

Södertörns högskola | Institutionen för Genus, kultur och historia  
Kandidatuppsats 15 hp | Etnologi | Vårterminen 2009  
Programmet Journalistik med samhällsstudier

# Värdighetens uttryck

Om den sociala interaktionen mellan  
hemtjänstpersonal och vårdtagare

Av: Maria Flemström  
Handledare: Magnus Öhlander

## **Abstract**

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka hur värdighet skapas i det sociala samspelet mellan människor. Genom intervjuer med hemtjänstpersonal från Ersta diakonis hemtjänst och med äldre som får hjälp av hemtjänsten i sitt hem har jag undersökt hur mötet mellan personalen och vårdtagarna ser ut. Värdighet är ett svårdefinierat begrepp som kopplas samman med bland annat självbild, identitet, självbestämmande och personlig integritet. Intervjuerna visar hur värdigheten kommer till uttryck i mötet mellan hemtjänstpersonal och vårdtagare, men också i vilka situationer värdigheten kan upplevas som hotad, till exempel då integriteten eller självbestämmandet tillfälligt måste stå tillbaka. Genom sociolog Erving Goffmans teorier om dramaturgisk interaktionism beskriver uppsatsen hur värdighet skapas i mötet mellan Ersta hemtjänsts personal och vårdtagare, genom att två personer tillsammans skapar en social situation och definition av varandra som individer med identitet och värdighet.

**Nyckelord:** Värdighet, identitet, hemtjänst, dramaturgisk interaktionism, möte.

# Innehåll

<b>INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
BAKGRUND .....	1
SYFTE .....	2
MATERIAL .....	2
KÄLLKRITISK DISKUSSION .....	3
TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER .....	4
<i>Symbolisk interaktionism</i> .....	4
<i>Vad är värdighet?</i> .....	6
<b>VÄRDIGHETENS OLIKA UTTRYCK .....</b>	<b>11</b>
NÄR VÄRDEN KROCKAR .....	14
<b>HEMMET SOM SCEN OCH ARBETSPLATS.....</b>	<b>17</b>
<b>DEN YRKESMÄSSIGA VÄNSKAPSRELATIONEN.....</b>	<b>23</b>
<b>BAKOM KULISSERNA .....</b>	<b>31</b>
KROPPENS TABU .....	34
<b>SAMMANFATTNING OCH SLUTDISKUSSION .....</b>	<b>39</b>
<b>KÄLLOR: .....</b>	<b>42</b>
LITTERATUR: .....	42
ÖVRIGA KÄLLOR: .....	42
INTERVJUER: .....	42

# Inledning

## Bakgrund

Värdighet tycks idag vara ett viktigt begrepp då vi beskriver livskvalitet och eftersträvansvärd kvalitet i vård och omsorg. I den offentliga diskussionen tycks värdighet snarast vara en grund för själva livet. Det talas mycket om varje människas rätt till ett värdigt liv, och det talas även om en värdig död som den goda döden, det rätta sättet att dö på. Våren 2009 är debatten aktuell i samband med ett fall då en för tidigt född flicka avlidit efter att läkarna avbrutit den livsuppehållande vården. För att ge flickan en värdig död satte läkarna in olika smärtlindrande läkemedel. Till slut dog flickan, och polisanmälningen som följde handlar om huruvida hon avled som en följd av att respiratorn stängts av eller om det handlade om aktiv dödshjälp i form av för höga doser smärtlindring. Frågan är hur föreställningen om värdighet, att få dö utan alltför stora smärtor, går ihop med det okränkbara livet och idén om den naturliga döden som ett värdigt sätt att dö på.

Socialdepartementet kom i maj 2008, genom en särskild värdighetsutredning, fram till att äldreomsorgen ska inriktas på att den äldre får leva ett värdigt liv, och att denne ska kunna leva utifrån sin personlighet och sin identitet. Identitet är ett begrepp som ofta sätts i samband med värdighet, precis som begreppen välbefinnande och den äldres inflytande över den egna vårdsituationen, som också nämns i utredningen "Värdigt liv i äldreomsorgen" (<http://www.regeringen.se/sb/d/10057/a/106288>). Men hur kommer det sig att värdighet är så centralt? Vad innebär egentligen värdighet? Och hur kan man inom äldreomsorgen omsätta idéerna om värdighet till praktik?

Ersta diakoni är en ideell förening som grundades på 1850-talet. Föreningen arbetar idag inom områdena sjukvård, social verksamhet och utbildning och forskning. I den övergripande värdegrunden för verksamhetsområdena beskrivs värdighet och en människosyn på kristna grundvärderingar som några av hörnstenarna. På hemsidan kan man under rubriken äldreomsorg, där hemtjänstens arbete ingår, läsa att vi människor "*... vill alltid uppleva mening och livslust, även när vi blir gamla och behöver andras stöd i vardagen. Ersta diakoni utgår från att människor vill avsluta sitt liv värdigt.*" (<http://www.erstadiakoni.se/page.aspx?pid=18>).

## Syfte

Uppsatsens syfte är att undersöka hur värdighet formas i vårdsituationer och möten mellan vårdtagare och vårdpersonal inom hemtjänstens arbete vid Ersta diakoni. Jag är intresserad av hur värdighet förstås, formas och gestaltas i mötet mellan hemtjänstpersonalen och vårdtagaren, och även att undersöka värdighetens betydelse för det vi uppfattar som ett gott, meningsfullt liv och vilka generella kulturella värden som speglas i begreppet värdighet.

De frågeställningar som jag tänker undersöka är:

Hur uppfattar hemtjänstpersonalen vid Ersta diakoni begreppet värdighet?

Hur upprätthålls, markeras och skapas värdighet i den vardagliga vårdsituationen?

I vilka situationer upplever personal och vårdtagare svårigheter med att upprätthålla värdigheten?

När uppfattar vårdare och vårdtagare att värdigheten skadas eller går förlorad?

## Material

Mitt empiriska material består av intervjuer och fältstudier. Genom intervjuer med anställda inom Ersta hemtjänst har jag skapat mig en bild av hur personalen uppfattar begreppet värdighet och värdighetens betydelse för en god vård, och vilka andra begrepp och värden som är extra viktiga i vårdsituationen. Intervjuerna har haft formen av samtal kring frågor om vad värdighet är, vad som är viktigt i mötet mellan vårdtagare och vårdgivare och vilka situationer som kan uppfattas som obekväma eller jobbiga. I intervjuerna har jag försökt att få en diskussion om värdighet och ovärdighet, både på ett övergripande plan och angående hur man kan uppleva begreppen i den konkreta, vardagliga vårdsituationen. Intervjuerna med personalen har ägt rum i Ersta diakonis hemtjänsts lokaler och spelats in med diktafon för att citat ska kunna återges korrekt. Förutom de formella intervjuerna har jag också haft tillfälle att prata med personalen under mer informella former. Under dessa samtal har berättelser och tankar kring värdighet och andra närliggande teman kommit upp mer spontant. Jag kommer även att använda mig av detta material i uppsatsen, eftersom jag uppfattade vissa av dessa berättelser som intressanta och förtydligande. Jag kan inte återge citat exakt från detta

material, men under samtalen memorerade jag noggrant och skrev sedan ner historierna så snart tillfälle gavs.

Genom intervjuer med vårdtagare har jag fått en uppfattning om vårdtagarens bild av hemtjänstarbetet. De äldre har jag intervjuat i deras hem, i anslutning till hemtjänstens besök men utan personalens närvaro. Samtalen har kretsat kring upplevelser av hur det är att bli gammal, om värdighet, respekt och om hemtjänstens arbete.

Fältstudierna gjordes under en dag då jag följde med en i personalen i hennes arbete. Vi genomförde ett antal besök under dagen, vissa långa och andra kortare, så kallade tillsynsbesök. Målet med fältstudierna var att se hur personal och vårdtagare tillsammans konstruerade värdighet, genom sättet att använda språket och sättet att interagera. Under observationerna kunde jag till viss del se andra saker än vad som kom fram i intervjuerna. Jag kommer att använda mig även av detta material, men eftersom studiens huvudfokus kommer att vara hemtjänstpersonalens uppfattningar och förståelse av värdighet så kommer intervjuerna vara den viktigaste grunden för uppsatsen.

För att bibehålla så stor anonymitet som möjligt för intervjupersonerna har jag valt att fingera namnen på de intervjuade vårdtagarna, och att helt ta bort namnen på de intervjuade i personalen.

## **Källkritisk diskussion**

En svårighet i arbetet har varit urvalet av informanter, främst bland vårdtagarna. För att kunna få ett gott samtal vid mötet med informanten var det naturligtvis viktigt att informanten var intresserad av att ställa upp och prata med mig om hemtjänsten och de frågor jag var intresserad av. Eftersom Erstas personal känner vårdtagarna och jag inte hade någon annan kontakt med dem, så var det naturligt att Ersta valde ut vårdtagare som jag kunde kontakta. Förutsättningarna var att personerna hade haft hemtjänst ett tag, var intresserade av att prata, inte hade något emot att få besök, och att de inte led av minneshandikapp eller andra mentala handikapp som gjorde det osäkert om de var medvetna om vad de tackat ja till. Både jag och Erstas personal lade stor vikt vid att vårdtagarna skulle känna sig bekväma med att jag var med och såg hur personalen arbetade och ställde frågor som möjligen kunde uppfattas som känsliga eller privata. På grund av detta har jag bland informanterna enbart sådana som är

intresserade av att få besök och positivt inställda till hemtjänstens arbete. Det är dock inte alla vårdtagare som är positiva på samma sätt, av personalens berättelser har jag förstått att det finns en hel del känslor av frustration och missnöjdhet hos vissa vårdtagare. Sådana känslor kommer alltså fram i mitt intervjumaterial genom personalens berättelser men inte ifrån vårdtagares perspektiv.

Även informanterna i personalen utsågs av Ersta, efter mina önskemål om att få träffa människor som arbetat i åtminstone cirka ett år. Vilka personer jag fick träffa berodde som jag förstod det främst på vilka som kunde tänka sig ställa upp, vilka som ansågs vara intresserade av att prata om de frågor som intresserade mig och, framför allt, vilka som kunde hitta en lucka i det vanligen ganska fulla schemat.

Naturligtvis har även jag som intervjuare påverkat materialet, både genom de frågor och följdfrågor jag ställt och mitt intresse för frågorna. Jag har strävat efter att ställa öppna frågor, låta informanterna prata till punkt och ha de tankepauser de behöver, och att inte styra informanterna genom att ställa direkta, ledande frågor utan snarare försöka få samtalet att cirkla kring de frågor som är intressanta för uppsatsen.

## **Teoretiska utgångspunkter**

### **Symbolisk interaktionism**

För att undersöka hur värdighet iscensätts i den vardagliga vårdssituationen, kommer jag använda symbolisk interaktionism och sociologen Erving Goffmans teorier i den dramaturgiska sociologin. Genom den symboliska interaktionismen kan man studera hur vår bild av tillvaron, av våra medmänniskor och av oss själva skapas genom mötena med andra människor. Enligt den symboliska interaktionismen får vi all kunskap och all förståelse om tillvaron genom vår interaktion med andra människor (Berg 2007:157).

Från det att vi är små, förstår vi oss själva i kontrast till andra. Genom jämförelsen med våra föräldrar förstår vi att vi är ett barn. Begreppet kvinna eller flicka skulle inte betyda något för oss om vi aldrig mött en man, till exempel. På det sättet skapar vi oss bilden av oss själva i mötet med andra. Vår identitet bygger på vår egen och andras uppfattning om oss, som skapas

och kommer till uttryck i interaktionen mellan oss och våra medmänniskor (Berg 2007:156-159).

Erving Goffman presenterar i sitt dramaturgiska perspektiv människan som en aktör, en skådespelare som i sin vardag spelar upp scener som om livet vore en teater. Genom att framställa sig själv som en rollkaraktär försöker individen utge viss information om sig själv, sin person och hur man bör uppfatta honom, till omgivningen (Goffman 2007:9, 13).

Goffman menar att människan och hennes identitet utformas i situationen och i interaktionen med andra människor. Det sociala livet spelar alltså en stor roll för vårt sätt att uppfatta oss själva och andra. Identitet är inte någonting som vi har som är oföränderligt och statiskt, utan skapas hela tiden genom vårt sociala spel med andra människor. Identiteten är alltså inte en uppsättning inre egenskaper, och rollgestalten är inte ett försök från individen att framställa en falsk bild av sig själv. Det är snarare så att rollgestalten *är* identiteten, både det vi själva uppfattar av den och det som andra uppfattar om oss.

Våra liv kan beskrivas som en rad scener i form av sociala situationer då vi interagerar med andra människor. I varje social situation har vi möjlighet att framställa oss själva så som vi önskar att andra ska uppfatta oss, för att få fördelar eller undvika nackdelar. Utefter hur vi uppfattas av andra bestäms också hur dessa andra kommer att förhålla sig till oss, vilken slags respekt de kommer att visa oss, hur de ska kommunicera och interagera med oss. Enligt den interaktionistiska teorin är vi inte heller någonting utanför det som skapas i interaktionen i de sociala situationerna. Vår identitet är inte någon oberoende inre egenskap som bara finns, den skapas istället ständigt genom vårt manifesterande av oss själva inför andra. Vi kan därmed bestämma till ganska stor del hur vår identitet ska se ut. (Goffman 2007:11-23)

För att aktören ska kunna behålla sin definition av situationen och sig själv, sin rollgestalt, krävs det att han får stöd från publiken och medaktörerna. Det krävs att de godtar hans föreställning som trovärdig. Om medaktörerna börjar definiera situationen annorlunda, kommer den första aktören så småningom att behöva omarbete sin egen definition. Aktören kommer mer eller mindre att överta de misstroendes tolkning (Berg 2007:169-170, Goffman 2007:15-18). I exemplet med upprätthållandet av värdighet i vårdsituationen, så kan man tänka sig en vårdtagare som vill framställa sin rollgestalt som en person med värdigheten i behåll trots vissa begränsningar i kroppens funktionalitet. För att upprätthålla den bilden så



kommer aktören att behöva stöd och medhåll från hemtjänstpersonalen, som i det här fallet är medaktör och publik, för att framställningen ska fortsätta vara trovärdig.

Vår identitet och vår uppfattning om varandra formas genom vårt sociala samspel. Den vi är, uppfattas att vara och uppfattar oss själva som, har inte att göra med några inre oföränderliga egenskaper, utan formas genom våra handlingar och de reaktioner vi får på dessa i varje situation då vi interagerar med andra människor (Berg 2007:168-169). På samma sätt kan man se att den personliga identitetens värdighet skapas på nytt i varje social situation, till exempel mellan vårdtagare och hemtjänstpersonal. Den personliga identitetens värdighet är en del av vår identitet, den skapas och upprätthålls på samma sätt som andra egenskaper som vi vill tillskriva oss själva och som andra tillskriver oss. På detta sätt kommer jag att betrakta vårdtagare och personal som aktörer, som tillsammans skapar sina sociala relationer till varandra och sina egna identiteter och roller i vårdsituationen. Genom att se hur värdighet skapas i situationen kan jag då också se hur den personliga identitetens värdighet upprätthålls eller skadas, eftersom den inte är något statiskt utan snarare hela tiden formas i det sociala samspelet.

### **Vad är värdighet?**

Lennart Nordenfelt är professor i hälso- och sjukvårdens teori och etik, och har försökt att definiera begreppet värdighet. Han beskriver det utmärkande för begreppet värdighet som att det tycks gå att mäta på en slags skala, där en person kan ha hög eller låg värdighet. Värdigheten är värd respekt från andra människor och från personen själv. Värdigheten grundas också i någonting, till exempel egenskaper hos individen (Nordenfelt 2007:121).

För att göra värdighet möjligt att förstå har han kommit fram till fyra olika delbetydelse av ordet. De som är mest relevanta för området vård och äldreomsorg, är *människovärdet* och *den personliga identitetens värdighet*. Människovärdet är här det obestridliga värde som var och en av oss har, på grund av att vi är människor. Vi är värda respekt och har vissa rättigheter. Oavsett om individen själv uppfattar sig som värd respekt, så har hon alltid ett oåterkalleligt värde som människa. Människovärdet kan möjligen kränkas, men aldrig förstöras eller tas ifrån någon.

Den personliga identitetens värdighet har däremot mer att göra med individens bild av sig själv, individens identitet, och även andra människors bild av individen. Den personliga identitetens värdighet är också något som kan förloras. Den är kopplad till integritet, fysisk och kulturell identitet och autonomi, enligt Nordenfelt. Detta är egenskaper hos en människa som kan kränkas av någon annan, till exempel genom att någon uttalar sig nedlåtande om en kulturell identitet eller skadar en fysisk identitet och integritet med slag. Detta gäller även integritet kopplad till individens livsrum och ägodelar. Identitetsvärdigheten är kopplad till individuella variationer på ett tydligare sätt än människovärdet, vilket innebär att det blir en subjektiv tolkning vems personliga värdighet som blivit kränkt och gått förlorad eller finns kvar (Nordenfelt 2007:129-132).

Trots att individen inte rimligen borde värdera sig själv lägre för att identitetsvärdigheten blivit kränkt av någon annan, är det just det som händer, förklarar Nordenfelt. Den personliga identitetens värdighet är även för individen starkt kopplad till hur andra människor betraktar och uppfattar denne (Nordenfelt 2007:129-130).

Denna betydelse av värdighet blir intressant i en vårdssituation, till exempel i hemtjänstens arbete, eftersom den är känslig för kränkningar av integritet och autonomi. Då en vårdare inom hemtjänsten kommer hem till en vårdtagare, kliver vårdgivaren in i vårdtagarens personliga livsrum. En situation då en till viss grad obekant person kliver in i en individs livsrum, i närheten av individens personliga ägodelar och personen själv, blir en situation då integritet och autonomi potentiellt skulle kunna hotas. Jag vill i uppsatsen titta på hur vårdtagare och vårdgivare uppfattar livsrummet, ägodelarna och individens fysiska kropp och dessas koppling till integritet och i förlängningen individens värdighet.

Då kroppen i livets slutskede försvagas och inte längre lyder blir det en prövning för individens självbild, vilket i sig kan få konsekvenser för den personliga upplevelsen av identitetens värdighet. Lise-Lotte Franklin skriver i kapitlet *Samtal om värdighet* (i boken *Hemmets vårdetik*) att människor har olika stor personlig sfär med olika gränser, och det är olika hur känslig en individ är för övertramp in i den personliga sfären (Franklin 2007:135). Då det handlar om svårt sjuka eller gamla människor, så kan i vissa fall alla möjligheter att upprätthålla den osynliga gränsen till den personliga sfären gått förlorade, till exempel då en vårdtagare behöver hjälp med personlig hygien och därför tvingas släppa främmande människor närmare in på sig än integriteten egentligen tillåter. Detta blir ett problem, då det

ibland är viktigt för behållandet av den personliga identitetens värdighet att individen slipper intrång i den personliga sfären.

Den personliga identitetens värdighet kan alltså kränkas av andra människor och därmed kan individen uppleva att han eller hon mist sin värdighet. Men värdigheten kan också skadas utan andra människors påverkan. Till exempel kan sjukdom eller ålderdom inskränka en persons autonomi, och personen kan då uppleva sin värdighet som skadad (Nordenfelt 2007:130-131). Ett exempel finns i etnologen Eva M Karlssons avhandling *Livet nära döden*, då Per, som vårdats för en obotlig sjukdom, avlidit på ett mer smärtsamt sätt än förväntat. Personalen beskriver att han haft kramper, varit orolig och inte varit sig själv, istället för att somna in på det fridfulla sätt som det förväntats. Personalen samlas därför för en stilla stund för Per, och en i personalen uttrycker att det var tråkigt att han inte fick dö på ett värdigt sätt (Karlsson 2008:13).

I Ersta Diakonis uttalade värdegrund nämns både människovärdet och värdigheten i betydelsen av den personliga identitetens värdighet. Avsnittet om människosyn börjar med en punkt om varje människas oåterkalleliga värde, som vi har enbart genom att vi finns till. Nästa punkt handlar om vår rätt till ett värdigt liv och respektfullt bemötande från andra. I slutet av avsnittet om människosyn så nämns värdigheten i samband med välbefinnande och självbestämmande, vilket stämmer bra överens med Nordenfelts centrala begrepp för den personliga identitetens värdighet, fysisk identitet och autonomi (Broschyr *Se människan. Ersta diakonis värdegrund*).

Erving Goffman beskriver *the setting* som den arena där scenen spelas upp, med den rekvisita som finns på platsen. The setting är det som ytterst sätter gränserna för vad som kan spelas, befinner man sig på en badstrand klädd i badkläder kommer man inte kunna genomföra en trovärdig framställning av en arbetsintervju till exempel. Aktören som har kontroll över vilken rekvisita som finns på plats och hur arenan ser ut, är i det här fallet främst vårdtagaren. Hemtjänstpersonalen har med sig den rekvisita som han eller hon behöver för att utföra sitt arbete, för att ge sin definition av situationen och sin egen roll i den. Men vårdtagaren har mest kontroll över platsen och dess utformning. Eftersom platsen där scenen utspelas är den äldres hem, kan det dock utgöra en extra risk för kränkning av vårdtagarens värdighet. Då hemmet är förknippat med integritet, och kränkning av en

persons livsrum och ägodelar också kan leda till att värdigheten skadas, kommer jag också att se på hur the setting påverkar hur känsliga de olika aktörerna blir för övertramp och hot mot värdigheten.

Goffman menar att vi får problem om vår publik inte köper den föreställning vi framställer för dem, vår bild av oss själva och vår definition av situationen. På samma sätt menar Nordenfelt att vår personliga identitets värdighet tar skada om den skadas av andra, om andra inte respekterar den eller om andra inte har samma uppfattning om den som vi själva.

Genom att studera formandet av värdighet och värdighetens betydelse för ett gott liv hoppas jag också kunna säga något mer generellt om normer för det goda livet i samhället. Jag hoppas kunna se värdighetsbegreppet inom hemtjänsten som en del av samhället, och sätta de normer som formas i vårdsituationen i ett större kulturellt sammanhang. Kultur innebär i det här fallet de tankesätt och sociala beteendemönster som är gemensamma för en grupp människor, som skapas och omskapas i den sociala interaktionen. Ehn och Löfgren beskriver i Kulturanalyser kultur som "...de koder, föreställningar och värden som människor delar (mer eller mindre, medvetet eller omedvetet) och som de kommunicerar och bearbetar i socialt handlande." (Ehn och Löfgren 2001:9). Värden och normer kommuniceras och omskapas alltså i allt socialt handlande, till exempel i en vårdsituation. Jag är intresserad av att titta på hur det större samhällets normer uttrycks i förståelsen av värdighet och vårdpersonalens sätt att upprätthålla den äldres värdighet i den reella vårdsituationen.

Idealisering är en term som Goffman använder, för att beskriva hur ett framträdande av en individ kan visa på allmänna normer i samhället. Genom att individen exemplifierar normer kommer de till uttryck och omskapas i den sociala interaktionen mellan människor. Även hierarkier mellan människor i ett givet samhälle manifesteras på detta sätt, genom att individerna visar exempel på samhällsordningen i sina framträdanden (Goffman 2007:39-42). Jag hoppas kunna använda Goffmans idealiseringsbegrepp för att visa hur normalitet och samhällsordning tydliggörs genom skapandet av värdighet i vårdsituationen.

Norm är en beskrivning av vad som är önskvärt och lovvärt på ett övergripande plan i en tid i ett samhälle, besläktat med ordet normalitet. Ordet normal kan definieras både som en slags beskrivning av det vanliga, ett genomsnittligt sätt att vara, och som en beskrivning av ett idealtillstånd (Hacking 1990:163). Normalitet i samhället kan alltså vara dels det som uppfattas som allmänt och typiskt och dels det som uppfattas som eftersträvansvärt i vår kultur. Sättet att förstå och socialt demonstrera värdighet kommer jag alltså att använda för att visa något om vad som anses vara eftersträvansvärt och normaliserat vanligt i livet i vår tid.

## Värdighetens olika uttryck

– Om du skulle tänka dig ett ovärdigt liv, ett liv som inte är värdigt. Hur skulle det se ut?

– I mötet mellan människorna?

– Ja, till exempel.

– Vad ska jag säga, då måste jag säga... då kommer jag bara på en sak och det är att vi säger såhär att någon kommer och ringer på min dörr, och då är jag *sur*. Det tycker jag är ovärdigt. Ja. Jag vill vara glad när de kommer. För de är alltid glada när de kommer.

(Ingrid, intervju 20090416)

Värdighet är ett ord som går att uppfatta på många olika sätt. Under mina intervjuer stötte jag på många olika uppfattningar om vad värdighet egentligen är och hur det uttrycks. I det här kapitlet vill jag åskådliggöra några av de tankar om värdighet som kommit fram under samtalen med informanterna, både hemtjänstpersonalen och vårdtagarna. Jag vill också beskriva vissa av de svårigheter som hemtjänstpersonalen erfar då olika faktorer som upprätthåller värdigheten ställs emot varandra, och när omständigheterna kräver att man börjar tumma på integritetens gränser.

Ingrid, i exemplet ovan, var en av vårdtagarna som uppfattade frågan lite annorlunda än jag förväntat mig. Samtalet med henne tvingade mig att även fundera extra över mina förutfattade meningar och min egen förförståelse av värdighetsbegreppet och mötet mellan hemtjänstpersonalen och vårdtagaren. Då jag ställde frågor om värdighet, respekt och integritet, så gjorde jag det med utgångspunkten att vårdsituationen på ett eller annat sätt skulle hota vårdtagarens personliga integritet. Ingrid satt att förstå och svara på mina frågor påminde mig om att respekt är någonting ömsesidigt och en del i en tvåvägskommunikation i en social situation, och inte något ensidigt som en enskild människa visar en annan. Ingrids utgångspunkt var inte att vakta sin egen integritet för övertramp från dem som skulle komma och hjälpa henne med saker som hon genom sitt vuxna liv tidigare alltid klarat själv. Hennes utgångspunkt var istället att vara en god värdinna och en trevlig medmänniska mot dem som varje dag besökte henne. Hennes gäster förtjänade att behandlas med respekt och värdighet.

Detta var en självklarhet så stor att hon hade svårt att tänka sig att man kunde se mötet på ett annat sätt.

Det man alltså kan se i Ingrid och de andra informanternas svar, är att värdighet visas mellan människor i en ömsesidig social interaktion. Denna del av värdighetsbegreppet ligger nära förståelsen av respekt och hur man uppfattar andra människor som likvärdiga en själv. Ett resonemang som återkom hos personalen var att man bör tänka på hur man själv hade velat att någon som kom på besök till ens hem betedde sig, och handla därefter.

En annan sorts svar på frågan om vad värdighet är gällde inte hur värdigheten visas i mötet mellan människor utan istället vilka förutsättningar i tillvaron som kännetecknar ett gott, värdigt liv. Ett tema som återkom hos personalen under funderingar kring vad värdighet är, var självbestämmande. Att ha möjlighet att bestämma över sitt eget liv, att vara delaktig i beslut som rör en själv och att ha valmöjligheter i sitt liv och sin vårdssituation, var något som ansågs viktigt. Kontroll var ett ord som förekom i samband med självbestämmandet. Behovet av kontroll över livet, för känslan av att mitt liv är mitt och inte kan tas över av någon annan eller av omständigheter som jag inte råår över. Bristen på kontroll var ett problem som kom upp i flera olika sammanhang, och vårdtagares metoder för att behålla eller återta en förlorad kontroll var något som flera i personalen beskrev på olika sätt.

Ytterligare teman som återkom var trygghet och renhet. Tryggheten handlade mycket om att känna sig trygg i sitt eget hem och sin livssituation, att slippa vara rädd för att ramla och bli liggande utan att kunna ta sig upp. I detta kände sig hemtjänstpersonalen ofta som en tillgång, då bara ett antal korta tillsynsbesök utspridda över dagen upplevdes som att de kunde öka tryggheten för många gamla. Vetskapen om att någon kommer att komma och undra hur det står till, och reagera om man inte kommer och öppnar dörren, uppfattades som en trygghetsfaktor i vardagen. Renhet och smutsighet nämndes oftare i samband med ovärdighet. Smuts är något som blir ett problem i upprätthållandet av värdigheten. Problem med att hålla sig ren och att hålla tillräcklig ordning i en bostad sågs snarare som yttre tecken på att orken eller tiden inte räckte till för att hålla värdigheten uppe. Smuts nämndes i intervjuerna i samband med hur detta måste lösas, alltså som ett slags problem och renhet som ett eftersträvansvärt mål. Det nämndes mer sällan som direkt exempel på värdighet eller ovärdighet.

Sociala stimulans förekom också bland svaren, i form av tankar om ensamhet och isolering som ett problem och en anledning till att kalla ett liv för ovärdigt. Då begränsad rörelseförmåga gör att det är svårt att komma ut från hemmet kan det sociala livet lätt bli mycket begränsat. Många av de gamla har barn eller andra anhöriga som kommer och hälsar på, men det finns också flera vårdtagare som inte har några anhöriga och därmed ett mycket begränsat socialt liv förutom under hemtjänstens besök.

Rätten att vara den man är, bli respekterad för - eller trots - sina åsikter och personliga värderingar och egenskaper var en annan sak som dök upp som ett exempel på värdigt bemötande av människor.

– Varje människa har ju rätt att ha sina åsikter, vi träffar ju människor med alla möjliga åsikter och fördomar. /.../ Man har ju rätt att ha den åsikten, man har rätt att vara rasist. Om en gubbe är väldigt främlingsfientlig så måste vi hitta en balans. Han har fortfarande rätt till att få hjälp av oss, och att få ett värdigt liv. Trots sina åsikter. /.../ om Bengt ska bli arg varje morgon för att det kommer en mörkhyad så... då kanske man någonstans måste hitta ett sätt att... det blir jobbigt att gå dit och jobbigt för honom att gå runt och vara arg varje dag... och då måste man hitta ett sätt att lösa det. Det tycker inte jag är att tillmötesgå hans rasistiska idéer, utan att det handlar om han fortfarande har rätt att få hjälp. Däremot kan vi inte säga att vi garanterar att alla som kommer till dig är vita, utan det... Det är svårt... När jag började tyckte jag att det var absurt att låta folk ha rasistiska ideal, jag tyckte inte att man skulle böja sig för det. Nu kan jag tycka att det är lite mer komplicerat än så. Vi har inte rätt att gå in och ändra folks åsikter, det är inte vårt jobb.

(Informant 3, intervju 20090423)

Att behandla de äldre som vuxna människor och inte som barn var en sak som nämndes av flera informanter. Att respektera de äldres åsikter, även om de inte överensstämde med ens egna, är ett exempel på att respektera de äldre som vuxna människor, istället för att försöka uppfostra och upplysa.



## När värden krockar

En av svårigheterna för de anställda i vårdsituationen är när de olika grunderna eller delarna av värdigheten krockar eller motsätter varandra. Sådana tillfällen innebar ofta ett vägande av olika värden mot varandra, något som inte ansågs helt lätt. Ofta vägde självbestämmandet tungt.

– Första sommaren jag jobbade här, då var det en dam som, hon var nästan hundra /.../ hon var sängliggande och låg i fosterställning, hade legat så. Ville absolut inte in på något sjukhem, ville inte till sjukhus på något sätt, hon hade valt det själv verkligen, det där livet. Att vara sängliggande och hemtjänsten kom dit. /.../ Hon var jättebestämd. /.../ Det kan man ju säga att det kan inte vara värdigt att fastna i en sån där ställning liksom, benen stelnar ju om man ligger i sängen sådär. Hon var ju beroende av att, och hon kunde ju bli väldigt smutsig, hon duschade ju aldrig. Vi tvättade ju henne i sängen sådär men ändå, det blir ju smutsigt ändå. Då måste man komma där och byta, hon gillade inte det alls när man skulle komma och byta i hennes säng. Det kan man ju säga det är ju inte ett värdigt liv, men samtidigt så, hon ville ju verkligen det. Alla sa till henne att 'det här är inge bra för dig, du skulle ha det bättre där och där.' Men hon sa verkligen 'Nej. Jag ska ha det såhär.' Det är väl ett värdigt liv tycker jag, när hon fick bestämma det själv, att det var så hon ville ha. Och då fick man göra det bästa av det.

(Informant 2, intervju 20090415)

Självbestämmandet och den fria viljan får väga tyngre än problemet med smuts. Trots de hälsomässiga aspekterna, att kroppen i längden inte mår bra av att vara sängliggande på samma sätt, så får kvinnan sin vilja igenom. Men de gånger som den fria viljan vägs mot andra värdighetsprinciper, som dessutom har en mer akut påverkan på hälsan, är svårigheterna större.

– Det är oerhört svårt, och det är det som är värst, när man måste truga någon att äta eller dricka till och med. Det känns helt fel, känns väldigt... Det är klart att man måste göra det, men när de verkligen inte vill... Det är svårt att veta

också var gränsen går för när man måste ringa ambulans. Man har ett väldigt ansvar. Man står och väger, hur pass uttorkad... Jag har inte den medicinska utbildningen att veta exakt.

(Informant 2, intervju 20090415)

Förutom att få i sig näring och därmed undanröja det akuta hotet mot hälsan, så är också urin och att befria den gamle från nedblötta blöjor eller sängkläder en sak som anses kunna väga tyngre än självbestämmandet och vara ett legitimt skäl att åsidosätta vårdtagarens vilja för en stund. Detta skulle kunna bero på att urin och andra kroppsutsöndringar anses vara värre smuts än annan smuts. Men det skulle också kunna bero på att obytta blöjor kan påverka hälsan negativt på ett så pass allvarligt sätt att det blir nödvändigt att hälsoaspekten får överväga den bibehållna autonomi. Eftersom värdigheten påverkas både av självbestämmandet och av renligheten så blir situationen då dessa ställs i motsats till varandra automatiskt ett hot mot värdighetstanken. I det här fallet är också självbestämmandet och viljan ett uttryck för integriteten, som också är starkt kopplad till värdigheten. Detta kan medföra att situationen känns jobbig eller obekvä, då personalen måste ta ställning till vilka av dessa värden som ska få stå tillbaka. De flesta i personalen är dock överens om att självbestämmandet och integriteten i dessa fall får stå tillbaka för renligheten, för att i förlängningen leda till en drägligare situation och bättre upprätthålla både värdighet och hälsa.

– Självklart har jag känt att det är en väldigt hårfin gräns vad jag ska göra och hur jag gör det. Det viktiga är att vara medveten om gränsen. Ibland anser man att det är så pass viktigt att man måste gå över gränsen, att man måste, vissa saker känns som att det kanske är värdigare när det här är gjort. Om någon ligger nerkissad och man måste hjälpa den att duscha. Och det kanske är jättejobbigt precis då, och väldigt upprörande, men i efterhand då när det är gjort, då kanske människan känner sig ännu bättre. Men samtidigt, jag kan inte lyfta någon in i duschen utan då får jag ju hitta ett sätt då jag kanske tränger mig på och... det är ju ett gränsland. Allra mest när man jobbar med folk med minneshandikapp av olika slag eller demens, då är det verkligen en människa som man känner... man har ju ett annat ansvar, fast bara för att man är dement

så har man ju inte förlorat rätten över ditt liv. Där är det svårare, man kan få ta svårare beslut som berör den människan.

(Informant 3, intervju 20090423)

Värdighet är ett viktigt men diffust begrepp. Hemtjänstpersonalen är medveten om det viktiga med respekt och värdighet i arbetet, och har ofta funderat kring vad detta innebär. Den profilering som Ersta har, där värdighet står inskrivet i värdegrunden och där respekt och människovärde nämns som viktiga värden, har eventuellt medvetandegjort dessa frågor mer än på andra ställen. Vad värdighet egentligen är tycks vara mindre diskuterat och mindre i fokus. Många olika tankar väcks när frågan kommer upp till ytan, och begreppets mångtydighet märks i informanternas olika svar. Med ytterligare diskussioner och frågor kring värdigheten blir ordet snarare mer diffust och svårgreppbart, än lättare att förstå. Alla informanter tycker att värdigheten är en intressant och viktig fråga, och vissa uttrycker också önskan om att få tillfälle att diskutera sådana frågor djupare. Etiska dilemman som uppstår i arbetet kan få personalen att känna osäkerhet och ett behov av handledning och stöd.

## Hemmet som scen och arbetsplats.

Arbetsituationen inom hemtjänsten skiljer sig från situationen på exempelvis en vårdcentral eller ett äldreboende, genom att personalen inom hemtjänsten arbetar i vårdtagarnas egna hem. Flera gånger under intervjuer och fältarbete hörde jag människor tala om vikten av att komma ihåg att det var människors hem de kom till för att arbeta. I det här kapitlet vill jag beskriva hemmets betydelse för individen och individens integritet och identitet. Utifrån detta vill jag åskådliggöra de problematiska och de positiva effekter som hemtjänstens närvaro i hemmet ger.

Hemmet är i vår kulturella kontext ett nyckelbegrepp. Hemmet är en viktig symbol för positiva saker som trygghet, värme och gemenskap. Det är också en plats där det viktiga familjelivet hör hemma, en plats som individen ska kunna utforma efter sitt eget tycke och smak och där individen ska ha möjlighet att trivas. Det ska vara platsen där individen kan dra sig undan samhället och det offentliga livet för att slappna av i ensamhet tillsammans med de nära (Lundgren 2005:230-231). Det är även på ett starkt sätt sammankopplat med vårt liv och vår livsberättelse, och därmed också med vår identitet som personer (Lantz 2007:32).

Hemmet fyller en viktig funktion som plats för skapande och uttryckande av individens personliga identitet. Våra hem är platser där vi förvarar våra saker, vi utsmyckar och möblerar dem utifrån våra egna behov och vår personliga smak. Minnesföremål från olika tider i livet samsas i hemmen med textilier och tavlor som uttrycker vår smak, i bokhyllorna förvaras kanske fotografier på våra nära och kära tillsammans med litteratur som vi uppskattar. Allt finns uppställt till en slags utställning kring vår egen identitet. Då vi vet att vi ska få besök städar vi kanske undan det som vi inte tycker passar in i bilden vi vill ge av oss själva. De gånger då vi får oväntat besök känner vi oss kanske besvärade av de kläder som blivit liggande på golvet, disken som står kvar på diskbänken eller dammet i hörnen. Känslan av att någon kommit in bakom scen och beskådat en oordning som inte passar in i det ”framträdande” vi vill ge gör oss besvärade eller generade. (Lantz 2007:35-37)

Eftersom hemmet är så pass sammankopplat med person som bor i det, kan det också tolkas som en förolämpning mot personen att på något sätt kränka eller förolämpa ett hem. Att tala illa om någons hem, ordningen eller inredningen i det kan tolkas som angrepp på den som bor i det. Att olovandes eller i smyg gå in i en annan persons hem, och på det sättet inte respektera den integritet som är förknippat med hemmet, kan tolkas som mycket kränkande mot personen.

Att ta emot någon i sitt hem kan däremot tolkas som en gest av vänskap eller förtrolighet. I hemmet träffas man i gemenskap och tryggt samförstånd. Den som bor i hemmet har naturligt rollen som värd, och kan bjuda in den han eller hon önskar. Rätten att bestämma vem som vistas i hemmet och på vilket sätt, vilka aktiviteter och vilken slags social interaktion som sker i hemmet, tillhör den som bor i hemmet, genom det självbestämmande och integritet som hör ihop med det.

Lennart Nordenfelt nämner också livsrummet och ägodelarna i samband med människans behov av integritet, som är en betydelsefull del i den personliga identitetens värdighet (Nordenfelt 2007:132). Detta hör naturligtvis samman med hemmets betydelse för vår känsla av trygghet och integritet och dess starka sammankoppling med vår egen personliga identitet.

I detta perspektiv blir hemmet en annorlunda plats att arbeta på. Att komma in i någon annans hem, utan att vara en vän eller på annat sätt närstående, kan innebära något av ett socialt övertramp. Att stiga in i någons hem, inte för att man fått det personliga förtroendet att göra det utan som en del av en professionell roll, innebär på något plan att man tar ifrån den boende rollen att vara den som bjuder in till sitt eget hem, och därmed den kontroll och bestämmanderätt över det egna hemmet som finns så kraftigt inbakat i själva hembegreppet.

Vårt hem är till stor del en scen för det sociala spel som vi använder oss av för att skapa vår identitet och förstå vår sociala roll i förhållande till andra. Erving Goffman talar om scenen som den plats där framträdandet och mötet mellan aktörerna äger rum. På scenen finns rekvisita som tillsammans med platsen och andra givna förutsättningar bestämmer vilka framträdanden som är möjliga.

I fallet med det egna hemmet som scen har den boende i grunden övertaget genom att vara på hemmaplan, ha kontroll över scenens utformning. Vid ett vanligt besök av en vän eller annan

inbjuden person skulle den boende med självklarhet vara den som bestämmer, den som avgör vem som är inbjuden och vilka aktiviteter som kommer att äga rum i hemmet. Att en inbjuden gäst skulle ta över kontrollen och börja bestämma skulle ses som ett socialt övertramp och en kränkning av hemmet och därmed av den boende själv. Att ta ifrån den boende kontrollen i hemmet kan man se som ett öppet underkännande av den boendes framträdande som hemmets ägare, hemmets "herre". Ett sådant beteende skulle också kunna tolkas som ett hot mot den personliga integriteten och i förlängningen mot personens identitetsvärdighet

När en person blir gammal eller sjuk, och i behov av hjälp i hemmet, så kommer hemmets okränkbarhet att tvingas stå till sidan till viss del. Vårdtagaren kommer inte längre att kunna ha fullständig kontroll över besökarna i hemmet. Beroende på vårdbehovet och förmågan att klara olika saker själv så kommer vårdtagaren kanske inte heller kunna kontrollera vilka aktiviteter som utförs i hemmet. Aktiviteter som städning, matlagning, bäddandet av säng och annat som i vanliga fall utförs i hemmet då det inte finns någon publik närvarande, kommer den boende tvingas se utfört av någon annan. Trots det egentligen triviala i dessa aktiviteter kan detta upplevas som en viss förlust av kontroll. Under andra omständigheter kunde det till och med upplevas som ett underkännande av rollen som husets ägare och ordningshållare att någon annan skulle utföra dessa sysslor.

I vissa vårdsituationer i hemmet finns en risk att vårdtagaren och vårdgivaren får sina roller ombytta. Den roll av husets ägare som borde spelas av vårdtagaren tas över av vårdgivaren medan vårdtagaren själv snarast får känslan av att vara gäst i sitt hem (Lantz 2007:38). Eftersom integriteten som hör ihop med hemmet också hör ihop med den egna personen och identiteten, så kan det upplevas som ett problem.

I den sociala interaktionen mellan vårdtagarna och hemtjänstpersonalen lades mycket energi ner på att undvika den här sortens känslor av rollbyten och kontrollövertagande. Hemtjänstpersonalen var mycket medveten om vikten av att inte ta över kontrollen och att hela tiden minnas att de var på besök hos någon.

– /...viktigt att man/ är lyhörd och gör saker som den vill att man ska göra.. Vi är på nåt sätt en förlängning av den människan, i hemmet. Vi ska inte gå in och göra saker och ta ifrån människor en massa saker de själva kan göra, utan vi

ska finnas där, för dem där de inte klarar sig, kunna sträcka oss efter sakerna som är högst upp och vara en sorts förlängning av den människan.

(Informant 3, intervju 20090423)

– För en del är det praktiska det viktigaste, hur man gör det praktiska. Hur man diskar liksom, hur man, då blir det ganska mycket fokus på det. Och då får man ju respektera att det är ett sätt, en del i deras välmående, man är mer nitisk med sådana saker.

/.../ Det är jätteviktigt att vara lyhörd för sånt. Och förstå att alla är så olika. Hos någon är det 'sätt dig, känn dig som hemma'. Hos andra är det väldigt, 'du får inte öppna det skåpet' och sådär. Det ska vara såhär många socker... skeden måste jag ju ha, det är på ett visst sätt, det här kan jag ju inte äta fil med, det är ju den här skeden jag måste ha. Det är klart, man har haft sina vanor ett helt liv, haft sina moment och sina rutiner. Och då är det lätt att det blir såhär, vad spelar det för roll? Men så får man tänka att om det var jag och man gjort det själv... det är klart att det här är skeden till marmeladen och det här är för att ta socker eller vad det nu kan vara. /.../ Att det är något som är viktigt, att det inte bara är skit samma, här får du en sked. Då får man ju ändå respektera att det är något som är viktigt för personen.

(Informant 1, intervju 20090414)

– Det är ju så man får göra. Man får successivt försöka börja hjälpa.

Många måste man lirka lite med sådär, nästan lite som barn. Om de inte vill ha städat, ja men jag kan torka av den här diskbänken. Och sen när man börjar så kanske man hjälps åt också, om det är de som är lite piggare som ändå kan gå och sådär själva. Då kan man ju hjälpas åt med någonting och sådär.

(Informant 4, intervju 20090428)

Genom att aktivt välja att lämna tillbaka kontrollen till den boende så upprättas relationen mellan personal och vårdtagare. Trots bådas medvetenhet om situationens sårbarhet så väljer de att behålla sina roller som boende med kontroll över scen och situation, och vårdgivare,

dvs. gäst utan kontroll över scenen och rekvisitan. Tillsammans arbetar vårdtagaren och personalen för att rädda den ursprungliga situationsdefinitionen och de eftersträvansvärda rolluppfattningarna (Goffman 2007:186-202).

En av de saker som anses eftersträvansvärt som ägare till ett hem är förmågan att hålla hemmet rent och snyggt. Toleransen mot stök och smuts varierar visserligen, men en slags lägsta acceptabla nivå tycks finnas hos de flesta för att kunna lägga fram sitt hem för beskådan av en publik. Städning, disk och tvätt är något som en innehavare av ett hem förmodas utföra med viss regelbundenhet för att hålla tillräcklig ordning.

Att bli gammal eller sjuk innebär ibland att man inte längre kan utföra dessa sysslor. Det medför att kontrollen över den viktiga scen som hemmet är till viss del går förlorad. Man kanske har en föreställning och önskan om att ens hem ska se ut på ett visst sätt och vara välstädat och ordnat på ett visst sätt, men ens fysiska begränsningar hindrar en från att uppfylla dessa önskemål.

Flera av vårdgivarna ville se sig själva som en förlängning av vårdtagaren själv. De förmågor som vårdtagaren förlorat genom fysiska begränsningar försökte vårdgivarna ersätta genom att bli som vårdtagarens förlängda armar och ben. De talade om att inte komma in och ta ifrån vårdtagaren dennes förmågor, utan vara mån om att vårdtagaren själv skulle utföra alla sysslor som han eller hon var kapabel till, men att vara den hjälpande handen och en förlängning av vårdtagaren då denne inte själv räckte till.

– Jag brukar i alla fall, att man låter dem... inte styra mig, men hur ska man säga. Jag är där för deras skull och jag gör det som de vill att jag ska göra. Så att jag inte kommer dit och börjar husera liksom och gör saker på mitt sätt. Och också att det en person kan göra själv får de göra själv. Det gör inget om det tar fem minuter att hålla upp filen. Då blir det ändå de små medlen. Jag står här, säg till om du behöver hjälp att få på dig byxorna. Man är där, man är... Som en förlängd kroppsdel bara. De bitar som, då du blir för frustrerad att saker inte går så kan jag göra det, men det är ändå på det villkoret. /.../

Så att de ändå känner att de styr över sig själva och sin situation, men att jag är där och hjälper till.

(Informant 1, intervju 20090414)



Genom den hjälp som den gamle kan få genom hemtjänsten, kan man säga att personalen inte bara låter vårdtagaren behålla kontrollen inom sitt eget livsrum, utan även återskapar den kontroll som vårdtagaren förlorat genom att kroppen inte längre fungerar som tidigare. Att få tillgång till vårdpersonalens förlängda armar och ben kan ge den äldre möjlighet att fortsätta sköta hemmet på det sätt som denne tidigare gjorde utan hjälp. Detta kan innebära att kontrollen över den scen för framställande av den personliga identiteten och största delen av den sociala interaktionen som hemmet är kan upplevas som större med hemtjänstens hjälp.

Det i någon mån påtvingade besök som hemtjänstens besök innebär behöver alltså inte vara ett problem för den äldre. Den känsla av intrång som det skulle kunna innebära tycks oftast inte vara ett problem. Istället kan hemtjänstens hjälp snarare ge en känsla av ökad kontroll över livssituation och hem. Detta kräver dock att hemtjänsten är medveten om och aktivt tänker på att betrakta scenen som vårdtagarens arena.

Om man betraktar integritet och autonomi som byggstenar i begreppet värdighet kan man dra slutsatsen att personalen och vårdtagaren tillsammans arbetar med värdighetsbegreppet under sina möten och sina roller i vårdsituationen. Genom att ta kontrollen och uttala sin bestämmanderätt inom hemmets väggar skyddar vårdtagaren sin och hemmets integritet. Genom att bestämma hur, när och vad som ska göras återtar också vårdtagaren beslutanderätten och autonomi över aktiviteterna i hemmet och hemmets utformning. Hemtjänstpersonalen skyddar vårdtagarens integritet genom att aktivt stå tillbaka för vårdtagarens rätt att regissera och kontrollera i hemmet. Genom att spela vårdtagarens förlängda armar ger personalen också vårdtagaren möjlighet att bestämma över sin situation och sitt hem.

## Den yrkesmässiga vänskapsrelationen

I det här kapitlet vill jag visa hur relationen mellan vårdtagaren och hemtjänstpersonalen kan se ut, och hur de båda tillsammans arbetar för att iscensätta den eftersträvade definitionen av situationen och relationen. Jag vill också beskriva hur definitionen av relationen påverkar identiteten i form av självbilden, och därmed också har betydelse för den upplevda värdigheten och livskvalitén.

De personer som vanligen besöker en människas hem, är den boendes vänner och bekanta, eller andra som den boende av olika anledningar bjudit in. Personerna bjuds in för att den boende tycker att de är trevliga, eller av andra anledningar vill ha dem hemma hos sig. Genom livet har den boende i allmänhet ett fritt val att avgöra vilka han eller hon vill bjuda in till sitt hem.

Då den boende börjar behöva hjälp i hemmet i vardagen, blir situationen en annan. Den boende tvingas ta emot människor i sitt hem på grund av att han eller hon inte skulle klara sig annars. Den boende har inte längre möjlighet att välja vilka som ska släppas in, utan måste acceptera personer som har ett visst yrke och därför kan vara till den hjälp som den boende behöver. Detta innebär ofta en hel mängd olika människor, om den boende behöver mycket hjälp.

Så gott som jag kunde se under fältarbetet fanns det i huvudsak två sätt att hantera denna nya sociala situation med främmande människor som ska få tillträde till hemmet. Det ena är att hålla mötena så korta som möjligt med minsta möjliga sociala interaktion, eller på andra sätt markera det oönskade i besöken. Personalen berättade om hur vårdtagare kunde vara väldigt otrevliga och hela tiden förklara för personalen vilka fel de gjorde, att de gjorde ett dåligt jobb. Det kunde handla om att de hjälpte till för lite, för mycket eller på fel sätt. Det fanns också vårdtagare som så långt som möjligt ville hålla relationen till personalen på ett professionellt plan. De tog emot en matlåda, kanske lämnade en handlingslista eller tillät personalen att vänta i hallen eller köket under tiden de gjorde sig i ordning för morgonen. De talade inte mer än nödvändigt med personalen, och bjöd dem inte in i vardagsrummet.

De ytligt professionella relationerna ansågs inte vara ett problem bland personalen. För varje vårdtagare finns en behandlingsplan och beskrivning på exakt vad varje person ska ha hjälp med. Personalen kan i de här fallen utföra arbetsuppgifterna och lämna vårdtagaren till stor del i fred.

I de fallen då vårdtagarna var arga kunde det ses som ett problem bland personalen. Det hanterades oftast genom att personalen försökte ha inställningen att inte ta det personligt. Då en vårdtagare är arg så gott som alltid handlar det egentligen inte om att personalen gjorde fel, utan snarare om något annat. Förklaringar som personalen gav var att det kunde vara svårt att bli gammal och behöva hjälp, och att ilska kunde vara ett sätt att protestera eller behålla kontrollen över sitt liv i någon mån. Personalen försökte också prata om de jobbiga bitarna i arbetet, som en slags ventil för att hantera känslor av att inte räcka till och att få ta emot orättvist mycket ilska.

– Vi har kunder som vi går hem till som varje morgon är arga och varje morgon tycker att vi gör ett uselt arbete. För personal som går dit tre-fyra mornar i veckan är det väldigt, det är en jättepåfrestning att få höra att man är en sopa varje morgon. Och då måste man förstå att det är ju inte jag, inte mig personligen som är en sopa. Det är någonting annat det handlar om. Om man vet vad man ska göra och det finns en tydlig uppgörelse med kunden som man gjort när den inte är som argast, utan man har haft ett vårdmöte och gått igenom, vad är det du behöver hjälp med? Och så kommer man överens, och på vilket sätt det ska utföras...

(Informant 3, intervju 20090423)

Det andra sättet att hantera de okända människor som får tillträde till hemmet i och med hemtjänstens besök, är att godkänna besöken och uppgradera relationen vårdtagare-vårdgivare till någon som så långt som möjligt liknar en vänskapsrelation. Då personen som kommer på besök går att räkna som en vän, sätts den onaturliga situationen med främmande människor i hemmet ur spel. Istället för en främmande människa som kommer för att använda mitt hem som en arbetsplats och utföra sysslor i det hem där jag bör ha kontroll över de nödvändiga sysslorna, så får jag istället besök av en vän som hjälper mig med det jag inte orkar med.

Detta uppgraderande av den professionella relationen till en vänskapsrelation kräver att båda parter går in i ett annat slags framträdande. Vänner betar sig annorlunda mot varandra än de som möts i yrkesmässiga ärenden. Att bygga en vänskapsrelation eller åtminstone en relation av god bekantskap är något som kräver engagemang från båda håll (Goffman 2007:18).

Till viss del är detta vad som händer redan i personalens långtgående respekt för den boendes rätt att bestämma i sitt eget hem. Ett uttalat värde i Erstas sätt att bedriva hemtjänst är att visa respekt för vårdtagarens hem och minnas att man är på besök hos någon. Det finns uttalade förbud mot att gå in i någons hem med blå skoskydd. Detta är en sak som flera i personalen tar upp som exempel på hur man förstärker känslan av att man kommer på besök till vårdtagaren istället för att vara vårdpersonal som kommer och sköter ett arbete.

– Det är såhär känsligt, jag vet när jag började det här att, vi får inte ha skoskydd, såna här blå tofflor. Just för att det ska inte vara som att jag jobbar nu. Det är klart att det är underförstått, att någonstans det finns en gräns och någonstans får man kanske förklara att det här är mitt jobb och jag är inte här som privatperson för det kan bli så fel annars. Men just att man inte bara klampar in hos någon, behåller jackan på, drar på sig såna här blå tossor liksom och typ 'gomorron!' Utan att man tar av sig jackan, av med skorna, och tar det varligt. Har respekt för den här personens...

(Informant 1, intervju 20090414)

Framträdandet som spelas upp är föreställningen om hur en bekant kommer och hälsar på i hemmet. I flera fall tycktes trovärdigheten i detta framträdande vara en grundförutsättning för att vårdtagaren alls skulle ta emot den hjälp som personalen blivit satt att ge. En vänskapsrelation kan inte göras trovärdig innan de olika aktörerna vet tillräckligt mycket om varandra och har träffats tillräckligt många gånger för att förstå och i någon mån kunna förutsäga varandras fortsatta beteende. Detta krävs för att aktörerna ska kunna lita på att ingen av dem plötsligt kommer att bryta framträdandet eller välja att ge en annan bild av relationen, vid något tillfälle då en sådan omdefinition skulle uppfattas som besvärande.

– Då kan man börja med att bara gå dit och såhär ha som man kan kalla tillsyn. Och liksom presentera sig. Då är det jätteviktigt att man försöker vara så få

som möjligt, så de ändå känner igen en så det inte kommer liksom tio olika hela tiden. Utan att man väljer några stycken, nu går ni hit och så turas man om. Och bara presentera sig, och 'kan jag göra något för dig?' Och i början är det ju oftast att de säger 'nej nej det vill jag inte', men då kan man sitta ner en stund och prata, tio minuter. Och om man gör så då, flera flera gånger. En del kan det ta flera veckor innan man får göra någonting, men då kan det ändå bli såhär att 'ja men ja, du kanske skulle kunna få koka en kopp kaffe till mig', och så kommer man in liksom på det.

Vi hade en dement pensionär som de började med, som det började med att man inte fick komma in ens i lägenheten. Men sen successivt fick man hjälpa henne mer och mer och mer. Till slut så, hon ville ju ha hjälp, hon klarade sig ju inte, de känner ju ändå det någonstans. Men att det är så svårt att släppa in folk, främmande, i sitt hus.

(Informant 4, intervju 20090428)

Informanterna har flera sådana historier, om hur det tagit veckor eller månader att lyckas få vårdtagarens förtroende. De investerar tid och energi i relationen, för att bygga upp trovärdigheten i framträdandena.

Personalen är medveten om att den situation av en vän eller bekant som framställs i vårdtagarens hem är en del av en yrkesroll. De flesta vårdtagare är också på det klara med att relationen har sin grund i ett vårdbehov som de har, och därför inte egentligen inte är en vänskapsrelation i den rätta bemärkelsen. Graden av medvetenhet om detta tycks variera.

– Är det viktigt att det är samma som kommer klockan sex och klockan nio så du?

– Ja, jag tycker det. Att det är jätteviktigt att veta att jag väntar på samma människa. Då. Och då tar det lite längre tid, då ska det bäddas och jag tvätta mig och göra mig i ordning och klä av mig och...

/.../

– Varför är det så viktigt att det är samma, att veta?

– Ja... det är väl det där att det blir så tydligt då att det, det är inga människor är vänner eller som är släkt eller, det är inte därför de kommer va. Utan de

kommer för att de är anställda för att sköta ett jobb. Det blir så tydligt om det är för täta ombyten annars du. Som nu /(namn)/ och /(namn)/, de, de kommer oftare än de andra, och det betyder jättemycket, man lär känna varan litegranna. Ja.

– Så det blir lite mer som vänner?

– Ja, just det, det blir något personligt. Det blir inte som vänner heller, för det är ömsesidigt, och det, de är ju hjälpare och jag är hjälpmottagare, det är så bara. Och så är det inte med vänner. Så att. Men att det finns positiva känslor, det gör det. Mmm. Men av annat slag, så att säga.

(Mary, intervju 20090428)

Mary i exemplet är mycket medveten om både om den yrkesmässiga biten av relationen och om sina egna försök att dölja vårdrelationen i en vänskapsliknande relation. De flesta är medvetna om att personalen är där i sitt arbete, men är inte lika medvetna om, eller öppna med, hur man bygger den vänskapslika relationen tillsammans. De flesta har åsikten att personalen är väldigt trevliga, och är nogga med att bjuda dem att sitta ner och prata en stund.

– Det kan ta en halvtimme när jag ska äta, vi brukar sitta och dricka kaffe tillsammans. Så jag brukar fråga personalen, vill du ha kaffe? Nä, säger en del. En del säger, ja det skulle vara väldigt gott. Jag har kex i skåpet säger jag, ja det var bra. Och så tar de en halv mugg kaffe med mig. Det tycker jag är roligt. Det är mycket man kan tala med dem om.

(Berit, intervju 20090423)

Småpratet är en grundsten i den vänskapslika relationen. Det tycks också fylla en större funktion än bara att vara en anledning att känna sig trygg med att ge personalen friheter i ens hem. Småpratet och det som den sortens interaktion innebär av mänsklig kontakt tycks behandla ett annat viktigt behov hos människan. Behovet av att vara sedd och ha sociala kontakter med andra människor.

– Många man går till kanske själva grejen, man måste ju alltid göra något, det är det man får beslut på, kan inte bara vara hemma hos någon utan du måste alltid göra någonting. Så då kan det vara att du ska göra kaffe och en macka.

Men egentligen, det som det handlar om är att du sitter ner medan de äter kaffe och macka och pratar. Det är *det*, de kan egentligen göra kaffet själv. Men att... ja.

(Informant 4, intervju 20090428)

Flera av vårdgivarna beskrev behovet hos de äldre som av annat slag än just de praktiska vardagliga sysslorna. Flera gånger nämndes det hur besöken hos de gamla egentligen inte hade med att till exempel lämna matlåda att göra. Så kallade tillsynsbesök, som i arbetsbeskrivningen var till för att se till att ingenting hänt den gamle, var i praktiken lika mycket ett tillfälle till ett par ords samtal och någon minuts bekräftelse på att någon undrar och bryr sig om hur den gamle mår. Denna sociala bekräftelse är så viktig att den nämndes av flera av de intervjuade som det allra viktigaste i besöken. Personalen kallade den för en social kompetens *svår att definiera* eller helt enkelt att *ta sig tid*.

– Vad är den viktigaste egenskapen hos en hemtjänstpersonal?

– Oj... Jag kanske skulle säga att ett gott bemötande. Jag kan uppleva att det viktigaste är inte att man är jätteduktig på att städa eller jätteduktig på att laga mat, utan har man en social kompetens och kan vara med människor så är det inte lika viktigt heller för dem man hjälper om man utför, såhär, ett perfekt arbete. För vissa är det det, det är klart att det finns kunder som bara har oss just för en viss sak, där det är viktigt att vi gör precis som de säger. Men ett gott bemötande och att vara lyhörd, en social kompetens, hur man beter sig mot andra människor, det tror jag är det viktigaste.

/.../ Att bara se den människan som man kommer till, att fråga hur hon eller han mår, lyssna på vad hon har att säga, innan man går in och försöker utföra bara ett arbete. Man stövlar inte in och säger jag ska diska och börjar diska, utan att man pratar lite. Det man pratar om är ju ganska liksom, det är bara vardagligt prat egentligen, men bara att få någon att uppleva att man bryr sig om. Och det gör säkert alla lite, alla har ju lite olika teknik, men man försöker få personen man går till att känna att jag är där och ser den personen just nu.

(informant 3, intervju 20090423)

Vårdtagarna kallade det snarare respekt för människor, eller drog upp exempel om mer informella samtal. Framförallt för vårdtagarna var detta en av de viktigaste funktionerna som hemtjänsten fyllde.

– De här som kommer nu då, personalen, eller hemtjänsten, vilka är de viktigaste egenskaperna de ska ha?

– Ja, det är ju det här att det blir någon personlig tuch. Att de inte bara kommer och gör vad det ska och sen går. För så är inte vi människor skapade. Vi behöver snattra lite och veta lite om varandra. De flesta förstår ju det, de sätter sig ner en stund och pratar. Om hur de själva har det och sådär. /.../ Man är beroende av att höra lite vad som försiggår omkring en. Och då blir det ju ofta lite personliga samtal.

(Mary, intervju 20090428)

– Vad är den viktigaste egenskapen som man ska ha som hemtjänstpersonal?

– Den viktigaste sa du? Man ska behandla personerna precis som att de är mottagliga, man kan sitta och tala med dem om allt möjligt. Och vad man inte får göra, är att bedöma dem som att de inte förstår någonting. Förstår du skillnaden? /.../

Och så tycker jag att man ska känna medkänsla med människorna, utan att precis beklaga dem, jag tycker inte om det. /.../ Jag vill inte bli bemött som att jag är någon gammal människa som inte förstår någonting. Men det gör de inte. En gång blev jag besviken på en människa. /.../ Och så tittade hon på mig och så sa hon 'ja, det var väl ingenting mer jag skulle göra åt dig?' /.../ Och så sa hon hejdå, och så gick hon bara. Det var så opersonligt. Men det var bara en gång, hon har aldrig varit här sen. Alla de andra är så samspråkiga att tala med. En del klappar en på ryggen när de går, killarna gör det. 'Ha det så bra nu', säger de. 'Tack ska du ha, det ska även du ha', säger jag.

(Berit, intervju 20090423)

Att vara betydelsefull för någon annan, att någon visar intresse för hur man mår och vad man tänker på, är också avgörande för känslan av värdighet, genom att det stärker den egna



självbilden. Känslan av att vårdgivaren tar hänsyn till de personliga behoven ökar när vårdgivaren uppfattas som närvarande och engagerad, vilket också bidrar till att bibehålla känslan av trygghet och den egna upplevelsen av värdighet (Franklin 2007:139-140). Då personalen och vårdtagarna tar sig tid att sitta ner och samtala med varandra, om de mest obetydliga saker, gör de det förmodligen för att de tycker att det är trevligt eller anses artigt. Personalen gör det också för att det till viss del ingår i deras jobb, de vet att de äldre kan ha svårt att komma ut och träffa människor på eget initiativ och därför ofta är ensamma. De flesta är också medvetna om den sociala kontaktens betydelse för självkänslan och upplevelsen av att vara värdefull som människa.

– När man ska berätta vad man gör så blir det ju lätt att man berättar det man gör, praktiskt liksom. Men sen är det ändå det, allt runtomkring, det går inte att sätta fingret på det. Det går inte att förklara de situationer man kan hamna i ibland liksom och det som kan hända. Det ändå blir att man, man lär ju ändå känna de här människorna, det är ju ofrånkomligt. Man får höra historier, man får höra ofta väldigt tragiska, sorgliga händelser. Man blir ju lite såhär, inte själavårdare, men ändå, det blir ju en del i ens arbete. Även om det inte finns i biståndsbesluten, så finns ju det i alla mötena med de här personerna som man går hem till.

(Informant 1, intervju 20090414)

Informanten beskriver också vid ett tidigare tillfälle att en svårighet i jobbet är de gånger då tiden känns för kort och människors ensamhet är ett påtagligt problem. Informanten menar att det ibland kan kännas svårt när en vårdtagare är ledsen att behöva förklara att man inte hinner stanna mer, att jobbet kräver att man beger sig till nästa som behöver hjälp. Detta är ett exempel på det svåra i relationen, då rollerna som yrkesperson och vän kolliderar.

## Bakom kulisserna

I det här kapitlet vill jag visa vad som händer då en aktör misslyckas med sitt framträdande, och information om situationen eller personen som inte varit ämnad för publikens eller medaktörernas vetskap blir synlig. Jag vill visa hur personal och vårdtagare hjälps åt för att rädda de framträdanden och de situationsdefinitioner som riskerar att tappa sin trovärdighet.

I Goffmans dramaturgiska interaktionism ingår begreppet *bakre region* eller *bakom kulisserna* för att beskriva de platser och situationer där människor ägnar sig åt beteenden som bör undanhållas publiken. Det handlar om beteenden som motsäger det intryck som den agerande vill frammana. I de främre regionerna, på scen, gör den agerande sin rollframställning och om allt går väl och iscensättningen är framgångsrik så kommer publik och medaktörer att godkänna aktörens definition av situationen och sin egen roll. Bakom kulisserna avslöjas de detaljer som aktören inte vill att publiken ska se. Där kan aktören lägga av sig maskerna, slappna av och bli sig själv. Där kan man putsa på fasaden utan att oroa sig för att bli påkommen av någon ur publiken i en situation som inte stämmer överens med rollframställningen. (Goffman 2007:101-108)

Det händer förstås att medlemmar ur publiken tar sig in bakom kulisserna och överraskar aktören. I sådana situationer avslöjas framträdandet som falskt. I allmänhet försöker publik och medaktörer självmant att hålla sig borta från de bakre regionerna, för att undvika sådana situationer som blir obekväma för alla inblandade. Om en medlem i publiken märker att han är på väg in i en region där hans närvaro inte förväntas och inte är önskvärd, så kan han signalera till aktörerna där inne till exempel genom en hostning för att aktörerna snabbt ska kunna ställa in sig och ställa i ordning för ett framförande.

För att lyckas framföra en trovärdig rollframställning är aktören till allra högsta grad beroende av publiken och medaktörernas hjälp och stöd. I de fall där aktörerna misslyckas med framförandet, där information blottas som strider mot situationsdefinitionen mitt under framställningen, eller där publik råkar komma in bakom kulisserna och avslöja aktören då denna lagt av sig masken, kan framträdandet trots allt räddas tack vare publikens taktfullhet. Goffman talar om *bekyddande åtgärder*, som publiken tar till för att hjälpa aktören rädda upp framträdandet. (Goffman 2007:199-202)

När de agerande begår ett misstag av något slag som på ett klart och tydligt sätt avslöjar en motsägelse mellan det uppammade intrycket och de avslöjade verkliga förhållandena kan publiken vara taktfull nog att "blunda" för misstaget eller villigt acceptera den ursäkt som framförs för det. Och när de agerande hamnar i en kritisk situation kan hela publiken uppträda i maskopi med dem för att hjälpa dem ur knipan. (Goffman 2007:201)

För vårdtagarna handlade rollframställandet ofta om att beskriva sig själv som en så långt som möjligt självständig person, med kontroll över livet och som klarade vardagens göromål till så stor del som iscensättandet möjliggjorde. Beroende på graden av hjälpbehov så var vårdtagare tvungna att erkänna sig oförmögen att klara vissa saker, men så långt som möjligt vill man ändå upprätthålla bilden av att klara sig själv. Då och då inträffade incidenter som avslöjade brister i sådana framträdanden. Som hemtjänstpersonal har man tillträde till den bakre region som hemmet utgör för vårdtagaren, och det händer därför att man kan få se beteenden som egentligen inte är menade för en publiks ögon. I personalens berättelser och mina egna observationer finns flera exempel på beskyddande åtgärder; kommentarer som upprättar en förlorad värdighet, omskrivningar för att framställa beteenden på annat sätt än det uppenbara och försök att blunda för opassande information.

En informant berättade om en incident, då hon åkte ut på ett larm. Trygghetslarm har flera av vårdtagarna, i fall att de skulle ramla och inte kunna ta sig upp till exempel. Det larm som informanten fick åka på, var en man som ramlat i sin lägenhet och inte kunde ta sig upp på egen hand. I lägenheten fanns också hans fru. Mannen hade varit mycket upprörd över att situationen och fast beslutet om att han skulle lyckas ta sig upp själv, och han hade förbjudit sin fru att kalla på hjälp. Frun hade varit chockad och inte vetat vad hon skulle ta sig till. Då hon till slut, mot mannens vilja tryckte på larmknappen, hade han legat på golvet i flera timmar. När informanten kom till platsen hade mannen varit tydligt upprörd och kränkt över att behöva hjälp med att ta sig upp.

I den här situationen kan man se hur en person hellre ligger på golvet än avslöjar för en publik att han inte är förmögen att resa sig själv efter att ha fallit. Ilskan som mannen visade var egentligen inte riktad mot dem som skulle hjälpa honom. Det var istället ett uttryck för den

förödmjukelse det innebär att bli avslöjad i en situation då man inte har möjlighet att uppträda i enlighet med den roll man vill förmedla. Att inte själv kunna ta sig upp från golvet avslöjar en oförmåga att klara sin egen vardag och styra sin kropp. Skillnaden i vad man själv kan stå ut med att veta, men hålla i de bakre regionerna, och att lämna ut information inför publik är stor.

I en sådan situation, då någon är så uppenbart kränkt över att behöva hjälp i en känslig situation, är det svårt att genom beskyddande åtgärder hjälpa upp framträdandet igen. För att så långt som möjligt ge tillbaka kontrollen över situationen till mannen själv, så försökte personalen i det här fallet att beskriva situationen på ett nytt sätt. Genom att försöka tala till mannen på ett mer avslappnat sätt försökte personalen avdramatisera situationen. Genom att intala mannen att han själv skulle kunna ta sig upp med personalens hjälp, att de skulle lösa det här tillsammans gav de också en ny definition av situationen, som ett samarbete mellan mannen själv och personalen. De återgav kontrollen till honom och lät honom ta hjälp av dem för att ta sig upp, istället för att definiera honom som den hjälplöse.

En annan, mer allmän situation som återgavs av informanten, var ett exempel på hur en vårdtagare kunde ge sin egen definition av verkligheten. Informanten beskrev hur hon kunde komma hem till en vårdtagare vid lunchtid, och vårdtagaren berättar att hon ägnat förmiddagen åt att städa i köket. Vårdtagaren vill ha bekräftelse och beröm för att det blev vackert, hon har diskat och ställt i ordning. Informanten berättade att i den situationen berömmar hon såklart vårdtagaren och säger att hon varit duktig och att det blivit jättefint i köket, trots att informanten vet att vårdtagaren inte alls städat och inte ens är kapabel till att diska, utan den vackra ordningen som mycket riktigt finns i köket är hemtjänstens verk från morgonbesöket.

I den här situationen har personalen egentligen inget intresse i att upprätthålla vårdtagarens bild av situationen. Framträdandet är inte sanningsenligt och inte trovärdigt, det avslöjas direkt av personalen. Vårdtagarens intresse i beskrivningen av vad som hänt är att demonstrera sin egen roll, vad hon lyckats med idag, och därmed sin identitet som en person som själv tar hand om sitt hem sina vardagsbestyr. I den här definitionen är vårdtagaren sin egen publik och definierar sig själv lika mycket inför sig själv som inför vårdpersonalen. Personalen skulle mycket väl kunna röja hela framträdandet genom att avslöja bluffen, men

väljer istället att använda sig av beskyddande åtgärder och låta vårdtagaren behålla uppfattningen om situationen och sin egen identitet.

## **Kroppens tabu**

Ett speciellt exempel på beteenden bakom kulisserna är den bakre region som utgör platsen där vi ägnar oss åt våra fysiska behov som toalettbesök, hygien och sömn. Goffman beskriver en vedertagen vana i vår kultur att låta individen vara undanskymd och själv ha kontrollen över den plats där denne utträttar ”biologiska behov”.

I vårt samhälle innebär förrättandet av naturbehov att individen är inbegripen i en aktivitet som betraktas som oförenlig med de renhets- och snygghetsnormer som uttrycks i många av våra framträdanden. Sådana verksamheter tvingar också individen att lätta på klädseln och ”dra sig ur spelet”, dvs. att lägga av sig den expressiva mask som han använder vid direkt interaktion. Samtidigt blir det svårt för honom att snabbt återställa sin personliga fasad om det plötsligt blir nödvändigt för honom att ge sig in i interaktionen igen. (Goffman 2007:108-109).

Denna kulturella norm som Goffman talar om, att gömma sig bakom kulisserna för all publik då man ägnar sig åt saker som toalettbesök, kan vara svår att upprätthålla då kroppen börjar tappa olika funktioner. Att tvingas släppa in någon i de aktiviteter som man vant sig vid att ingen ska se, är en stor och svår omställning för många. Dessutom blir den nakna kroppen som blottas för en utomstående ett övertramp mot den personliga integriteten.

Det visade sig i de flesta av intervjuerna att hygien är en känslig och obekväm sak att behöva hjälp med. På grund av det tabu som finns mot att låta kroppsliga funktioner blottas i närvaro av andra, och på grund av den kroppsliga integriteten så blir hygien och toalettbesök ett extra känsligt område.

I upprätthållandet av den yrkesmässiga vänskapsrelationen blir detta också ett problem. Under vanliga omständigheter skulle en vän eller bekant självmant hålla sig utanför de bakre regioner där toalettbesök sker, och skulle inte heller vara önskvärd där av aktören. Då

medaktören på detta sätt tvingas in i bakom kulisserna, utan att egentligen vara önskad som publik men av nöd och tvång, hotas plötsligt definitionen av relationen som en naturlig bekantskap. Situationen kräver beskyddande åtgärder och försvarsåtgärder för att inte falla i trovärdighet.

Personalen beskriver olika lösningar på det här problemet. Att använda omskrivningar för att prata om känsliga ämnen är ett sätt bortförklara, att inte låtsas om att maskerna för upprätthållandet av rollen måste falla en stund och att man befinner sig i en situation som egentligen inte är en naturlig social interaktion mellan två personer.

– Då kan man... man kan prata om världsliga saker medan man hjälper personen så det blir lite avslappnat sådär. Det kan man göra, det kan funka...

/.../ Vissa kan man inte komma hem till och säga att man ska byta blöja. Så kan man inte säga /.../ Då får man säga 'ska jag hjälpa dig till damrummet?' Man får använda omskrivningar, ska jag hjälpa dig till damrummet? Man pratar runt det man ska göra, det är ju ganska... så kan man göra. Vissa äldre har ju använt det uttrycket eller sådär... så så kan man göra. Fråga om man ska följa med in på toaletten. Sådana saker istället. Istället för att säga rakt ut vad man ska göra. Och att hela tiden fråga om det känns okej det man gör.

(Informant 4, intervju 20090428)

– Men det kan vara hur man ställer sig till det, just de här bitarna, ja, med ens kropp och att låta någon hjälpa en med det. Och att ha en blöja liksom, och då måste man kanske hitta ett nytt ord, inte säga *blöja*. Det ligger någonting så tungt och genant i det.

– Vad säger man då?

– Ja, ibland blir jag såhär, men vad finns det för annat ord? Men liksom *binda* om det är en kvinna, en liten binda liksom. Inkontinensskydd låter ju bara lite bättre liksom. Blöja låter så... som att man är en jättebäbis liksom.

(Informant 1, intervju 20090414)

I exemplen ser man hur personalen dels arbetar för att inte kränka vårdtagarnas värdighet genom att hela tiden vara mån om deras godkännande av hjälpen. De frågar om det känns okej att de hjälper till. Samtidigt använder de gärna omskrivningar för till exempel ordet blöja då de talar med vårdtagarna. I samtalen med mig som utomstående, eller med varandra, har de inga problem med att prata om att byta blöja till exempel. Men i interaktionen med vårdtagarna skapas en annan definition, eller undviks att uttryckligen definiera situationen och handlingen som just ett blöjbyte.

Att få hjälp med att duscha är en annan sak som kan kännas obehaglig för många. En vårdtagare uttrycker att det fungerar mycket bra att ha hjälp med duschen två gånger i veckan, förutom det att hon önskar att hon kunde duscha fullt påklädd istället.

– Det som är jobbigt är ju det där att klä av sig naken inför unga människor. De ska inte behöva se tycker jag, gamla fula koppar (skratt). Men så blir det ju. Och de lär sig antagligen göra det fast jag inte vet hur det går till, men... De säger alltid så, jag är van, tänk inte på det, har jag sett förr. De är väldigt gulliga på det viset.

(Mary, intervju 20090428)

Personalen lägger också ner en del tid på att övertyga vissa vårdtagare att duscha, men ändå undvika att sätta sig över vårdtagarens uttryckliga vilja. Att få hjälp med dusch kan kännas mycket motsträvigt för vissa vårdtagare, och personalen kan behöva mycket tålamod.

– Jag hjälpte en dam förut som... Hon har väldigt svårt för det där med dusch. Men då vet jag att hon blir ju nöjd att det är gjort när det är klart. /.../ Hon säger nej först, hon kan bli väldigt sur också och hon har väldigt dåligt morgonhumör. Och så säger hon att 'Nej, men det vill jag inte göra, tjata inte om det nu.' Så jag måste säga liksom 'ja, men nu var det ju två veckor sedan och det är ju inte bra. Du kan ju få såhär infektioner och så.' 'Ja, men jag tycker att det är jobbigt', och liksom så kanske hon säger nej igen... Och så säger man 'Ja, men ska vi inte göra det nu då, nu har jag ju tid den här veckan. /.../ Ja, och så kanske hon säger 'ja... ja...' och så ser hon riktigt sur ut, men hon säger ändå typ ja. Och då börjar jag plocka ut i badrummet, göra allting klart. Och sen får man gå fram till henne igen. /.../ För då kanske hon går

väldigt mycket och försöker undvika att gå in i badrummet. Då säger jag, 'ja men ska du inte gå in nu för nu är det klart. /.../ Och då gör hon ju det till slut liksom. Och klagar väldigt mycket under, när man hjälper henne. Men sedan när hon fått på sig, hon har torkat sig och hon fått på sig lite kläder, då blir hon nöjd. Och så säger hon 'ja, tänkt vad du får jobba när jag ska duscha, jag är ju så besvärlig', och så. Och det är ju så nästan varje gång vi gjort det. Personen säger nej men man vet någonstans att man måste övertala dem. För att det på något sätt ingår i själva jobbet. Man kan inte tvinga någon, men någon slags förhandlingsteknik...

(informant 2, intervju 20090415)

Även sovandet är en sak som vanligen i vår kultur sker i en bakre region, och inte är ett beteende som ska beskådas av publik. Enligt Goffman är detta för att aktören under denna aktivitet inte har eftersträvansvärd kontroll över sitt uttryckssätt. Även från uppvaknandet så tar det en viss tid innan aktören är redo för den dramaturgiska framställningen, han behöver tid på sig för att ställa i ordning inramning och upprätta rätt sorts mask. Därför sker sovandet i en bakre region som ger tillfälle att i lugn och ro förbereda dagens framträdanden.

När individen ligger och sover i sin säng är han också, från expressiv synpunkt sett, klavbunden och är kanske inte i stånd att inta en lämplig ställning för interaktionen eller anlägga ett sociabelt uttryck i sitt ansikte förrän en stund efter att han blivit väckt, något som kan ge en förklaring till tendensen att placera sovrummet utanför hemmets aktiva region. (Goffman 2007:109).

Under mina observationer kom vi på morgonen hem till en kvinna som inte kunde ta sig upp ur sängen själv utan fortfarande var sängliggande när vi kom. Hon var van vid att personalen kom och hjälpte henne upp ur sängen, och personalen tyckte inte att det var något konstigt med att hon fortfarande låg i sängen då de kom. Men då jag var med som observatör, klev det plötsligt in ytterligare publik bakom kulisserna. Kvinnan hälsade på mig, och gav sedan omedelbart ett par bortförklaringar för att hon ännu inte var förberedd för ett rollframförande. Hon beklagade att hon hade en så pass kort t-shirt på sig då hon sov, och förklarade för både mig och hemtjänstpersonalen att hon i vanliga fall sover i längre t-shirtar men att denna för tillfället var den enda som var ren. Genom detta uttryckte hon underliggande att hon var



medveten om sin brist på anständighet då klädnaden bara räckte en kort bit ner på låren, att hon var medveten om denna brist i framställningen av sig själv som en anständig person och att detta beteende naturligtvis hörde till undantagen. Det andra som hände var att hon förklarade, i form av dialog med hemtjänstpersonalen men tydligt menat för mina öron, att hon alltid känner sig som en ofärdig människa när de kommer på morgonen. Hon använde uttrycket att hon är som en snusmumrik, men så fort hon fått frukost är hon hel igen. Hemtjänstpersonalen och hon förde en liten dialog om detta, där personalen höll med henne i hennes påstående om att hon inte ser ut så för jämnan, utan att det är just före frukost, den första tiden på morgonen då hon inte riktigt är sig själv. Dessa uttryck hade knappast behövts, åtminstone inte så snabbt och med så urskuldande ord, om enbart hon och personalen som redan kände till situationens definition varit närvarande.

Missar i framträdanden förekommer i livets alla situationer, och är inte utmärkande för utsatta situationer som vården. Genomgående i livet är att aktörer, medakörer och publik tar till olika slags skyddsåtgärder för att dölja eller släta över missar i framträdanden. På detta sätt kan man också se hur personalen och de äldre tillsammans arbetar för att upprätthålla en bild av värdighet i vårdsituationen. Även de gånger då värdigheten skadas eller hotas, arbetar man så gott man kan för att upprätta eller urskulda sådana misstag. Ibland blir misslyckandet uppenbart, och kan då resultera i känslor av förödmjukelse eller en sårad värdighet. De flesta gånger kan dock framträdandena räddas och på sin höjd framkalla en lite obekväm känsla eller helt enkelt uppfattas som en lite roande situation.

## Sammanfattning och slutdiskussion

Enligt Nordenfelts resonemang handlar den personliga identitetens värdighet om ett värde som är kopplat till den personliga identiteten och påverkas av individens bild av sig själv och attityden från omgivningen. Värdigheten kan skadas genom kränkningar och övertramp mot individen på olika sätt. Identitetsvärdigheten är starkt kopplad till saker som autonomi, integritet och fysisk och kulturell identitet, vilket också är de bitar som kan kränkas av andra människor och därmed ge en känsla av en skadad eller förlorad identitetsvärdighet.

Enligt Goffman är identitet inte något som finns inom oss som inneboende egenskaper utan istället något som skapas i den sociala interaktionen mellan människor. Begrepp som kulturell identitet till exempel, uppstår inte i ett tomrum utan först i individens framställning av sig själv i det sociala mötet och i jämförelse med den kontrast som en annan individ utgör. Integritet betyder ingenting i ett socialt vakuum, utan aktualiseras först i mötet med andra, då integriteten kan visas genom samtal och annan social kommunikation.

Vårdsituationen hemma hos de gamla då hemtjänstpersonalen utför sitt arbete är en sådan social situation då identitet och situationsdefinition skapas och kommuniceras mellan två människor. Både medvetet och omedvetet arbetar hemtjänstpersonalen för att i första hand undvika att trampa på integritet, autonomi, personlig och kulturell identitet och andra viktiga personliga värden. Respekt för hemmet och personen finns uttalat i personalgruppen genom påbud som att ta av sig skorna och jackan när man kommer hem till någon och att undvika att styra och ställa för mycket mot vårdtagarens vilja. Det finns också en närvarande diskussion och allmän inställning i personalgruppen om det viktiga i att inte hjälpa för mycket, inte ta ifrån människor den självständighet de har och att så långt som möjligt låta vårdtagaren sätta villkoren.

Utöver att personalen så långt som möjligt undviker övertramp mot integritet och autonomi, kan personalens närvaro också hjälpa till att upprätta förlorade sådana värden. Kroppen är det som genom hela vårt liv sätter de yttersta gränserna för vårt handlingsutrymme. Då kroppens funktioner försämras under ålderdomen, så kommer autonomin att påverkas och inskränkas ytterligare. Kroppen sätter ofta hinder i vägen för aktiviteter som individen tidigare tagit för

självlara. Detta kan påverka både självbilden och i förlängningen värdighet och upplevelsen av ett gott liv. Genom hemtjänstpersonalens hjälp kan vårdtagaren återvinna lite av de fysiska möjligheter som gått förlorade, och därigenom kan handlingsutrymmet till viss del återvinnas.

Många av värdighetens delar kan också ses som grunder till vad som uppfattas som ett gott liv. Det goda livet och det värdiga livet är på detta sätt närbesläktade och grundar sig i liknande värden. För den dramaturgiska framställningen av en identitet som en hel människa, en människa som lever ett gott och därmed också ett rätt liv, finns vissa viktiga förutsättningar. Ett viktigt värde i det goda livet är möjligheten att uppfatta sig själv som en värdefull och behövd människa. I intervjuerna med vårdtagarna var den sociala kontakten med hemtjänstpersonalen och upplevelsen av vänskap eller bekantskap återkommande. Detta är något som på ett aktivt sätt skapas av båda parterna i kommunikationen i vårdsituationen, genom informella samtal och genom framställningen där besöket definieras som ett socialt trivselbesök snarare än en vårdsituation med en beroende och en hjälpende part. Personalen gav också uttryck för det viktiga i att hinna visa omsorg och intresse för vårdtagaren, att ta sig de minuter som behövs för att lyssna på hur personen mår idag och vad som är jobbigt och besvärligt. Denna kommunikation innehåller ett ställningstagande och en markering om att vårdtagaren är en person som är viktig och som någon bryr sig om. Det sociala småpratet och att hinna sitta ner en stund, då och då till och med dricka en kopp kaffe tillsammans, upprättar identiteten som en social människa som är värdefull och värd att konversera med.

Dessa värden är också uttryck för normer i ett större perspektiv i samhället och vårt kulturella sammanhang. Goffman menar att när individen gör sina framträdanden inför en publik, så kommer dessa också att ge uttryck för normer och ideal i den gällande kulturella kontexten. (Goffman 2007:39). Fokuset hos framförallt vårdtagarna på småpratet och den sociala kontakten med hemtjänstpersonalen, går också att se som en viktig samhällsnorm idag och en föreställning om det lyckade eller goda livet. Att känna sig upprättad som social varelse och definierad som värdefull och uppskattad som människa bland andra människor tycks vara en av de viktigaste känslorna för livskvalitet och ett gott liv.

Även på andra sätt kan man se hur värdighet, hur situationer upplevs som värdiga eller ovärdiga speglar mer övergripande normer i samhället. Det obehag som människor upplever då de behöver hjälp med personlig hygien, dusch, toalettbesök eller blöjbyten är fullt naturligt med tanke på hur inpräntat det är i hela vår kultur att den personliga hygien sköts på enskild

plats utan andra människors närvaro. (Goffman 2007:108). Friheten som delvis kan gå förlorad då en människa inte längre är frisk nog att själv röra sig utanför sin egen bostad, nämns av flera av informanterna som en brist i livet för de äldre. Känslan av att vara trygg i sitt eget hem, att kunna röra sig utan att vara rädd att ramla och bli liggande, är en annan sak som nämns av några informanter. Båda dessa saker kan anses vara grundläggande för ett gott liv likväl som för ett värdigt liv. Båda dessa saker är också sådant som hemtjänsten arbetar för att återupprätta i de gamlas liv. Autonomi, självbestämmandet, är en av de saker som tycks överväga det mesta då olika grunder för värdighet jämförs och står emot varandra. Självbestämmandet kan också uppfattas som ett av de verkligt betydelsefulla värdena i vårt samhälle och vår tid.

Mycket av dessa värden är ganska allmänna och självklara för många människor. Friheten att kunna gå ut, tryggheten i sitt eget hem och rätten att ta beslut angående sitt eget liv är naturligt för många. Det som är vanligt och allmänt och det som anses vara idealet är också något som går hand i hand (Hacking 2002:163). I exemplet ur första kapitlet, då en kvinna valde att leva sitt liv sängliggande i bristande hygien och utan att kunna röra sig, ser man hur olika ideal krockar. Idealet om renlighet och att vara en aktiv människa fick många att reagera på kvinnans situation, då hon levde stick i stäv med dessa normer. Men idealet om självbestämmande fick överväga, då det var kvinnans uttryckliga vilja att leva sitt liv hemma i sin lägenhet.

Sammanfattningsvis kan man säga att värdighet skapas och omskapas på samma sätt som andra definitioner av situationer och identitet, i interaktionen mellan människor. Hemtjänstpersonalen stöter på flera problem och dilemman där olika normer, värden och uttryck för värdighet och respekt krockar. Men vårdtagaren och hemtjänstpersonalen hittar också tillsammans sätt att upprätta och återerövra autonomi och integritet. Skapandet och uttryckandet av identiteten är en pågående process och ett ständigt växelspel i kommunikation och interaktion mellan olika individer, i livets alla sociala situationer.

## Källor:

### Litteratur:

Berg, Lars-Erik 2007. Den sociala människan: Om den symboliska interaktionismen. I: *Moderna samhällsteorier*. Red: Månsson, Per.

Ehn, Billy och Löfgren, Orvar 2001. *Kulturanalyser*. Gleerup

Franklin, Lise-Lotte 2007. Samtal om värdighet. I: *Hemmets vårdetik. Om vård av äldre i livets slutskede*. Red: Silfverberg, Gunilla. Studentlitteratur.

Goffman, Erving 2007. *Jaget och maskerna*. Norstedts akademiska förlag.

Hacking, Ian 1990. *The taming of chance*. Cambridge University Press.

Karlsson, Eva M 2008. *Livet nära döden*. Mångkulturellt centrum.

Lundgren, Eva, 2005. Hemlikt eller hemporr? I: *Bruket av kultur. Hur kultur används och görs socialt verksamt*. Red: Öhlander, Magnus. Studentlitteratur.

Lantz, Göran 2007. Hemmets betydelse. I: *Hemmets vårdetik. Om vård av äldre i livets slutskede*. Red: Silfverberg, Gunilla. Studentlitteratur.

Nordenfelt, Lennart 2007. Om mänsklig värdighet. I: *Hemmets vårdetik. Om vård av äldre i livets slutskede*. Red: Silfverberg, Gunilla. Studentlitteratur.

### Övriga källor:

*Se människan. Ersta diakonis värdegrund*. Broschyr, tryckt 2008. Digital form  
<http://www.erstadiakoni.se/file.aspx?id=283>

*Värdigt liv i äldreomsorgen* SOU 2008:51. Värdighetsutredning från Socialdepartementet, utgiven 2008. Sammanfattning <http://www.regeringen.se/sb/d/10057/a/106288>

### Intervjuer:

Personalintervju informant 1  
Intervju 20090414  
Längd 1 timme 6 minuter

Personalintervju informant 2  
Intervju 20090415  
Längd 58 minuter

Personalintervju informant 3  
Intervju 20090423  
Längd 1 timme 5 minuter

Personalintervju informant 4  
Intervju 20090428  
Längd 31 minuter

Vårdtagarintervju 1:  
Ingrid  
20090416  
Längd 1 timme 13 minuter

Vårdtagarintervju 2:  
Berit  
20090423  
Längd 2 timmar 10 minuter

Vårdtagarintervju 3:  
Mary  
20090428  
Längd 1 timme 35 minuter

Fältarbete  
20090428