget kom vi i kontakt med fyra personliga assistenter på detta sätt. Vi skapade därför ett evenemang på det sociala nätverket ”Facebook”. I evenemanget berättade vi om syftet med uppsatsen och skrev att vi ville komma i kontakt med personer som arbetade som personlig assistent eller ifall det var någon som kände någon som arbetade som det som vi kunde kontakta. Detta skickade vi ut till alla våra kontakter och med hjälp av detta fick vi kontakt med cirka 20 personliga assistenter. Vi valde ut intervjupersoner utifrån de kriterier som uppgavs i informationsbrevet (se bilaga 1) samt att det inte skulle vara personer som vi kände väl. I de fall det varit så att någon av oss kände intervjupersonen sedan tidigare var den av oss som inte kände personen intervjuare och den andra observatör, detta för att intervjuerna skulle bli så professionella som möjligt.

Av de cirka 20 personer som hörde av sig via ”Facebook” uppfyllde sju personer kriterierna. Totalt bokade vi alltså tid och plats med elva intervjupersoner. Av dessa elva personer kom sju till intervjuerna. Fyra personer kom inte till intervjuerna trots flera påstötningar och försök att boka om tiden, bortfallet blev således fyra personer.

Eftersom det varit svårt att få tag i intervjupersoner så uppfyllde inte alla intervjupersoner de kriterier (se bilaga 1) som vi från början valt, dock försökte välja ut intervjupersoner som låg så nära dessa som möjligt. Vi funderade kring könsfördelning mellan de assistenter som vi

intervjuade, men då varken vårt syfte eller frågeställning tar upp något om könsaspekten så har vi inte lagt stor vikt vid att få en jämn könsfördelning i undersökningen.

Kodning

Vi har använt oss av färgkodning för att lyfta upp de teman som var centrala i intervjuerna. Vi fick fram fyra kategorier som var centrala för de personliga assistenternas syn på sina arbetsförhållanden. Dessa var ”*arbetsmiljö*”, ”*relationen till brukaren*”, ”*personlighet, tidigare erfarenhet och kunskap*” samt ”*stöd och sammanhållning med arbetsgivare och kollegor*”. Eftersom vårt syfte med undersökningen är att belysa de svårigheter och stressfyllda situationer som assistenter kan tycka uppstår i arbetet så kodade vi först dessa fyra kategorier utifrån vilka svårigheter som gick att utläsa från intervjuerna. Vi fick då fram ett antal underkategorier.

Vårt syfte var även att undersöka hur assistenterna kan gå tillväga för att hantera dessa problem och stressfyllda situationer. Vi utgick även i denna fråga från våra fyra övergripande kategorier men fick sedan fram helt andra underkategorier som betonade positiva aspekter i arbetet istället.

Metodens tillförlitlighet

Reliabilitet respektive validitet handlar om hur noggrant mätverktygen har mätt det som ska mätas samt ifall det man tänkt undersöka verkligen är det som har undersökts (Jönson, 2010). I Bryman (2011) redogörs för LeCompte och Goetz syn på reliabilitet och validitet i samband med kvalitativ forskning, vilka har urskilt fyra olika begrepp;

Extern reliabilitet mäter i vilken utsträckning som undersökningen kan upprepas, vilket är svårt att uppfylla i kvalitativ forskning då vårt undersökningsområde är under ständig förändring (Bryman, 2011). Eftersom vår undersöknings syfte är att skapa en inblick och förståelse i ett fenomen och som dessutom är i ständig rörelse så är det svårt att upprepa vår undersökning.

Intern reliabilitet innebär att forskarna i ett forskarlag är överens om tolkningen av resultatet från våra intervjuer (Bryman, 2011). Om vi till exempel hade gjort intervjuerna var för sig så hade vi kunnat tolka våra intervjuer annorlunda och fått ett annorlunda resultat, men eftersom båda två har deltagit i intervjuerna så har vi tolkat det likadant så att det blir ett mer trovärdigt resultat.

Intern validitet innebär att forskarens observationer stämmer väl överens med de teoretiska idéer som uppstår i undersökningen (Bryman, 2011). Vi tycker att det finns en tydlig koppling mellan våra teorier och resultatet i vår undersökning och vi har kunnat applicera teorierna på vårt resultat på ett tydligt och jämförbart sätt.

Extern validitet handlar om ifall resultatet från en specifik studie kan lyftas upp på en högre nivå och användas på andra sociala miljöer och situationer, alltså ifall de är generaliserbara (Bryman, 2011). Eftersom varje personlig assistents arbetssituation ser olika ut så är det svårt att generalisera utifrån den data som vi har samlat in. Vi hade, som tidigare nämnt, problem med att komma i kontakt med personliga assistenter via assistentförmedlingar, vilket gör vårt urval begränsat då vi kanske inte nått ut till alla typer av personliga assistenter. Dock kan man se vissa centrala teman i undersökningen som verkar vara gemensamma för i alla fall de assistenter som vi har intervjuat. Dessutom gick det att känna igen en rad aspekter från den tidigare forskningen som visade sig även i vår undersökning.

Metodens förtjänster och begränsningar

Vid en kvalitativ undersökning samlas det in en stor mängd data som ibland kan vara svår att hantera. En stor del av de data som samlats in måste man göra sig av med, annars är det risk för att kärnan i argumentationen går förlorad (Bryman 2011). Vi har hittat mycket litteratur som har varit intressant och fått höra många intressanta åsikter och tankar i våra intervjuer men eftersom vi har valt ett visst syfte och vissa frågeställningar så har vi fått välja ut det som har varit mest relevant för vår studie.

Aspers (2007) menar att som nybörjare inom detta område är det lätt att innan en intervju ha förutfattade meningar om vad intervjupersonen kommer att svara. Det finns en risk att detta lyser igenom i den interaktion som sker i intervjusamtalen mellan intervjuare och intervjuperson. Ett samtal kan innehålla gester, känslor, maktrelationer, vilket man som intervjuare måste lära sig att behärska så att man inte genom att signalera sina personliga åsikter styr intervjupersonen. Detta har vi varit medvetna om under intervjuerna och försökt ställa så sakliga frågor som möjligt. Vi har försökt formulera intervjufrågorna så att de ska bli så öppna som möjligt för att intervjupersonen ska kunna berätta och förklara sina svar, dock finns det alltid en risk att vissa frågor varit ledande.

Vi är väl medvetna om att undersökningen inte kommer att ge en heltäckande bild av hur gruppen personliga assistenter ser på sina arbetsförhållanden, då vi enbart har intervjuat sju

personaliga assistenter. Urvalet av intervjupersonerna kan också ha påverkat resultatet i undersökningen, då de assistenter som vi intervjuade till största del var i samma ålder. Vårt syfte med uppsatsen var dock inte att ge en heltäckande bild, utan att istället skapa en inblick och förståelse av den personliga assistentens arbetssituation.

Etiska överväganden

I socialvetenskaplig forskning studeras människor vars livsvillkor är begränsade av bl.a. fattigdom, sjukdom och handikapp och de befinner sig ofta i någon form av beroendesituation. Därför kräver den här typen av forskning hög etisk medvetenhet (Levin, 2008).

Att inte bedriva forskning kan ses som oetiskt i sig självt, då man på det sättet går miste om viktig kunskap om hur man kan förbättra människors livsvillkor, med mera. Denna etiska aspekt kallas för forskningskravet och sätts i relation till individskyddskravet som innebär att forskning som kan skada eller förnedra individer eller grupper av individer inte får bedrivas (Vetenskapsrådet, 2011).

Vetenskapsrådet har utvecklat riktlinjer, principer som bör följas vid bedrivande av forskning för att uppfylla individskyddskravet. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet, vilka vi kommer att utgå ifrån i vår undersökning.

Vi har informerat deltagarna i vår undersökning om undersökningens syfte samt att det är frivilligt att delta och att de kan hoppa av ifall de känner att de inte vill vara med, i enlighet med informationskravet. Precis som samtyckeskravet säger måste intervjupersonerna självklart samtycka till vad de ställer upp på i undersökningen och de har rätt att lämna undersökningen när de vill. Viktigt att tänka på här är att hur frustrerande det än kan tänkas vara att intervjupersonerna lämnar undersökningen efter en tid så kan vi inte på några sätt med hjälp av påtryckningar tvinga dem att fortsätta att delta i studien (Vetenskapsrådet, 2011).

Konfidentialitetskravet innebär att de deltagare och de arbetsplatser med mera som ingår i undersökningen måste avidentifieras så att det inte går att avläsa vem som deltagit i undersökningen eller var den gjorts (ibid.). För att uppfylla detta krav hade vi i vår undersökning tänkt kalla intervjupersonerna för ”Intervjuperson 1” och så vidare. Vi kommer heller inte att uppge uppgifter som gör att det går att avslöja de brukares identitet som de

personliga assistenterna arbetar hos. Nyttjandekravet i sin tur innebär att de data och den information som samlas in under undersökningen inte får användas i annat syfte än till forskningen, vilket vi självklart kommer att ta hänsyn till (Vetenskapsrådet, 2011).

Arbetsfördelning

Vi bestämde tillsammans med vår handledare redan från början, att vi skulle ägna den första tiden, cirka en månad till insamling av data samt att söka efter tidigare forskning och litteratur. Den resterande tiden skulle vi använda till att skriva. Detta är något som vi har lyckats följa och som fungerat bra i arbetet med uppsatsen.

Vi gjorde alltså en gemensam plan för hur vi skulle gå tillväga med vår uppsats och vi har båda två varit lika engagerade och motiverade i uppsatsarbetet. När vi gjorde våra intervjuer så valde vi att båda två delta vid varje intervju. Som tidigare nämnt var en av oss intervjuare och den andra observatör som enstaka gånger ställde en följdfråga. Detta har vi turats om med så att båda har fått chansen att intervjua. När vi har kodat intervjuerna så har vi tillsammans kommit fram till olika kodningar och kategorier och där efter delade vi upp intervjuerna så att vi kodade hälften var. Gällande själva skrivandet av uppsatsen så har vi mestadels suttit tillsammans och skrivit men vi har delat upp de olika delarna i uppsatsen så att vi ändå har arbetat enskilt med var sin text i taget. Dock har vi kontinuerligt haft en diskussion i mellan oss om det vi skrivit separat så att vi tillsammans kan stå för det vi har gjort och skrivit. I det stora hela så har samarbetet och fördelningen i arbetet gått bra och vi känner att båda två har gjort lika mycket.

Förförståelse

Vi har båda arbetat/arbetar som personliga assistenter och har därför redan en bild av hur det är att arbeta som personlig assistent samt vilka problem som kan tänkas uppstå i arbetet. Detta har säkert varit en grund till vårt val av syfte och frågeställningar. Vi har dock försökt se sakligt på det område som vi undersökt. Självklart kunde vi känna oss i vissa situationer som våra intervjupersoner berättade om, men eftersom varje personlig assistents arbetsförhållanden skiljer sig åt, anser vi inte att vår förförståelse har lett till några förutfattade meningar.

Litteratursökning

En stor del av vår litteratur har vi hittat i Lunds Universitets Bibliotekskatalog: LOVISA. Vi har bland annat sökt på ”personlig assistans”, ”personlig assistent”, ”att arbeta som personlig assistent”, ”coping”, ”copingstrategier”, ”stress”. Vi har även tittat igenom de uppsatser som är utlagda på internet på hemsidan www.uppsatser.se som handlar om personlig assistans och därifrån fått tips på vilken litteratur som varit relevant och användbart för just vår uppsats. Genom de böcker vi sedan har lånat så har vi även sökt igenom den litteraturlista som funnits längst bak i böckerna, vilket även har hjälpt oss att hitta vår litteratur till uppsatsen.

4. Tidigare forskning

Det finns många studier som handlar om personlig assistans, men forskningen handlar mestadels om brukaren och inte så mycket om de personliga assistenternas perspektiv, vilket är det vi avser belysa i vår studie.

Det finns dock en del tidigare forskning som tagit upp svårigheter med personliga assistenters arbetsförhållanden. Vi har valt ut åtta undersökningar som tar upp en del av svårigheterna med arbetet som personlig assistent, vi bedömer att dessa skapar en god överblick över hur forskningsresultaten hittills har sett ut angående svårigheter och möjligheter i personliga assistenters arbetsförhållanden.

En svårighet är att arbetsuppgifterna som personliga assistenter har ofta är oklara. Detta är något som bl.a. Larsson (2004) tagit upp i sin studie; *Personlig assistent – Kompis, startmotor eller någons armar och ben?* Studien bygger på en enkätundersökning som 561 personliga assistenter har svarat på samt på 14 intervjuer. Undersökningen visar på att arbetet som personlig assistent ser olika ut beroende på vem brukaren är. Ibland ska man som assistent bara vara en slags kompis och ibland ska man vara brukarens ben och armar. Assistenterna anser att det inte finns någon tydlig arbetsbeskrivning eller arbetsledning och att detta till stor del är en svårighet när man ska vara ett mänskligt hjälpmedel. Det blir ofta så att assistenten själv måste skapa sina egna arbetsrutiner i och med att jobbet innebär att man arbetar mycket ensam.

En konsekvens av oklara arbetsuppgifter som tas upp i studien, är att det kan vara svårt för assistenten att avgöra hur mycket av familjens sysslor assistenten ska göra. Gränsen mellan

vilka sysslor som ingår i arbetsuppgifterna och vilka som faller på familjemedlemmarna är svårdefinierad. Detta kunde enligt studien leda till konflikter med brukarens närstående samt att många assistenter känner sig utnyttjade. Studien visade också att många assistenter gör fler sysslor än vad de egentligen ska, detta med rädsla för att brukaren enkelt kan avskeda sin assistent ifall de upplever att arbetet inte fungerar som det ska.

Även Egard (2011) tar i sin avhandling *Personlig assistans i praktiken – beredskap, initiativ och vänskaplighet* upp att personliga assistenter ofta saknar faktiska arbetsuppgifter när brukarna inte behöver aktiv hjälp, vilket innebär att assistenterna ibland inte har så mycket att göra eller vet vad de ska göra. Det är till stor del brukaren som styr assistentens arbete och hur dagarna kommer att se ut. Det framkommer även att den personliga assistenten både förväntas fungera som ett slags hembiträde och ta egna initiativ och samtidigt agera som ”armar och ben” åt sin brukare och göra det brukaren säger åt assistenten att göra.

Egards (2011) avhandling handlar om hur det går till att realisera personlig assistans i praktiken, Egard har intervjuat och observerat både assistenter och brukare. Det har i studien deltagit totalt 20 personliga assistenter och nio brukare. Det som stått i fokus är vad som sker i assistentens och brukarens direkta interaktion och varför de agerar som de gör i olika situationer. I studien framkommer, förutom den ovan nämnda svårigheten om oklara arbetsuppgifter, att det är svårt som personlig assistent, att inte utveckla en vänskaplig relation till brukaren ifall man umgås under en längre tid. Det framkom också att många assistenter ser på sitt arbete som att hjälpa en vän.

Relationen till brukaren och gränsen mellan det professionella och privata är alltså också en återkommande svårighet i arbetet. I Egards (2011) avhandling belyses detta som problematiskt t.ex. då flera assistenter nämner att de ibland kan tycka det är jobbigt med närkontakt med brukarens kroppsvätskor och kropp. Dock vågar de inte fråga om de kan använda handskar eftersom de är rädda för att brukaren ska bli sårad.

Relationen mellan assistent och brukare samt den komplicerade gränsen mellan privat och professionell, tas upp som problematisk även i andra undersökningar.

Nikku (2004) har i sin studie *Vänskap på arbetstid – Om privatliv och etik i relationen mellan personlig assistent och brukare* undersökt de problem som kan uppstå i relationen mellan brukaren och den personliga assistenten. Studien bygger på 13 löst strukturerade intervjuer som författaren har spelat in på band där assistenterna reflekterar och beskriver hur en vanlig

arbetsdag ser ut för dem samt hur de hanterar att kliva in i en annan människas privata liv rent yrkesmässigt. Nikku (2004) menar att både assistenten och brukaren måste kliva in i varandras privata liv och att relationen då blir mer än enbart en arbetsrelation. Enligt studien anser de personliga assistenterna att det är svårt att dra en gräns i relationen till brukaren angående vad som är privat i livet. När de får veta så mycket om brukarens liv och privata angelägenheter, anser de att de hittar någon slags balans i relationen genom att berätta om sig själv och sitt liv. Eftersom brukarna inte ofta har så stort socialt nätverk så brukar assistenterna ta med sig sina brukare hem till dem själva och låter dem träffa sina vänner och familj. Studien visar också att det även kan vara så att brukaren känner att han/hon blir alldeles för belastad om assistenten pratar om sina privata problem. Det kan också uppstå problem om assistenten slutar och då kanske en stark vänskap måste brytas för att gå vidare och brukaren kanske känner sig övergiven.

Arbetet som personlig assistent kan alltså bli psykiskt belastande vilket även Dehlin (1997) tar upp i läroboken *Personlig assistent - en rättighet, ett yrke*. Boken handlar bl.a. om personliga assistenters arbetssituation och hur det kan vara att arbeta som assistent. Boken är ämnad att till exempel användas i utbildning av personliga assistenter. Något som framkommer i boken är just att många assistenter som efter en längre tids arbete blir känslomässigt engagerade i brukarens liv, vilket kan vara psykiskt påfrestande och leda till psykisk, känslomässig och fysisk utmattning.

För att undvika detta uttrycker assistenterna i studien en önskan om att det borde finnas utbildning i form av fortbildning. De efterfrågar också personalträffar och handledning (Dehlin, 1997). Det finns alltså, enligt studien, behov av mer kunskap omkring en personlig assistens arbetssituation, kunskap om till exempel brukarens sjukdom, gällande lagstiftning, lyftteknik och sätt att kunna hantera att man som assistent arbetar ensam i många situationer.

Det har även gjorts fler studier där fokus legat på just vilka svårigheter och möjligheter som finns med arbetet som personlig assistent. Socialstyrelsen (2007) har i sin rapport *Personlig assistans som yrke* utifrån svensk forskning och annan empirisk kartläggning analyserat och sammanställt de problem i yrket som personliga assistenter stöter på. Rapporten återger även studier om hur personliga assistenter upplever sitt yrke och sin arbetssituation. Svårigheter som framkom i rapporten var bl.a. att de personliga assistenterna inte riktigt visste vem som är deras chef och att de inte har speciellt mycket kontakt med sin arbetsgivare, vilket innebär att

de inte får så mycket stöd i sin arbetssituation. De flesta assistenter ser, enligt rapporten, på sitt yrke som något tillfälligt och de ser inte någon framtid inom yrket. Samtidigt är det många assistenter som tycker att deras arbete är meningsfullt och att de upplever glädje och trivsel i sitt arbete.

I boken *Att vara ett mänskligt hjälpmedel – en studie om att arbeta som personlig assistent* (Larsson & Larsson, 2004) illustrerar författarna hur det är att arbeta som personlig assistent och just vad det finns för svårigheter och möjligheter med arbetet. Studien tar bland annat upp assistenters syn på arbetstider, introduktion och om det finns möjlighet till att utbilda sig vidare inom yrket. Det är en vetenskaplig studie som är baserad på ett stort enkätmaterial och på intervjuer. Nackdelar med arbetet som personlig assistent som nämns är att det är intimt och otryggt, oregelbundet, konfliktfyllt, påfrestande samt att man är ensam i sitt arbete. De fördelar som assistenterna nämner med sitt arbete är att det är lärorikt, roligt, givande, socialt, självständigt och att det är ett flexibelt yrke.

Det har även publicerats rapporter om just stress och coping i arbetet som personlig assistent, vilket är det teoretiska perspektiv som vi utgår från i vår undersökning.

I rapporten *Den svåra balansgången – personliga assistenters möjligheter att tillämpa de etiska värdegrunderna i LSS* (Ahlström & Klinkert, 2001) är syftet med studien att beskriva personliga assistenters erfarenheter och upplevelser i sitt arbete i samband med tillämpningen av LSS-lagens intentioner. Rapporten utgår teoretiskt ifrån copingteorier och stress, och det syfte som är övergripande i studien är att studera stressrelaterade yrkeskrav och vilka strategier de personliga assistenterna använder sig av för att hantera dessa. Totalt är det 25 personliga assistenter som har blivit intervjuade. Det som bland annat framkommer i resultatet är att assistenterna själva önskar utbildning om brukarens sjukdom, och för att hantera den stress som assistenterna ibland upplever så vill de gärna ha mer stöd från omgivningen och få mer feedback från brukaren.

I rapporten *Upplevelser av att arbeta som personlig assistent* (Ahlström, Sundmark & Wetterstrand, 2001) är syftet med studien att undersöka om personliga assistenter upplever organisationsmässiga problem i sitt yrke, samt vilka copingstrategier de i så fall använder sig av för att hantera dessa. Studiens syfte är dessutom att studera assistenternas utbildningsbehov och att studera de faktorer som kan betyda mycket för assistenters upplevelser av coping och stress. Totalt är det 30 personliga assistenter som har intervjuats. Det framkommer bland

annat att i resultatet av de problematiska områden som assistenterna upplever som framträdande är ensamhet, tystnadsplikt, kunskapsbrist och psykisk påfrestning. Det assistenterna efterlyser är utbildning om brukarens sjukdom och krishantering. Assistenterna menar att personkemin mellan assistent och brukare är viktig och att man har någorlunda liknande intressen, och att det är av stor betydelse att utveckla en vänskap. Att brukare ger assistenter feedback ges även av stor betydelse av assistenterna och ses som viktigt för att underlätta arbetsituationen.

Sammanfattningsvis visar den tidigare forskningen att en personlig assistents arbetsituation ser olika ut beroende på vilken brukare man arbetar hos och att assistenterna saknar en fast arbetsbeskrivning över vad man ska göra i sitt arbete. Det är också många assistenter som påpekar att arbetet är väldigt ensamt och att de vill ha mer stöd och handledning av sin arbetsgivare. Assistenterna önskar dessutom mer feedback från sin brukare. Det framkommer också att assistenterna tycker det är svårt att dra en gräns mellan att vara privat och professionell i sitt arbete och att arbetet ibland kan vara psykiskt påfrestande samt både psykiskt, känslomässigt och fysiskt utmattande.

5. Teori

Vi har valt att använda oss av teorier om stress och coping i analysen till vår undersökning. Detta val motiverar vi med att teorierna hjälper oss att se på de svårigheter som finns med arbetet och samtidigt så lyfts lösningar och strategier för att hantera svårigheter fram. Vårt val av teori har inte bara använts i resultat och analysdelen utan genomsyrar hela uppsatsen då vi även har utgått ifrån dessa teorier i utformandet av vårt syfte och frågeställningar. Dock hade vi inte, vilket beskrivs mer ingående i metoddelen, bestämt oss för att utgå ifrån teorier om stress och coping då vi påbörjade arbetet med uppsatsen. Det var istället något som föll sig naturligt då vi kommit en bit i vårt insamlade av data samt litteratursökande. Teorier om stress och coping ansåg vi var den bäst lämpade teorin att använda för att kunna belysa så många som möjligt av de aspekter som vi fann var intressanta att ta upp med arbetet som personlig assistent.

I teoriavsnittet kommer vi först gå igenom olika synsätt som finns på stress och coping för att ge en bakgrund till hur de uppkom. Det finns flera olika synsätt på både stress och coping men det som har fått störst genomslag samt är det synsätt som vi kommer använda oss av i vår undersökning är den s.k. fenomenologiska-transaktionella modellen. Vi ger även en inblick i

olika synsätt på coping och copingstrategier för att tydliggöra valet av de begrepp vi sedan använder i analysen av vårt empiriska material.

Stress

Stress är nuförtiden ett välkänt och aktuellt ämne. Vi ser nästan dagligen tips på hur vi ska gå tillväga för att undvika och hantera stress. Så har det inte alltid varit och Lazarus (1999) menar att detta samt den ökande mängden forskning om stress som produceras är ett bevis för hur stor roll stress spelar för vårt fysiska, psykiska och sociala välbefinnande. Detta är en syn på stress som inte funnits tidigare.

I stressfyllda situationer reagerar individen både psykiskt och fysiskt. Det har konstaterats av flera forskare att när en människa utsätts för stress, så sätts en neurofysiologisk reaktion igång och olika hormoner utsöndras som leder till bl.a. ökad produktion av blodsocker till musklerna, för att maximera den fysiska ansträngningen. Ett problem med fysiologiska stressreaktioner är att de inte alltid är funktionella, speciellt inte i dagens moderna samhälle då man kan vara fast i en stressfylld situation under en längre tid. Att vara kvar i en stressfylld situation under en längre tid så kan de fysiologiska stressreaktionerna leda till negativa hälsoeffekter. Det finns inget vetenskapligt belägg för sambandet mellan stress och negativa effekter på hälsan men forskare misstänker att det finns ett samband mellan stress och exempelvis sänkt immunförsvar, astmasjukdomar och diabetes (Agervold, 2007).

Bristande överensstämmelse mellan krav från arbetsplatsen och individens resurser kan leda till belastningsreaktioner i form av t.ex. vantrivsel, stress och sjukdom. Bristande överensstämmelse kan vara att individen inte kan leva upp till de krav som ställs på arbetsplatsen, alltså att individens resurser inte räcker till för att utföra arbetsuppgifterna. Det kan också vara så att det ställs för lite krav på individen så att denne känner att han/hon inte får utnyttja sina resurser. Båda dessa situationer kan alltså leda till att individen upplever stress på arbetet (Agervold, 2007).

Stress är ett vardagligt uttryck som kan innebära olika saker. I vetenskaplig litteratur finns det tre olika modeller för hur begreppet stress kan användas.

I den *stimulusbaserade modellen* anses stress vara något som angriper individen utifrån som t.ex. en sjukdom. Nackdelen med detta synsätt är att det innebär en förenklande syn på sambandet mellan orsak och verkan (Bailey och Clarke 1992).

Den *responsbaserade modellen* innebär att stress ses som en fysisk reaktion som t.ex. extrema väderförhållanden. Nackdelen med denna modell är att den beskriver människan som passiv mottagare av en yttre hotande miljö och att individens kognitiva faktorer ges ett alltför begränsande utrymme i inflytande på stresshantering (Bailey och Clarke 1992).

I *transaktionsmodellen* ses stress som ett samspel, en interaktion mellan individen och den omgivning som denne upplever. Denna modell har en kognitiv utgångspunkt och anser att den mest relevanta orsaken till stress och hantering av stress (coping) är hur individen upplever, tänker och minns en situation, d.v.s. vilken subjektiv betydelse varje specifik upplevelse har för varje specifik individ. Beroende på hur individen tolkar en situation och placerar sig själv i den avgörs ifall situationen upplevs som stressfylld eller ej. Det är alltså individen själv som ”avgör” ifall situationen upplevs som stressfylld (Bailey och Clarke 1992).

Lazarus och Folkman (1984) menar att stress är en förutsättning för coping, vilket innebär att det inte finns något behov av coping ifall individen inte upplever situationen som stressfylld.

Coping

Under senare halvan av nittonhundratalet så har fokus på forskning om stress och coping förskjutits till coping, alltså individens förmåga att hantera stress. Stress finns och kommer alltid att finnas i människors liv. Det anses alltså inte längre lika relevant att undersöka själva fenomenet stress, utan hur människan hanterar stress, alltså coping. Begreppet copingstrategier är i sig värdeneutralt och det finns både positiva och negativa sätt att hantera stress (Ahlström och Klinkert, 2001).

Det finns fyra olika synsätt på coping. Dessa är; *jagförsvarande coping*, *coping som personlighetsdrag*, *situationsbetingad coping* samt den *fenomenologiska-transaktionella modellen* (Ahlström, Sundmark och Wetterstrand 2001).

Jagförsvarande coping kommer ursprungligen från det psykoanalytiska perspektivet. Inom det psykoanalytiska perspektivet beskrivs ett antal försvarsmekanismer som är omedvetna. Några exempel på omedvetna försvarsmekanismer är bl.a. realitetsförnekande, bortträngning, regression, fantiserande, rationalisering, kompensation m.m. Sammanlagt finns det 15 olika försvarsmekanismer och dessa fungerar på olika sätt som copingstrategier. När individen upplever en stressfylld situation sätter någon av de omedvetna försvarsmekanismerna igång en omedveten reaktion för att individen ska kunna hantera situationen. (Bailey och Clarke, 1992) Nackdelen med jagförsvarande coping är att den inte säger något om vilken av

försvarsmekanismerna som används, om de ens används samt ifall de har någon nytta för individen (ibid.).

Coping som personlighetsdrag innebär att det finns en viss copingstil i varje individs personlighet. Inom detta synsätt kan individen placeras in på olika personlighetsskalor som anses relevanta för hur individen hanterar stress. Personlighetsskalorna består (oftast) av två ytterligheter som t.ex. självständighet-beroende eller konfrontation med- undvikande av problem, där individens personlighetsdrag placeras ut någonstans mellan dessa två ytterligheter där denne passar bäst in. Genom att göra detta på flera olika skalor kan man urskilja ett coping beteende som är utmärkande för varje specifik individ. (Bailey och Clarke, 1992) Fördelen med denna syn på coping är att den betonar det faktum att hur en situation upplevs skiljer sig mellan olika individer. En nackdel med detta synsätt är dock att den säger att varje individ har ett copingbeteende som är typiskt för just denne, men synsättet säger inget om att en individ kan uppleva olika stressfyllda situationer på olika sätt och därför också hanterat dessa på olika sätt (ibid.).

I *situationsbetingad coping* så ändrar individen situationen med hjälp av coping så att den blir mindre hotfull och stressfylld. Situationsbetingad coping är funktionellt och syftar till att ändra förutsättningarna i varje unik situation som upplevs stressfylld, vilket var något som enligt kritiken saknades i den personlighetsbaserade copingen. Negativt med situationsbetingad coping är att de stressituationer som beskrivs är sådana som upplevs som hotfulla objektivt sett. Synsättet tar inte upp de individuella skillnader som finns, och att en situation kan upplevas som stressfylld för en individ men inte alls för en annan (Bailey och Clarke, 1992). Detta synsätt utgår också ifrån att direkt stresshantering är lämpligt, Bailey och Clarke (1992) menar att detta är ett problem då det finns många situationer där istället indirekt stresshantering anses vara mer lämpligt (ibid.).

Enligt Bailey och Clarke (1992) tar dessa tre synsätt alla upp olika men viktiga aspekter av hantering av stress, coping. De menar dock att inget av ovan nämnda synsätt räcker till för att ge en heltäckande bild av stress och coping.

I den *fenomenologiska-transaktionella modellen*, anses stresshantering vara ett samspel mellan individen och omgivning, d.v.s. så som individen upplever omgivningen (Bailey och Clarke, 1992). Detta är ett likadant synsätt som det som finns på fenomenet stress i transaktionsmodellen om teorier om stress. Enligt den fenomenologiska-transaktionella modellen varierar individens hantering och förhållningssätt i olika situationer. I denna modell

så belyses hur individens stresshantering förändras över tid (ibid.). Individens beteende varierar alltså så att denne ibland har välfungerande copingstrategier medan han/hon ibland kanske inte hanterar stress på ett bra sätt alls (Ahlström, Sundmark och Wetterstrand, 2001).

Den fenomenologiska-transaktionella modellen är den modell som fått störst genomslag då denna innehåller viktiga aspekter av alla de tre tidigare ovan nämnda synsätten, vilket gör att den ger den mest heltäckande bilden av hur individen kan hantera stress. Lazarus och Folkman som har utvecklat denna modell, samt transaktionsmodellen för stress, anses vara bland de mest framgångsrika forskarna inom stress och coping under senare delen av 1900-talet (Ahlström och Klinkert, 2001).

Lazarus och Folkman (1984) har definierat coping enligt följande;

”We define coping as constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person.” (ibid s. 141).

Enligt Lazarus (1984) finns det två typer av coping; problemfokuserad coping samt känslfokuserad coping. Problemfokuserad coping innebär att individen som utsätts för stress försöker förändra själva orsaken, källan till problemet. Den här typen av coping används av individen då denne känner att den faktiskt har en förmåga att förändra situationen.

Vid känslfokuserad coping har individen ingen möjlighet att förändra den faktiska orsaken till problemet utan avser istället att ändra den känslomässiga reaktion på det som individen upplever som stressfyllt (Lazarus, 1984).

Dessa två typer av coping används ofta samtidigt vid hantering av stress (Ahlström och Klinkert, 2001).

Copingstrategier kan också ses utifrån andra begrepp, dessa är indirekt coping, direkt coping samt palliativ coping. Direkt coping och indirekt coping har ett nära samband med problemfokuserad coping samt känslfokuserad coping.

Direkt coping innebär att individen upplever den stress han eller hon utsätts för likt en utomstående betraktare. Individen försöker sedan med en direkt handling förändra den stressfyllda situation denne befinner sig i, så att den blir mindre krävande. Detta stämmer väl överens med innebörden av problemfokuserad coping. (Bailey och Clarke, 1992).

I vissa situationer kan eller bör individen inte ta itu med den stress som han eller hon utsätts för med en gång. Indirekt coping innebär att individens upplevelse av ett hot förändras, alltså känslorokuserad coping (ibid.).

Det tredje begreppet, palliativ coping innebär de strategier som individen använder för att hantera situationen minskar upplevelsen av stress tillfälligt. Dock kan det vara så att denna tillfälliga lindring av stressen senare leder till en ännu större upplevelse av stress.

Tidsaspekten är alltså viktig i denna typ av coping då stressen lindras under en kortare tidsperiod för att sedan försvåras (Bailey och Clarke, 1992). Det finns en interaktion mellan olika copingstrategier och stresshantering anses vara en dynamisk process (ibid.).

Som vi skrev ovan kommer vi att utgå ifrån den *fenomenologiska-transaktionella modellen* i vår analys av hur personliga assistenter ser på de svårigheter samt hantering av svårigheter på sin arbetsplats. De begrepp vi kommer använda oss av i analysen är *känslorokuserad* och *problemfokuserad coping*, samt *direkt*, *indirekt* och *palliativ coping*, då det kan vara intressant att se hur olika individer använder olika strategier för att hantera en stressfylld situation.

6. Resultat och analys

Intervjupersonerna

Sammanlagt har sju personer intervjuats i undersökningen, vi har valt att kalla dessa för intervjuperson 1-7 i redovisningen av vårt resultat. Som tidigare nämnt i teoridelen, är upplevelser av stress och coping individuella och även något som förändras över tid. Vi har därför valt att inleda resultatdelen med en kortare presentation av intervjupersonerna. Detta för att skapa inblick i hur deras bakgrund kan påverka de upplevelser av stress och coping som de har i arbetet som personlig assistent.

Intervjuperson 1

Intervjuperson 1 är en 48 årig kvinna. Hon har tidigare gått i grundskolan samt läst kurser på Komvux. Hon har arbetat som personlig assistent i två år och arbetar som det i dagsläget. Hennes tidigare arbetslivserfarenhet är framför allt egenföretagare inom försäljningsbranschen. Hon är tillsvidareanställd på ett nattskift inom kommunen och är även timanställd vid ett kooperativ där hon ibland arbetar dagtid. Brukaren som hon arbetar hos är en rullstolsbunden kvinna som behöver insatser dygnet runt.

Intervjuperson 2

Intervjuperson 2 är en 20 årig kvinna. Hennes tidigare utbildning är gymnasiet och just nu studerar hon på universitet/högskola. Hon har tidigare arbetat som bl.a. förskolelärare, brevbärare och telefonförsäljare. Hon har varit sommarvikarie som personlig assistent och arbetar just nu som vikarie och hoppar in lite då och då. Hon arbetar mestadels helg, både dag och natt. Brukaren som hon arbetar hos har en CP-skada och är i behov av dygnet runt tillsyn samt dubbelbemanning, vilket innebär att man är två assistenter som arbetar parallellt med varandra. Hon är timanställd vid ett privat företag.

Intervjuperson 3

Intervjupersonen 3 är en 23 årig kvinna. Hennes tidigare utbildning är gymnasiet och just nu läser hon på högskola/universitet. Hon har tidigare arbetat på ett äldreboende, kundtjänst, café och industriarbete. Hon har arbetat som personlig assistent i tre år hos tre olika brukare. Just nu arbetar hon hos två brukare som är tvillingar. De är tonåringar och är i behov av insatser då båda har en CP-skada sedan födseln. Hon är timanställd vid ett privat företag och arbetar vardagseftermiddagar samt helger.

Intervjuperson 4

Intervjuperson 4 är en 24 årig kvinna. Hennes tidigare utbildning är gymnasiet och just nu läser hon på högskola/universitet. Hon har tidigare arbetat i butik och i restaurangbranschen. Hon har erfarenhet att ha arbetat som personlig assistent i tre och ett halvt år. Hon är tillsvidareanställd och hur mycket hon arbetar varierar, dock arbetar hon alltid dagtid. Brukaren som hon arbetar hos just nu är förlamad från ryggen och neråt. Hon är anställd vid ett kooperativ.

Intervjuperson 5

Intervjuperson 5 är en 24 årig kvinna. Hennes tidigare utbildning är gymnasiet och just nu läser hon på högskola/universitet. Tidigare har hon arbetat på ett äldreboende som vårdbiträde och på tivoli. Hon har erfarenhet att arbeta som personlig assistent sedan fyra år tillbaka och hon har arbetat hos samma brukare hela tiden. Hon är visstidsanställd vid ett privat företag och arbetar mestadels eftermiddagar och helg. Brukaren som hon arbetar hos har en utvecklingsstörning/CP-skada.

Intervjuperson 6

Intervjuperson 6 är en 29 årig man. Hans tidigare utbildning är gymnasiet och han läser en utbildning vid högskola/universitet som han just nu har uppehåll ifrån. Han har erfarenhet av att ha arbetat som personlig assistent i fem år och han arbetar just nu hos två olika brukare. Den ena brukaren är en man med MS och där arbetar han 50 % på schema och hoppar in lite extra ibland. Den andra brukaren är en ung kille som har en grov CP-skada, där arbetar han bara på helger. Han är anställd vid ett kooperativ.

Intervjuperson 7

Intervjuperson 7 är en 63 årig kvinna. Hon har tidigare studerat vid universitet/högskola. Hennes tidigare arbetslivserfarenhet är med leveranser och i försäljningsbranschen. Brukaren som hon arbetar hos har ett stort hjälpbehov och har tillsyn dygnet runt. I sitt arbete med brukaren har hon haft stor nytta av TAKK som är en speciell metod för kommunikation genom tecken och beröring. Hon är anställd vid ett kooperativ.

Svårigheter samt copingstrategier i arbetet

I arbetet som personlig assistent togs det upp flera olika problemområden och svårigheter som kunde tänkas uppkomma i arbetet. Vi har delat in de svårigheter och copingstrategier som togs upp i intervjuerna i fyra övergripande kategorier, *"arbetsmiljö"*, *"relationen mellan assistent och brukare"*, *"personlighet, tidigare erfarenheter och utbildning"*, samt *"stöd och sammanhållning från arbetsgivare och kollegor"*. I dessa har vi sedan kodat underkategorier som togs upp som svårigheter eller copingstrategier av intervjupersonerna. Svårigheterna varierar mellan olika assistenter, då en av de personliga assistenterna kunde uppleva någonting som en svårighet medan andra inte reflekterat över just den komponenten alls. Detta beror antagligen på att de yttre svårigheter som ställdes på assistenterna skiljde sig då de arbetade på olika arbetsplatser (Larsson, 2004). Men som Lazarus och Folkman (1984) menar så är stress, eller upplevelsen av stress en transaktion mellan individen och dennes omgivning. Därför kan skillnaderna i vad som upplevs som en svårighet eller inte också bero på vilka förutsättningar, både inre och yttre en individ har för att hantera en svår situation. Vilket är innebörden av transaktionsmodellen (ibid).

Stress kan som tidigare nämnts uppstå när individen upplever att de yttre krav som ställs på denne är alltför stora, vilket det ges flera exempel på i resultatet nedan. Det kan också vara så att individen känner att han eller hon inte har tillräckligt stora krav på sig och inte har någon möjlighet till att utvecklas (Agervold, 2007), vilket också kan skapa en typ av stress som det ges exempel på i vårt resultat.

För att hantera svårigheterna och stressfyllda moment i arbetet, används olika typer av copingstrategier. I vissa fall kan *direkt coping* vara bäst lämpad, då det handlar om att på ett rationellt sätt ta itu med svårigheten på en gång. I andra fall kan eller bör man inte göra detta (Bailey och Clarke, 1992). Ett exempel som tas upp i resultatet är den stress som kan upplevas då man känner sig ensam och utelämnad i arbetet. Det är så arbetet går till och det finns kanske inte något direkt som kan göras för att ändra på det. Det en personlig assistent kan göra för att hantera denna svårighet och minska stressen skulle i så fall t.ex. kunna vara att diskutera detta med sina kollegor, prata om hur de känner inför det och på så sätt försöka förändra sin syn på att arbetet upplevs som ensamt. I resultatet redovisas exempel på svårigheter och hur de skulle kunna hanteras. Dessa typer av svårigheter kan i vissa fall åtgärdas genom konkreta hjälpmedel i arbetet, som t.ex. att gå en kurs i hur man hanterar brukarens problematik eller i lyftteknik, vilket är exempel på *problemfokuserad* eller s.k. *direkt coping*. Det finns även exempel på *känslofokuserad, indirekt coping*. Bl.a. att man genom handledning och samtal med kollegor, kan känna stöd och gemenskap i arbetet.

Arbetsmiljön

Svårigheter i arbetsmiljön som kan skapa stress

I arbetsmiljön fanns det olika situationer som de personliga assistenterna ansåg som stressfyllda.

Fysiska risker som bl.a. belastningsskador som en följd av tunga lyft, att man var tvungen att stötta brukaren m.m. var något som flera assistenter tog upp som ett problem under intervjuerna.

”Ja det kan ju vara om man tittar generellt så kan det ju vara arbetsplatsolyckor naturligtvis att man till exempel får lyfta tungt om det inte finns tillräckligt med hjälpmedel och sådär men det finns det alltid och det måste man alltid ta upp om man känner att det är fel, ja att det inte finns redskap, finns redskap och de

används rätt så är det ju ingenting, sen är det ju alltid som på alla arbetsplatser, att man böjer sig fel eller jag vet inte det är klart jag kan ju skära mig på kniven när jag gör frukost, men haha det är inga större problem.” Intervjuperson 1.

”Ens egen kropp och rygg. När man är i hemmet så är man ju ganska utsatt. Sen när man är i simhallen är man ganska utsatt, det är ganska halt och det är tungt.” Intervjuperson 3.

”Om man hade arbetat dygnet runt så hade det nog varit mer belastning i och med att hon är rörlig men inte fullt rörlig och då kan det blir mycket hålla upp och stöta upp och det har jag känt av i höften någon gång men det finns ingen risk direkt på de få timmar som jag arbetar tycker jag.” Intervjuperson 5.

”Men jo visst om jag jobbar där jättemycket så får jag ont i ryggen för även om det finns speciella lyft så exempelvis när han ska sätta sig i stolen, så måste han tippa ner och man måste trycka i honom från hans knä in i stolen så att han landar rätt kan man säga. Det kan vara lite jobbigt eller om man ska vända honom i sängen, för han väger ändå en hel del. Det kan vara lite jobbigt men just nu eftersom att jag inte jobbar där så särskilt mycket så märker jag inte det men som sagt när jag jobbar där mycket så får jag ont i ryggen.” Intervjuperson 4.

Som man kan se i assistenternas svar ändrades upplevelsen av ifall det var en svårighet beroende på flera olika faktorer. T.ex. påverkas upplevelsen av, vilken kontinuitet man utsattes för svårigheten, ifall det fanns några fysiska hjälpmedel som underlättade för att hantera situationen men också ifall man hade fått råd och stöd från andra om hur man kunde hantera situationen. Villkoren och förutsättningarna ändrades hela tiden, vilket innebär att upplevelsen av själva situationen också förändrades (Lazarus och Folkman, 1984).

Det fanns även assistenter som arbetade hos brukare som ibland kunde bli aggressiva, vilket också ansågs vara en riskfylld situation.

”Alltså jag vet inte hur det är med andra men hon kan ju vara ganska aggressiv alltså så hon kan ju slåss och sådant också. Det är ju en risk att man kan få ett slag då och då och sådär.” Intervjuperson 2.

Dessa typer av svårigheter kan alltså upplevas som stressfyllda då kraven på personliga assistenters fysiska förmåga ibland är orimliga.

Psykiska risker togs också upp som en svårighet, några av assistenterna poängterade att det är ett mycket ensamt arbete, som kan vara väldigt tungt psykiskt sett. Vilket även tagits upp i tidigare forskning av bl.a. Larsson och Larsson (2004) samt Åhlström, Sundmark och Wetterstrand (2001).

”Det är ett väldigt ensamt arbete.” Intervjuperson 3.

”Man är väldigt ensam i sitt yrke.” Intervjuperson 5.

Andra saker som ansågs vara psykiskt belastande var bl.a. att assistenterna i sitt arbete mötte brukare som mådde psykiskt och fysiskt dåligt, vilket kunde vara svårt att hantera.

”Det som är ansträngande med det här arbetet och som tar 90 % av min energi är att förhålla mig till en person som mår dåligt om du har någon som är deppig eller har allmän ångest eller så eller om man går igenom kriser.” Intervjuperson 6.

En annan svårighet som kunde upplevas var risken för att komma brukaren för nära i relationen och engagera sig för mycket.

”Att man kanske kommer för nära, att man blir familjär och alltså, det är ju en risk, en överhängande risk och det är ju, det ser jag rätt ofta.” Intervjuperson 1.

”Det som är negativt är att det nästan är omänskligt att klara det, har du empati och bryr dig så blir du helt sliten på nolltid för det är helt omöjligt att vara fullt känslomässigt engagerad.” Intervjuperson 6.

Dessa svårigheter återfinns också i tidigare forskning och Dehlin (1997) menar att det finns en risk för att ifall assistenten blir för engagerad i brukarens liv kan det leda till psykisk, känslomässig och fysisk utmattning.

Att man är i någon annans hem var något som vissa av assistenterna reflekterade över som en svårighet medan andra inte tyckte att det var något problem alls. Det som upplevdes som jobbigt med detta kunde vara att man som assistent känner att man hamnar i väldigt intima familjesituationer och att det kan vara svårt att veta hur man ska bete sig i olika situationer. De assistenter som tog upp detta som ett problem menade dock att detta var något som man lärde sig att hantera med tiden och att de inte längre upplevde det som en svårighet.

”Mm, man måste tänka på det hela tiden, för att det ser, det är ju kanske uppåt tio personer som går igenom det där hemmet hela tiden, ja det blir nästan så faktiskt, med all extrapersonal och så. Så då är det ju jätteviktigt att man inte får för sig att, nä men den här byttan den ska inte stå här utan det är ju mycket mer praktiskt om den står där. Men hon har ju faktiskt haft det här hemmet och byggt upp det här hemmet och då får man respektera det. För det är också så att när jag inte är där, så den som är där då, ska kunna fråga henne var har du den där byttan någonstans och då ska hon veta var den är, det är också så rent praktiskt men sen så är det ju så att även om det kanske inte har någon praktisk funktion för henne så är det ju hennes hem och hon ska ju få bestämma, det är ju hon som, ja det är ju hennes hem. Man måste ju ta lite hänsyn till det.”

Intervjuperson 1.

”Ja det blir ju alltid så, det blir en konstig situation. Jag är ju där för hennes skull och samtidigt ska dem sitta där som en familj. Men man har ju kommit på sitt sätt, det var kanske mer jobbigt i början när man inte visste var man hade varandra och det var ett syskon med och sådär, men sen ju mer tiden går desto bättre känns det, och dem tycker nog att det är bättre att jag till exempel är med på middagen än att jag sitter i ett annat rum och väntar till dem har ätit klart.”

Intervjuperson 5.

”Ja, det är det som är lite svårt för det är ju ett väldigt privat arbete, alltså man är ju hos dem, hos familjen, man är ju hemma hos dem så det är ju väldigt svårt att skilja på det, men det är ju väldigt så att man ska försöka att inte lägga sig i, att inte uppfostra för det är inte vår uppgift.” Intervjuperson 2.

Veta sin roll beskrevs som något som var mycket viktigt och som ibland kunde bli problematiskt, flera assistenter hade uttalade regler för vad som ingick och vad som inte ingick att göra i deras arbetsuppgifter, vad som ingick respektive inte ingick kunde dock skilja sig mellan olika assistenter.

”Jag vet inte om det finns skrivet om det finns något en assistent ska göra och inte göra men att det naturligt tillkommer saker som man gör som människa. Till exempel att lugna någon när man mår dåligt, för man får ju en relation med en annan människa och man kan ju inte bara vara en robot som bara håller på att flytta och ha sig.” Intervjuperson 6.

”Eftersom de brukare jag arbetar hos inte kan uttrycka sig själva så är det mycket upp till mig att bestämma vad de ska göra om dagarna. Mitt arbete bygger på att kunna ta egna initiativ.” Intervjuperson 3.

”Jag försöker att hålla mig i bakgrunden, alltså det är inte jag som är och hälsar på eller är iväg någonstans utan jag är bara där och kör rullstolen, så jag försöker hålla mig i bakgrunden.” Intervjuperson 1.

”Det kan bli lite svårt när föräldrarna är hemma att veta om de tycker det är okej att brukaren sitter och tittar på tv i tre och en halv timme, då kanske de tycker mer att vi ska hitta på något. Men som personlig assistent så är det ju inte viktigt att aktivera på det sättet utan jag ska ju följa vad min brukare vill göra och där kan det ju bli en konflikt mellan brukaren och föräldern. Brukaren kanske vill titta på tv medan föräldern vill att vi ska gå iväg och handla, och då kan det vara lite svårt vem man ska vara lojal mot. Men jag måste ta brukarens roll i detta, prata lite om det men är det ett nej så är det ju ett nej och då är det dem som får ta den konflikten i så fall.” Intervjuperson 5.

”När det blir så att han ber mig att göra någonting, typ kan inte du ha koll på min ekonomi och då svarar jag att det kan jag inte ha. Jag vill inte veta hur mycket pengar han har eller vilka koder han har eller ha det ansvaret för då kan jag ju bli misstänkt om något skulle hända. Inom ramarna för mitt arbete så kan jag inte och jag hinner inte på de timmarna jag är där. Som personlig assistent så har jag absolut inte rätt till det att ha sådant ansvar.” Intervjuperson 6.

”När jag arbetar är det hans liv och man har kul och jag trivs och det gör att man blir bra vänner men jag utgår hela tiden ifrån deras intressen och behov och inte för mina. Jag kan föreslå saker men det gör jag för att jag tror att han skulle tycka det är kul, jag skulle aldrig göra det för min egen skull. Det finns ändå en gräns, jag kan dela med mig av mina intressen och vi kan lära känna varandra och prata men det är hans intressen som styr. Intervjuperson 6.

Konflikter med närstående var en svårighet som kunde uppstå ibland i brukarens hem. I vissa fall var det även en närstående till brukaren som arbetade som assistent eller arbetsledare, vilket gjorde att man fick en dubbel relation till den närstående. Konflikter med närstående

kunde bl.a. vara en konsekvens av inte veta sin roll, som vi tog upp ovan. Larsson (2004) menar att det kan vara svårt för assistenten att avgöra vilka sysslor som ingår i arbetsuppgifterna och att detta i sin tur kan leda till konflikter med närstående.

”Det kan uppstå konflikt med brukarens mamma om det är något jag har glömt att göra som till exempel att torka golvet eller om jag har gjort något fel som till exempel med tvätten.” Intervjuperson 3.

”Det har tagit ganska lång tid att bygga upp en relation till brukarens mamma eftersom hon är på sin vakt och ganska bitsk och vill att man ska respektera henne. Men det är inte så konstigt eftersom de har haft 100-tals assistenter hemma hos sig. I början hade man väldigt mycket respekt för henne men nu har jag hittat ett läge där vi kan snacka och umgås och ha en ganska avslappnad relation. Det tog ett tag innan hon kunde lita på mig.” Intervjuperson 3.

”Som sagt, jag har haft väldigt mycket problem med hans fru, i dagsläget har jag inte det.” Intervjuperson 4.

”De kanske är där lite för mycket och det tycker jag är lite såhär jobbigt, fast det är bara små problem som man stör sig på, men ibland så måste jag kanske städa efter dem och det är egentligen inte min uppgift, det är inte mitt jobb.”

Intervjuperson 4

Osäker arbetstid beskrevs av flera assistenter som en svårighet, detta kunde yttra sig i både att man fick arbeta mindre eller mer än vad man blivit lovad, men också att det var osäkert som timanställd att veta när man skulle få arbeta nästa gång. Något annat som togs upp angående arbetstiden är osäkerheten i att få jobba kvar. Uppsägningstiden är kort och ifall brukarna är missnöjda med det arbete som assistenterna utför så finns det en risk för att bli av med jobbet, då det är upp till brukaren att avgöra ifall de vill ha kvar assistenten.

”Ja, alltså hon har ju epilepsi så det kan ju hända att hon måste åka in till sjukhuset och sådär. Det hände väldigt ofta innan och om hon då gör det så är det risk för att man inte får arbeta den dagen man ska arbeta egentligen, utan på sjukhuset kan man ju inte göra någonting. Då bara sitter man ju där och väntar liksom. Så det är ju lite så, man vet aldrig hur det kommer bli från dag till dag.” Intervjuperson 2.

”Det är också hur anställningen ser ut, det är en veckas uppsägningstid från båda hållen så att hon har använt det och hon kan säga upp en om inte vissa saker passar en. Jag är timanställd och jag har blivit lovad muntligt en viss procent men eftersom vi inte har något skriftligt så är det ingenting jag kan kräva.” Intervjuperson 3.

”Det kan vara så att jag inte suttit ner på ett tio timmars pass och gjort en massa saker och inte haft händerna lediga. Men det hade varit jätteskönt med rast. Typ tio minuter på förmiddagen och eftermiddagen och 45 minuters lunchrast kanske. Det hade hjälpt mig jättemycket, jag hade haft mer energi och mått bättre och arbetat bättre.” Intervjuperson 6.

Copingstrategier i arbetsmiljön

Redskap och metoder som underlättar i arbetet var en tillgång i assistenternas arbete då de fysiska riskerna med arbetet reducerades. Även andra arbetsmetoder gällande kommunikation och stimulering ansågs vara ett hjälpmedel i arbetet. Genom att använda t.ex. TAKK, vilket en av intervjupersonerna använde i sitt arbete, blev det lättare att kommunicera med brukaren och på så sätt blev det mindre missförstånd mellan assistenten och brukaren. Dessa är exempel på direkt och problemfokuserad coping, då redskap och metoder är faktiska åtgärder.

”Finns redskap och de används rätt så är det ju ingenting.” Intervjuperson 1.

”TAKK-kurser som sagt inte riktigt teckenspråk. TAKK till stimulering som en specifik sådan massageform, jag vet inte om ni känner till det? Det har gett mig väldigt mycket och det har min arbetsgivare betalat för, båda delarna och även om jag inte använder det i standardbemärkelse att ge en timmes behandling, vi har glädje av den i mitt arbete med en person, just detta med kroppskontakt och kommunikation över huvud taget.” Intervjuperson 7

Handlingsutrymme kan ses som en copingstrategi då det skapar utrymme för den personliga assistenten att själv kunna styra över sina arbetsuppgifter, i varje fall till viss del. På så sätt kan assistenten själv, eller tillsammans med brukaren, planera sitt arbete. Larsson och Larssons (2004) tidigare studie visar att personliga assistenter ser det som positivt att deras arbete är flexibelt och självständigt. Detta gör att assistenten då kan lägga upp sitt arbete på ett sådant sätt att han/hon känner att de har förmågan att klara av det, utifrån de förutsättningar som finns. Vissa assistenter tog också upp att det var positivt att de hade inflytande över vilka

aktiviteter som skulle utföras. Handlingsutrymmet ger också utrymme till att assistenterna kan föreslå aktiviteter som de själva tycker är roliga, vilket gör att deras arbete också blir roligare. Det fria handlingsutrymmet kan alltså fungera som både direkt coping då assistenten kan planera och lägga upp sitt arbete själv. Det kan också fungera som indirekt coping då den frihet och möjligheten till att göra aktiviteter som man själv tycker om, gör att assistenterna trivs och kan få möjligheter till att utvecklas i arbetet.

”Vi pratade faktiskt om det när vi var ute och gick i skogen att det är ett väldigt fritt arbete, där var vi ute och gick i bokskogen och det var en jättefin dag. Det är ju egentligen vi som bestämmer eftersom de inte direkt själva kan säga vad de vill göra utan det är upp till oss och det är vi som bestämmer vad vi vill göra. Är det fint väder så går vi ut eller så är vi på någon slags teater eller går ut och fikar. Det är väldigt fritt och det är väldigt skönt att vi är två på arbetsplatsen så att man kan hjälpas åt och att man alltid har någon att prata med.”

Intervjuperson 3.

”Jag tycker ju om att spela fotboll och såhär så ibland brukar jag få med henne och göra det också. Alltså det är lite vad man själv vill göra så kan man försöka få henne att göra eller bli intresserad av det också.” Intervjuperson 2.

Stöd från brukarens närstående togs upp som en resurs i arbetet. Möjligheten att kunna rådfråga närstående om man skulle behöva hjälp i sitt arbete ansågs vara en tillgång, framförallt när man var ny i arbetet som assistent och inte kände sin brukare eller visste hur man ska hantera vissa situationer. Detta kunde alltså fungera som både problemfokuserad och känslfokuserad coping. Assistenten kan få vägledning och råd från familjen, vilket är problemfokuserad coping. Det kan också vara så att tanken på att brukarens närstående finns i närheten, eller att de uttryckt att man utför ett bra arbete kan underlätta för att klara av de svårigheter som tagits upp i arbetet, vilket är indirekt, känslfokuserad coping.

”Familjen är jättetrevlig och jätteprofessionella. Men de är varma och öppna och vänliga och vi har en jättebra kommunikation och jag kan säga rakt ut vad jag tänker och vad dem behöver veta och så är det inte överallt. Men de är så proffsiga hans föräldrar och jag tror det är unikt.” Intervjuperson 6.

”Jaja, alltså ibland för att jag känner henne inte så, eller nu har jag ju lärt känna henne jättebra, men i början så kände jag ju inte henne. Då så kunde jag ju gå

och fråga föräldrarna ”ja men hur ska jag göra i den här situationen”, då t.ex. när hon skulle slåss liksom. Då får man ju gå och fråga föräldern typ så.”

Intervjuperson 2.

Relationen mellan assistent och brukare

Svårigheter i relationen mellan assistent och brukare som kan skapa stress

I relationen mellan personlig assistent och brukare kunde det uppstå svårigheter som påverkade arbetssituationen.

Gränsen mellan privat och professionell beskrivs som svårdefinierad och flera av assistenterna tog upp det komplexa i att samtidigt som man har en professionell relation till brukaren så uppstår det också en slags vänskapsrelation. Nikku (2004) menar att det som personlig assistent inte går att ha enbart en professionell relation till brukaren. När brukaren öppnar upp sig för assistenten, försöker assistenten göra samma sak för brukaren för att skapa en balansgång i relationen (ibid).

”Gränsen mellan att vara professionell och privat i sitt arbete är ganska hårfin som personlig assistent.” Intervjuperson 3.

”Många skulle nog också säga att det är svårt att veta var gränsen går mellan att ha en vänskaplig eller professionell relation. Du måste bli vän med människan, annars kan han inte få förtroende för dig eller lita på dig om man inte är vänner eller släppa in någon i sitt liv.” Intervjuperson 6.

”Det är väldigt lätt att har man jobbat där ett tag tillslut så är man kompisar, inte arbets, och där ska man kanske försöka dra en, alltså man kan ju fortfarande prata om vad man gör när man inte är där och sådär men det får ju inte vara så att man, det tror jag man ska försöka undvika i alla fall, för man måste ha lite, ja någon distans måste man ju ha, annars växer man ju ihop på något vis.”

Intervjuperson 1.

”Det är ganska flytande och det pratas mycket om det på kurser och sådär, för alla har ju samma problem att man ska gärna inte vara familjär för mycket och jag tror att många kanske kan ge mer än vad de behöver. Alltså det är inte så, det är klart att man ska vara, att man ska ha bra kontakt och sådär men många har svårt att säga stopp eller nu räcker det eller sådär och kanske gör mycket på

fritiden sådär också eller ja. Så jag tror att den är väldigt flytande den där gränsen.” Intervjuperson 1.

Konflikter med brukaren beskrevs som något som var en naturlig del av arbetet.

”Kommer du som personlig assistent till någon så måste ha kunna vara öppen och kunna förstå vad som är ditt arbete, du kanske inte tycker om den människan du ska arbeta hos men han har rätt till personlig assistans och rätt att ha ett vettigt liv även fast han kan vara en skit.” Intervjuperson 6.

”Ja men det är det ju, man kan ju inte vara glad jämt jämt jämt, som brukare tänker jag, vi får ju skärpa till oss för vi kan ju, vi går ju hem sen men jag menar det är klart att det är upp och ner och då kan det ju vara vissa dagar när ingenting är bra och allting är bara fel och sådär, det får man ju ta. Det är inte mer, det är ju så, det är ju det som är.” Intervjuperson 1.

En del av de intervjuade assistenterna påpekade att det kunde bli fler konflikter som uppstod mellan brukare och assistent då de menade att det ibland kunde vara svårt att veta vad brukaren menade då den kanske inte har samma möjligheter att uttrycka sig.

”Man lär ju sig hur den andra fungerar och det är ju svårare för en personlig assistent för brukaren kanske inte alltid uttrycker vad den vill och då får man försöka läsa av dem och det är svårt att läsa av någon helt och då kan det bli fel ibland men så är det.” Intervjuperson 5.

Det beskrevs också att det kunde finnas en rädsla bland personliga assistenter att hamna i konflikt med brukaren då man kände att man var i en beroendesituation och kunde riskera att förlora sitt arbete.

”Jag vet att många känner så att kommer jag att bli kickad nu om jag hamnar i konflikt med honom, att jag inte gör det han ber om för att jag tycker att det är fel, eller att jag inte orkar mer för jag blir irriterad på honom. Det gör att vi som assistenter är väldigt utsatta eftersom de kan avskeda oss ifall det inte fungerar, men då ska det vara att kommunikationen inte alls fungerar.” Intervjuperson 6.

Copingstrategier/styrkor i relationen som kan användas i arbetet

Feedback från brukaren var något som var viktigt för flera av assistenterna, känslan av att man utförde ett arbete som var meningsfullt och förbättrade brukarens vardag. Ahlström et al. (2001) menar att det är av stor betydelse att brukare ger feedback till assistenterna för att underlätta deras arbetssituation. Också att brukaren talade om för assistenten hur han eller hon ville ha det i olika situationer samt tips på hur assistenten kunde genomföra dessa ansågs som viktigt. I vissa fall skedde denna kommunikation genom olika metoder som exempelvis TAKK. Även detta kunde fungera som både problemfokuserad och känslfokuserad coping. Det fungerade som problemfokuserad coping då assistenterna fick direktiv av brukarna, vilket var positivt då det ofta inte fanns någon annan konkret arbetsbeskrivning. Det kan även ses som känslfokuserad, indirekt coping då assistenterna får uppskattning och bekräftelse i sitt arbete.

”Jag går bara till jobbet och gör det jag ska och det uppskattas otroligt mycket, gör man dessutom någonting extra så är det också väldigt, alltså man får väldigt mycket feedback, otroligt mycket feedback, som jag inte alls är van vid som säljare, så det tycker jag nog är det absolut bästa.” Intervjuperson 1.

”Hon har en förmåga att liksom tala om när jag gör rätt och uppskatta mitt arbete, hon ger mig feedback om jag säger så. Och jag försöker peppa henne, att hon liksom, ja för de är ju inte alltid så lätt då, och att man försöker, att det är ett givande och ett tagande och sådär.” Intervjuperson 1.

”Man ger dem ett språk så att de kan kommunicera och det är ovärderligt”
Intervjuperson 7.

Vikten av en god relation betonades för att arbetet skulle fungera och för assistentens och brukarens trivsel tillsammans. Att ha en god relation och kunna lita på varandra beskrevs som väldigt viktigt, vilket stämmer väl överens med tidigare forskning av bl.a. Ahlström et al. (2001). En av assistenterna menade till och med att hennes goda relation till brukaren var den största anledningen till att hon arbetade kvar som personlig assistent. En god relation gjorde att man trivdes och hade kul med varandra. Också att man kanske kände att man vågade fråga ifall det var något som man var osäker på. Även detta är alltså exempel på känslfokuserad coping, då en god relation till brukaren leder till att assistenterna känner sig trygga och uppskattade i sitt arbete.

”Ja alltså man blir bekräftad hela tiden, att man är viktig, att det man gör är bra. Åh, ja men det är ju en mänsklig, det är ju relation man har, och det är det som jag har förstått som är viktigt när man är personlig assistent, att man jobbar, att den man jobbar med, att man kommer överens på något, att man har samma humor, eller samma människosyn, eller alltså, att man kommer överens och om man inte gör det, så går det inte så bra. Och man jobbar så tätt, både med de som man jobbar med, de tillfällen då man är fler men framförallt med brukaren, ja man är ju dens extra hand eller ben, vad ska man säga, kroppsdel, nästan.
Intervjuperson 1.

”Relationen med honom fungerar bra, det är nog i grund och botten väldigt olika och jag hade kanske inte kommit nära honom, det är också det som är så fantastiskt med det här arbetet att man kommer nära människor som man aldrig annars hade haft chansen att komma nära.” Intervjuperson 6.

”Det var det eller vara jättefattig en hel sommar, så jag tog det. Jag jobbade som vikarie. Sedan så ja, jag tycker väldigt mycket om han som jag jobbar för, för att jag går liksom bara till en person. Jag tycker om arbetsplatsen så det har blivit liksom att jag har jobbat kvar.” Intervjuperson 4.

Bevara brukarens integritet var viktigt för assistenterna då en del av dem hade påpekat det som en svårighet att det fanns en risk för att man kom varandra för nära som assistent och brukare. De menade därför att det var viktigt att hålla sig i bakgrunden samtidigt som man skulle finnas till hands. Man skulle tänka på att inte lägga sig i vad som stod i posten, när brukaren talade i telefon m.m. Att brukaren behövde tid för sig själv var också viktigt att tillgodose. Detta kan ses som en copingstrategi, då assistenterna hade uttänkta planer och metoder hur de skulle gå tillväga för att skilja på det privata och professionella i arbetet, vilket togs upp som en svårighet i avsnittet om stressfyllda situationer som skulle kunna tänkas uppstå.

”Jag kanske backar undan om han vill prata med någon eller vara med någon vän eller mejla något hemligt mejl eller så, så då står ju inte jag där över hans axel.” Intervjuperson 6.

”Ja jag gör sådana grejer, går ut ur rummet när telefonen ringer och jag försöker hålla mig i bakgrunden om man träffar någon på stan, att man liksom, jag försöker att inte ta ögonkontakt med den som vi möter, utan att det ska vara

brukaren som träffar den som vi träffar på stan. Att man försöker hålla sig i bakgrunden helt enkelt och att man är lyhörd, jag menar att man frågar kanske inte överdrivet mycket men att man, hon måste ju känna att det är hon som styr i alla fall, det är hennes liv och att jag bara är där och hjälper till. Gör det hon vill, att jag inte är över hjälpsam.” Intervjuperson 1.

”Vi tycker också att det är viktigt att de får vara ensamma också ibland, de har ju alltid folk runt omkring sig förutom när de sover men under deras vakna tid så är det folk där hela tiden. Så ibland brukar vi bara gå ut och stänga dörren så får dem vara själva på sina egna rum.” Intervjuperson 3.

Personlighet, tidigare erfarenhet och utbildning

Svårigheter i arbetet som kan skapa stress

Avsaknad av utbildning menar assistenterna kan vara både en fördel och nackdel. Det har varit svårt att urskilja ifall de önskar att det funnits någon formell utbildning innan arbetet påbörjades. Dock kan man tänka sig att en utbildning skulle kunna leda till att man som personlig assistent hade haft fler verktyg med sig i hur man kan hantera svårigheter som uppkommer. På så sätt kan man säga att assistenten blir ännu mer ensam och utelämnad i sitt arbete. Något positivt med att det inte finns någon utbildning är att det kanske är många som söker sig till arbetet som inte annars hade gjort det. De personliga assistenterna får också möjlighet att utnyttja sina personliga resurser mer vilket kan ses som både en möjlighet och en svårighet.

”Som personlig assistent finns det ju egentligen ingen utbildning, där är det ju mest att man går bredvid någon och får den erfarenheten gradvis. Det är ju egentligen inte så svårt att få arbete som det, men jag var lite tveksam när jag kom dit för jag hade inga vårderfarenheter alls. Sedan själva utbildningen blir ju att du får gå bredvid någon annan som arbetat där redan i några dagar så att du lär dig vad som ska göras och även göra de olika momenten som ska utföras tillsammans med brukaren.” Intervjuperson 6.

”Det är väl inte så mycket kunskap som krävs utan det är väl mycket upp till var och en och hur man är som person och om man passar som det. Tyvärr är det ju

ett ganska lågt statusyrke och vem som helst kan i stort sett bli personlig assistent.” Intervjuperson 3.

Copingstrategier som kan användas i arbetet

Implicit kunskap är sådant som assistenterna har lärt sig på arbetet. Flera av assistenterna påpekade att det inte krävdes någon utbildning eller speciell erfarenhet för att arbeta som personlig assistent, det var något som vem som helst kunde göra. Dock menade de också att det var svårt att få tag i vikarier till brukaren då de inte kunde arbeta, vem som helst kunde inte komma in och utföra deras arbete. Denna erfarenhet och specifika kunskap om varje individuell brukares problematik har vi valt att kalla för implicit kunskap. Tyst kunskap som man kanske inte tänker på att man besitter, erfarenhet som assistenterna har fått genom att arbeta på sitt arbete. Detta är ett exempel på fungerande copingstrategier som visar på varför vissa saker som hade upplevts som stressfyllda för assistenterna tidigare, men som de inte längre upplevde var en svårighet.

”Ja, det har det faktiskt, jag trodde inte det men i och med att jag har jobbat med eget företag och varit ensam i det, så har jag ju lärt mig att planera, strukturera och ha framförhållning och sådant där och det har jag god hjälp av nu. Speciellt nu när jag har blivit ombedd att vara arbetslagsledare. Då känner jag att det är lättare, då har jag det i bagaget att jag kan liksom ha nytta av det då.”

Intervjuperson 1.

”Man lär ju sig hur den andra fungerar och det är ju svårare för en personlig assistent för brukaren kanske inte alltid uttrycker vad den vill och då får man försöka läsa av dem och det är svårt att läsa av någon helt och då kan det bli fel ibland men så är det.” Intervjuperson 5.

”Men jag finns där i allting, jag märker hur han reagerar och hur han känner och vilka reaktioner han får på saker i livet.” Intervjuperson 6

Egenskaper som anses gynna arbetet verkade vara väldigt viktiga att ha som personlig assistent. Många av assistenterna betonade förmågan att lyssna, ha empati och kunna sätta sig in i andras situation. Även att kunna ta egna initiativ och vara ansvarfull betonades som viktiga egenskaper för att klara av arbetet. Eftersom det inte krävs någon obligatorisk utbildning för att arbeta som personlig assistent verkade de personliga egenskaperna man har anses som mer betydelsefulla. I Lazarus och Folkman (1984) tas det i den fenomenologiska-transaktionella

modellen upp att hantering av stress, precis som själva upplevelsen av stress är en transaktion mellan individen och hur den upplever omgivningen. Då det inte finns någon formell utbildning ges det ingen kunskap om hur man kan hantera svårigheter i arbetet. Assistenterna får därför inga professionella ”verktyg” för att hantera svårigheter i arbetet. Därför blir assistentens egenskaper och personliga copingstrategier mer betydelsefulla.

”Man måste vara inkännande och alltså ha empati, ja men att förstå att nu kliver man faktiskt in i en annan människas hem.” Intervjuperson 1.

”Alltså jag tycker att man ska ha tålamod, det är väldigt viktigt. Speciellt i det fallet som jag har. Glad och positiv, påhittig och försöka utmana personen är väldigt bra också. Alltså man ska inte utgå ifrån att personen inte kan, utan man ska alltid försöka och pusha på och ta den till nästa nivå och såhär.”
Intervjuperson 2.

”Empati, tålamod, uppriktighet, vilja att kommunicera.” Intervjuperson 7.

”Man bör vara ganska ansvarsfull och sen bör man vara ganska utåtriktad. Man måste också ha en hel del empati för den man arbetar för och så bör man vara ganska självsäker.” Intervjuperson 3.

Stöd och sammanhållning med arbetsgivare och kollegor

Svårigheter i arbetet som kan skapa stress

Brist på vidareutbildningar var något som vissa av assistenterna tog upp som ett problem i arbetet. Detta är inte i sig en stressfylld situation eller svårighet. Dock kan avsaknaden av vidareutbildning och kunskap försvåra hanteringen av de andra stressfyllda momenten som beskrivits ovan.

”Jag tycker att alla arbetsgivare ska satsa på att erbjuda alla en relevant utbildning kontinuerligt. Sådana utbildningar tycker jag man borde ha mer och det är alldeles för lite, det skulle engagera folk mer i sitt arbete och allt sådant är bra men det är samtidigt inget som är nödvändigt. ” Intervjuperson 6.

”Men inte så specifikt till personlig assistent, det vet jag inte om det finns överhuvudtaget.” Intervjuperson 2.

”Inte direkt, inte inom vårt bolag i alla fall. Dem har inte erbjudit sådär jättemycket, vi har försökt trycka på någon utbildning i tecken på stöd men man kan säga såhär att dem är väldigt ekonomiskt pressade just nu och det har hänt en massa saker på företaget.” Intervjuperson 3.

Bristande handledning och stöd från arbetsgivaren togs upp av assistenterna som problematiskt, dels att det i vissa fall knappt fanns något stöd alls, men också att man kanske hade velat att det fanns mer stöd att få ifrån arbetsgivaren, eller att den var utformad på ett annat sätt. Precis som i *brist vidareutbildningar* behöver bristande handledning och stöd från arbetsgivaren inte ses som en svårighet i sig, utan mer något som hämmar och försämrar möjligheterna till att hantera svårigheter och stress. Dock kan det även vara en direkt svårighet också, ifall man som personlig assistent känner att man inte får stöd av sin arbetsgivare.

”Jag skulle vilja ha mer kontakt med arbetsgivaren och att arbetsgivaren hade en större maktposition och att dem kunde styra och ställa lite mer men de har ju en så himla stor respekt för mamman och det handlar ju också om ekonomi och att hon är en stor kund på bolaget och skulle hon byta bolag så skulle dem förlora ganska mycket pengar. Så det är synd att det ska handla om pengar och att dem inte vågar stå upp för oss.” Intervjuperson 3.

”En av mina kollegor hade problem på en annan arbetsplats och då sa dem att de skulle erbjuda kurators hjälp eller psykologers hjälp men det blev aldrig av. Det var lite tomma ord.” Intervjuperson 3.

”Jag hade nog önskat att det var något privat möte med bara arbetsgivaren.”
Intervjuperson 5.

Precis som i vårt resultat så framgick det även i vår tidigare forskning från Socialstyrelsens rapport (2007) att personliga assistenter anser att de inte har speciellt mycket kontakt med sina arbetsgivare och att de önskar få mer stöd i sin arbetssituation.

Copingstrategier som kan användas i arbetet

Vidareutbildningar fanns till viss del, vilket var uppskattat av assistenterna. Man kunde gå kurser i första hjälpen och brandskydd och på så sätt lära sig hur man kan hantera sådana situationer ifall det blir aktuellt. Det fanns även andra kurser om etik, hur man kunde hantera

våld m.m. som arbetsgivaren erbjöd. Detta uppskattades då man på kurserna kunde få nya ”redskap” att använda sig av i sitt arbete så att på så sätt kunde hantera de svårigheter som uppkom. Vidareutbildningar fungerade alltså som problemfokuserade copingstrategier. I svårigheter i arbetet efterfrågades även mer utbildning om specifika brukares problematik. Detta hade i sin tur kunnat vara indirekt coping då det hade kunnat skapa mer inblick och förståelse för den situation som brukaren befann sig i.

”Nu får vi ju i och med de här kurserna, det är en form av utbildning man får, för man får det lite mer konkret, det här får du göra, det här ska du göra och det här får du inte göra. Så det är rätt så nyttigt tror jag. För det är svårt att dra gränser annars.” Intervjuperson 1.

”Det kommer ju ibland ut små utbildningar från företaget om man vill gå något sådant, men det är frivilligt. Sedan kan jag själv ta initiativ om jag hittar någon utbildning som jag vill gå och så frågar jag chefen om det är okej, och då får jag det och får betalt samtidigt för att det är relevant.” Intervjuperson 6

Möten med arbetsgivare och kollegor kunde ses som en svårighet för vissa av assistenterna då de tyckte att det fanns för lite stöd och möten, eller att de skulle vara utformade på ett annat sätt. Dock ansågs de möten som fanns också vara en tillgång och en möjlighet till att bearbeta och reflektera över andra svårigheter som kunde tänkas uppkomma på arbetsplatsen. Detta kan därför ses som en indirekt copingstrategi och genom att prata med andra assistenter om de problem som kunde tänkas uppstå kunde de få tips både på känslfokuserade och problemfokuserade copingstrategier. Detta då flera av assistenterna påpekade att man kunde få råd på hur de kunde hantera situationer som upplevts som stressfyllda, från andra assistenter. Man kunde alltså lära sig konkreta strategier för hur man skulle kunna bemöta en svårighet i framtiden. Det som de flesta assistenterna verkade se som viktigast med mötena var dock det känslomässiga stöd och bearbetning som det gavs utrymme till, reflektera över hur svårigheterna upplevs och att veta hur andra tänker kring en svår situation, fick de möjlighet att själva ändra sin syn på en svår situation.

”Men man delar erfarenheterna med alla, man vet att alla andra som arbetar där upplever i princip samma sak, det är samma problem och samma människa man tar hand om. Så även om man inte får prata om alla saker så när man träffas sen

på möten med chefen och så och diskuterar problem och så vidare så kan man utgå från en ganska så djup erfarenhet som man delar och det är ändå ett ganska så starkt band i den gruppen som tar hand om brukaren. Man vet att dem andra upplever samma sak och det är väldigt starkt, och vi träffas nästan ingenting men vi känner ändå väldigt starkt att vi är ett team och att vi arbetar för samma sak. Jag tycker ändå jag får jättebra stöd från min chef.” Intervjuperson 6.

”Vi ska träffa dem var sjätte vecka men det har kanske blivit varannan månad, eller var tredje månad. Det är jag och min personalhandläggare och vi sitter på kontoret och dem som arbetar på arbetsplatsen. Det är för att vi ska kunna prata om jobbiga saker, problem som uppstår och schemaläggning. Dem jag arbetar med träffar jag ju varje arbetspass men annars inte, bara på de här mötena då och det känns ju ändå ganska skönt när vi träffas allihop.” Intervjuperson 3.

Sammanfattning

Av resultatet framgår att vissa situationer upplevs som svårigheter för vissa av assistenterna men inte av andra. Det som också är intressant är att en del saker upplevdes av assistenterna som svårigheter tidigare. De beskriver sedan i intervjuerna hur de har lärt sig att hantera dessa svårigheter allt eftersom man växer in i rollen som assistent och får kunskap. Exempelvis att en assistent beskrev att hon haft svårt för brukarens närstående men att detta inte längre är ett problem. Andra svårigheter verkar vara mer konstanta, alltså att det inte går att förändra eller påverka dem. Till exempel att det är många assistenter som upplever att det är ett väldigt ensamt arbete.

Sammanfattningsvis går det att se att det finns olika copingstrategier och sätt att hantera de svårigheter som kunde uppkomma i arbetet. Vissa copingstrategier var direkta, som att man kunde rådfråga en kollega eller närstående för att klara av att hantera en situation. Andra copingstrategier var indirekta som t.ex. att man reflekterade över och bearbetade en svår situation som uppstått, tillsammans med sin arbetsgivare eller kollegor på mötet. Det fanns även palliativa copingstrategier som alltså syftar till att förneka problemet kortsiktigt. I ett fall påpekade assistenten att hon ibland blev irriterad över att hon fick utföra arbetsuppgifter som egentligen inte ingick i arbetsbeskrivning. Istället för att ”ta itu” med detta så valde hon att bita ihop och utföra dessa sysslor ändå. Detta hade i värsta fall kunnat leda till ökad stress längre fram i tiden, då brukaren kanske hade trott att detta var okej och belastat assistenten med ännu mer arbete. Dock behöver palliativ coping inte alls resultera i något negativt, även

om det finns en risk för det. Eftersom det inte var så stor svårighet stod det inte i proportion till hur det kunde blivit om assistenten tagit upp detta med brukaren eller arbetsgivaren, då detta hade kunnat leda till en konflikt. Om situationen hade sett annorlunda ut hade det kanske varit mer lämpligt att ta upp den svårigheten med någon.

Problemfokuserad coping innebär att assistenterna försöker hantera svårigheter genom att direkt agera för att eliminera uppkomsten till svårigheten. Detta påminner om direkt coping och fokus ligger alltså på vad som orsakar stressen. Exempel på detta kan t.ex. vara då man som assistent använder sig av det handlingsutrymme som finns för att planera och disponera tiden väl. Om en assistent då t.ex. vet med sig att de tycker ett moment i arbetsutförandet är mer krävande kan de avsätta mer tid till detta för att klara av att utföra sysslan på ett sätt som han eller hon samt brukaren känner sig bekväm med.

Känslfokuserade copingstrategier används då det inte går att åtgärda eller ändra orsaken till problemet, så man får istället ändra sin känslomässiga reaktion på det. Exempel på detta kan vara att man som assistent upplever det som jobbigt och stressfyllt att tillbringa så mycket tid med en brukare som mår dåligt och är sjuk. Då kan man kanske inte ändra på brukarens mående men man kan själv, eller med hjälp av stöd och handledning från arbetsgivare och kollegor, försöka fokusera på de positiva aspekterna och det man faktiskt kan uträtta i sitt arbete. På så sätt kanske det blir enklare att hantera svårigheten i att arbeta med en svårt sjuk person.

7. Diskussion

Syftet med studien var att belysa vilka svårigheter och stressfyllda situationer som finns i arbetet som personlig assistent samt hur dessa kan hanteras.

I undersökningen har det visat sig att det finns en rad olika svårigheter och stressfyllda situationer som kan tänkas uppstå när man arbetar som personlig assistent, men att det även finns strategier för hur dessa kan hanteras. Svårigheterna och även synen på vad som är en tillgång i arbetet har varierat mellan assistenterna och ibland har de sagt saker som varit motsägelsefulla. Detta beror antagligen på att deras *arbetsmiljöer* ser så olika ut, beroende dels på vem brukaren är och vad denne har för problematik. Hur brukaren bor, ifall det finns några närstående närvarande verkar också spela roll för hur arbetsförhållandena ser ut. Det beror även på att stress är en subjektiv upplevelse som enligt Lazarus och Folkman (1984) är ett utbyte mellan just individen och hur denne upplever sin omgivning. Hur *relationen mellan*

assistenten och brukaren ser ut verkar också ha stor betydelse för utformningen av arbetet. Det verkar dessutom som att assistentens *personlighet, tidigare erfarenheter och kunskap* spelar roll för hur arbetet utformas. På grund av att det inte finns någon formell utbildning för personlig assistent som yrke så spelar assistentens personliga värderingar och deras syn på arbetet en större roll i skapandet av den roll man har på arbetsplatsen. *Stöd och sammanhållning med arbetsgivare och kollegor* verkade inte ha så stor betydelse för hur assistenterna såg på sin roll på arbetsplatsen. Däremot tyckte flera av assistenterna att stöd från arbetsgivare var en viktig resurs i arbetet och de efterfrågade handledning och vidareutbildningar som stöd för att klara av att hantera svårigheter i arbetet och för att må bättre på sin arbetsplats.

I resultatet finns det exempel på olika typer av stress som kan uppkomma i arbetet, dessa exempel återfinns också i tidigare forskning. Upplevelsen av stress kan uppstå både av att de krav som ställs i arbetet är för stora och för små. Exempelvis visar resultatet att assistenterna upplever sitt arbete som ensamt, vilket även Larsson (2004) tar upp. I Larssons studie (2004) tas även upp att man hade ett tungt ansvar då man utformade arbetet själv. Detta framgick även i vårt resultat. I resultatet av denna studie visade det sig dock att detta också kunde vara något positivt, då flera av de assistenter som intervjuades uppskattade det stora handlingsutrymmet som gavs i arbetet.

Även personkemin, d.v.s. relationen mellan assistenten och brukaren tog upp som en viktig aspekt med arbetet, både i resultatet av denna studie och i tidigare forskning. Nikku (2004) menar att assistenten och brukaren måste träda in i varandras privata sfärer för att det ska uppstå en fungerande arbetsrelation, men att detta samtidigt leder till att deras relation blir mer än en arbetsrelation. I den aktuella studien framkommer att huruvida personkemin ansågs vara en svårighet eller en tillgång i arbetet berodde på hur den såg ut. Gränsen mellan professionell och privat var svårdefinierad och flera av assistenterna upplevde att det var svårt att veta sin roll.

Utöver de svårigheter med arbetet som togs upp fanns det också flera tillgångar och positiva aspekter av arbetet som kunde användas för att hantera de svårigheter som fanns. Vad som uppfattades som en svårighet respektive copingstrategi var individuellt och situationsbaserat. Något som en assistent tidigare hade upplevt som en svårighet behövde inte alls vara det för tillfället. Det fanns också delade meningar om vad som ansågs vara en svårighet överhuvudtaget. Enligt Lazarus och Folkman (1984) beror detta på att varje unik situation

som upplevs olika beroende på det samspel som finns mellan individen och omgivningen. I vissa fall kanske man kan säga att upplevelsen av stress skiljer sig mellan olika assistenter för att deras arbetsförhållanden är så olika. Detta räcker dock inte som förklaring eftersom att stress och hantering av stress är en individuellt och situationsbaserat.

Det framkommer i vårt resultat att det finns olika copingstrategier för att hantera den stress som uppkommer. Enligt Socialstyrelsen (2007) finns det t.ex. många personliga assistenter som beskrev sitt arbete som meningsfullt, vilket även lyftes fram som en viktig aspekt i denna undersökning. Larsson och Larsson (2004) beskriver i sin studie en rad andra positiva aspekter med arbetet, dessa är bl.a. att det är givande, flexibilitet, roligt m.m. Dessa aspekter framkommer även i den aktuella undersökning och kan ses som copingstrategier då de underlättar för att klara av svårigheter i arbetet.

Enligt den transaktionella-fenomenologiska modellen finns det olika typer av coping som problemfokuserad eller känslufokuserad coping. Enligt modellen kan olika copingstrategier också ses utifrån begreppen direkt, indirekt och palliativ coping. Problemfokuserad och direkt coping är nära besläktade begrepp och innebär att individen tar itu med upplevelsen av stress med en konkret lösning. Exempel på denna typ av coping i resultatet är olika redskap, råd och utbildningar som kunde vara till hjälp i svåra situationer i arbetet för de personliga assistenterna. Begreppen känslufokuserad och indirekt ligger också nära varandra, de innebär att det inte alltid finns en konkret lösning på ett problem och att individen därför istället måste förändra sin känslomässiga reaktion på problemet för att kunna hantera det. Exempel på detta från vårt resultat är t.ex. att handledning och samtal med arbetsgivare och kollegor kunde leda till att assistenterna upplevde svårigheten i att arbetet som anses vara mycket ensamt, kunde lindras. Ett annat exempel är att assistenterna fick positiv feedback från brukaren och deras närstående, vilket gjorde att de kände att deras arbete var meningsfullt. Palliativ coping innebär att individen genom tillfälliga copingstrategier skjuter undan en svårighet, detta är oftast en negativ typ av coping, då individen inte tar itu med och bearbetar svårigheten. Vi har inte använt oss så mycket av detta begrepp i vårt resultat då vi har försökt att lägga fokus på positiva copingstrategier.

Under undersöknings gång har vi även funnit en rad andra aspekter som hade varit intressanta att undersöka, t.ex. så visade det sig att arbetsförhållandena skiljde sig ganska mycket beroende på vilken typ av arbetsgivare man arbetade för. Det hade också varit intressant att gå djupare in på hur de personliga assistenterna själva såg på de möjligheter som fanns till

stresshantering. I vår undersökning har vi inte gått in på just detta, utan istället tolkat och kategoriserat det som sagts som antingen svårigheter eller copingstrategier. Om vi hade utgått från ett deduktivt synsätt och redan från början använt oss av teorier om stress och coping i undersökningen hade vi kunnat undersöka mer konkret hur de personliga assistenterna såg på copingstrategier i sitt arbete.

Det blev under intervjuernas gång tydligt att stress var ett problem i arbetet som personlig assistent, om det inte var något som drabbat intervjupersonerna själva så hade de kollegor som befann sig i olika svåra situationer på arbetet. Det är viktigt att reflektera över vad som kan göras för att försöka reducera de orsaker som finns till stress. Frågan om hur stress i arbetet kan reduceras och hanteras är viktig att fundera över, inte minst för assistenterna själva men det är också något som är relevant för arbetsgivare och handledare.

Avslutningsvis kan man säga att det finns många olika komponenter i arbetet som personlig assistent, som spelar roll för hur arbetsförhållandena ser ut. Att alla de svårigheter som tagits upp skulle hanteras på ett konstruktivt sätt är orimligt. Så länge de positiva aspekterna och möjligheterna till att hantera stressen väger tyngre än svårigheterna så verkar det finnas goda förutsättningar för att få en välfungerande arbetsmiljö för personliga assistenter.

8. Referenser

Agervold, M. (2007) *Arbete och stress. En introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Studentlitteratur.

Ahlström, G. & Klinkert, P. (2001) *Den svåra balansgången – personliga assistenters möjligheter att tillämpa de etiska värdegrunderna i LSS*. Rapportserie från Habiliteringens forskningsserie, Örebro.

Ahlström, G. & Sundmark, G. & Wetterstrand, J. (2001) *Upplevelser av att arbeta som personlig assistent*. Rapportserie från Habiliteringens forskningscentrum, Örebro.

Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008) *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.

Arbetsförmedlingens hemsida. Tillgängligt: <http://www.arbetsformedlingen.se/For-arbetssookande/Hitta-lediga-jobb/Sok-jobb-i-Platsbanken/Platsbanken-yrkesvis.html?url=->

123388378%2FStandard%2FSokViaYrke%2FSokViaYrke.aspx%3Fyo%3D16%26yg%3D5133&sv.url=12.5c31f22411dd2c5931280001438 (2011-12-16)

Aspers, P. (2007) *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.

Bailey, R. & Clarke, M. (1992) *Att hantera stress i vården*. Almqvist & Wiksell Förlag AB.

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Dehlin, A-M. (1997) *Personlig assistent - en rättighet, ett yrke*. Lund: Studentlitteratur.

Egard, H. (2011) *Personlig assistent i praktiken – beredskap, initiativ och vänskaplighet*. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Johansson, W. (2011) ”Osäkra villkor i ett viktigt yrke.” i *Proletären*. Tillgänglig:
<http://www.proletaren.se/inrikes/osakra-villkor-i-viktigt-yrke> (2011-12-16)

Larsson, M. (2004) ”Personlig assistent – kompis, startmotor eller någons armar och ben?”
I: Gynnerstedt, K. (red) *Personlig assistans och medborgarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, M. & Larsson, S. (2004) *Att vara ett mänskligt hjälpmedel. En studie om att arbeta som personlig assistent*. Lund: Sociologiska institutionen.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company, INC.

Lazarus, R. (1999) *Stress and emotion. A new synthesis*. London: Free Association Books.

Levin, C. (2008) ”Att undersöka ”det sociala” – några ingångar.” I: Meeuwisse, A. & Swärd, H. & Eliasson-Lappalainen, R. & Jacobsson, K. (red) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Nikku, N. (2004) ”Vänskap på arbetstid - om privatliv och etik i relationen mellan personlig assistent och brukare.” I: Nordin, I. (red) *Rapporter från hälsans provinser*. SHS 32 Tema Hälsa och samhälle, Linköpings universitet.

Parmsund, M., Svensson, M., Tegebrant, K. & Åborg, C. (2009) ”Stress i arbetet.”
Stockholm: Åtta45 tryckeri. Tillgängligt:

<http://www.folkhalsoguiden.se/upload/Arbetsliv/Arbetsliv%20-%20infomaterial/Stress%20i%20arbetet.pdf> (2011-11-22)

Socialstyrelsen (2007) ”Personlig assistans som yrke” Tillgängligt:

http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf

(2011-11-22)

Vetenskapsrådet (2011). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgängligt: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2011-11-20)

9. Bilagor

Bilaga 1

Informationsbrev

Hej!

Våra namn är Camilla Nordbeck och Tove Dackert och vi är två tjejer från Socialhögskolan på Lunds Universitet i Lund som går termin 6 och ska skriva vår kandidatuppsats.

Vårt syfte med uppsatsen är att lyfta fram hur personliga assistenter ser på sin yrkesroll. Personlig assistans är ett mycket viktigt och ansvarsfullt arbete och vi vill vidare undersöka vilka dilemma och problem som kan uppstå i samspelet med brukaren och hur det kan hanteras av personliga assistenter. Dessutom är vi intresserade av att undersöka vilket stöd den personliga assistenten erbjuds i utförandet av sitt arbete och vad de anser om det.

Vi hoppas kunna intervjua 6-8 stycken personliga assistenter för att få en fördjupad bild av vår undersökning. Intervjuerna vill vi ha på ett lugnt ställe och om möjligheten finns så vill vi utföra detta i ett grupprum på Socialhögskolan i Lund. Vi räknar med att intervjuerna kommer att hålla på i max en timme.

Vi ser helst att de personliga assistenter vi kommer att intervjua arbetar eller har arbetat hos en brukare minst tio timmar per vecka eftersom en del av vårt syfte med uppsatsen är att undersöka relationen mellan brukaren och den personliga assistenten och därför ser vi helst att den personliga assistenten har arbetat hos brukaren under en längre tid.

Vi hade varit väldigt tacksamma ifall ni hade velat hjälpa oss med undersökningen genom att bli intervjuade.

Med vänlig hälsning

Camilla Nordbeck

Tove Dackert

Handledare på Socialhögskolan:

Annika Capelán

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrund:

Hur gammal är du?

Vad har du för typ av tidigare utbildning?

Hur hamnade du i det här yrket?

I hur många år har du arbetat som personlig assistent?

Vad har du för tidigare arbetslivserfarenhet?

Yrkesrollen:

Vad ingår i dina arbetsuppgifter, hur ser en typisk arbetsdag ut för dig?

Vad är det bästa med att vara personlig assistent?

Vad är det sämsta med att vara personlig assistent?

Vilka tider arbetar du?

Vilken typ av anställning har du?

Hur länge tror du att du kommer fortsätta arbeta som personlig assistent?

Vilka egenskaper/ kvaliteter bör en personlig assistent ha?

Vilken kunskap krävs för att arbeta som personlig assistent, hur får man den?

Finns det något som du ångrar att du har gjort/inte har gjort i ditt arbete?

Vilka risker stöter du på i ditt arbete?

Hur ser din relation till brukaren ut?

Hur ser din relation till brukarens familj och närstående ut?

Hur upplever du att det är att din arbetsplats är i en annan persons hem?

Umgås du med brukaren utanför schemalagd arbetstid?

Har du några raster, någon egen tid under din arbetsdag?

Vilka typer av konflikter kan tänkas uppstå i ditt arbete, hur hanteras dessa i så fall?

Får du någon feedback från brukaren om ditt arbete?

Hur ser den feedbacken ut, kan du ge något exempel?

Finns det utrymme för att ta egna initiativ i ditt arbete, kan du ge exempel?

Är det svårt att koppla bort ditt arbete då du inte är på din arbetsplats?

Hur ser du på gränsen mellan det professionella och det privata i ditt arbete?

Hur har ditt arbete påverkat dig som person?

Tycker du att ditt arbete är meningsfullt?

Stöd och resurser:

När du är på arbetsplatsen, arbetar du ensam eller i ett team?

Hur ser kontakten med dina kollegor som arbetar hos samma brukare ut?

Finns det vikarier att tillgå ifall du är sjuk ska på semester m.m.?

Hur gick det till när du började jobba, fick du någon introduktion, utbildning?

Finns det någon vidareutbildning som du har gått för att utvecklas i ditt arbete?

Hur ofta träffar du dina kollegor?

Hur ofta träffar du din arbetsgivare?

Finns det någon typ av stöd/handledning från din arbetsgivare som hjälper dig i ditt arbete?

Känner du att du vet vart du kan vända dig ifall det inträffar något på din arbetsplats?