Indholdsfortegnelse

[Specialets opbygning 4](#_Toc236653555)

[Indledning 6](#_Toc236653556)

[Problemfelt 8](#_Toc236653557)

[Afgrænsning 10](#_Toc236653558)

[Litteratur 12](#_Toc236653559)

[Videnskabsteoretisk synspunkt 14](#_Toc236653560)

[Lokal/emergent – Elite/a priori 15](#_Toc236653561)

[Dissensus/konsensus 16](#_Toc236653562)

[Arbejdsmiljøpsykologi 18](#_Toc236653563)

[Arbejde 20](#_Toc236653564)

[Hvad er arbejde ? 20](#_Toc236653565)

[Arbejde i en historisk kontekst 21](#_Toc236653566)

[Hvorfor arbejder vi? 22](#_Toc236653567)

[Hvad er konsekvensen af ikke at arbejde 23](#_Toc236653568)

[Det gode (og udviklende) arbejde 26](#_Toc236653569)

[Det gode arbejde 26](#_Toc236653570)

[DUA – Det Udviklende Arbejde 26](#_Toc236653571)

[Stress 29](#_Toc236653572)

[Stressens fysiologiske og psykologiske konsekvenser 29](#_Toc236653573)

[Akut stress 30](#_Toc236653574)

[Passiv stress 31](#_Toc236653575)

[De psykiske stressreaktioner. 31](#_Toc236653576)

[Stress som tilstand 31](#_Toc236653577)

[De psykiske reaktioner ved stress som tilstand 32](#_Toc236653578)

[Belastningsfaktorer i arbejdslivet 34](#_Toc236653579)

[Belastningsfaktor 1: Urimelig overlæsning af arbejde 35](#_Toc236653580)

[Belastningsfaktor 2: Umulige og dobbeltbindende arbejdsvilkår 36](#_Toc236653581)

[Belastningsfaktor 3: fremmedgørelse, metodetvang, manualisering og evaluering. 37](#_Toc236653582)

[Belastningsfaktor 4: Manglende faglige forudsætninger og/eller upassende arbejdsforhold 41](#_Toc236653583)

[Belastningsreaktioner 42](#_Toc236653584)

[Arbejdsrelateret akut stress 42](#_Toc236653585)

[Arbejdsrelateret traumatisk stress-syndrom 42](#_Toc236653586)

[Arbejdsrelateret ydrestyret dehumanisering 43](#_Toc236653587)

[Rehabilitering 44](#_Toc236653588)

[Emotional Labour 47](#_Toc236653589)

[Emotional Labout og Feeling Management 47](#_Toc236653590)

[Før ansættelse og under oplæring 48](#_Toc236653591)

[Evalueringen 48](#_Toc236653592)

[Deep acting og surface acting 49](#_Toc236653593)

[Tryk avler modtryk 50](#_Toc236653594)

[Problemstillinger ved udnyttelse af emotional labour 52](#_Toc236653595)

[De menneskelige omkostninger ved emotional labour 53](#_Toc236653596)

[Analyse 55](#_Toc236653597)

[Baggrund for undersøgelsen 55](#_Toc236653598)

[Før analysen 56](#_Toc236653599)

[Hvem står bag rapporten 57](#_Toc236653600)

[Rapportens opbygning 59](#_Toc236653601)

[Spørgeskema 60](#_Toc236653602)

[Overskrift 61](#_Toc236653603)

[Forord 61](#_Toc236653604)

[Introduktion 62](#_Toc236653605)

[Analyse af undersøgelse 64](#_Toc236653606)

[Indflydelse, forventninger og krav 65](#_Toc236653607)

[Organisatorisk og socialt niveau 69](#_Toc236653608)

[Arbejdet og de individuelle faktorer 71](#_Toc236653609)

[Den ansattes psykiske velbefindende 73](#_Toc236653610)

[Arbejde stress og velbefindende 76](#_Toc236653611)

[Analyse af konklusion 78](#_Toc236653612)

[Konklusion 80](#_Toc236653613)

[Perspektivering 84](#_Toc236653614)

[Litteraturliste 90](#_Toc236653615)

[Bilag 93](#_Toc236653616)

[**Bilag 1.** 93](#_Toc236653617)

[Ledige rammes af depression 93](#_Toc236653618)

[Bilag 2. 94](#_Toc236653619)

[Definition på Det Udviklende Arbejde 94](#_Toc236653620)

[Bilag 3. 95](#_Toc236653621)

[Vi doper os med hovedpinepiller 95](#_Toc236653622)

[Bilag 4. 96](#_Toc236653623)

[Et-årig pige efterladt og død i bil 96](#_Toc236653624)

[Bilag 5. 97](#_Toc236653625)

[CASA's støttefond 97](#_Toc236653626)

[Bilag 6. 97](#_Toc236653627)

[CASAs værdigrundlag 97](#_Toc236653628)

[Bilag 7. 98](#_Toc236653629)

[Omrids 98](#_Toc236653630)

# Specialets opbygning

Foruden dette indledende kapitel er specialet opdelt i flere forskellige dele. Disse vil jeg kort gennemgå i dette kapitel for herigennem at skabe en gennemskuelighed i specialet.

Indledning.

I følgende kapitel begynder jeg med en indledning til selve specialet. Denne indeholder nogle af de tanker og antagelser, jeg har gjort mig i forbindelse med valget af dette emne.

Problemfelt

Under mit problemfelt søger jeg at indkredse nærmere, hvordan jeg vil undersøge dette emne, og

hvad jeg vil forsøge, at afklare i den forbindelse. Dette gør jeg ved at nå frem til spørgsmål,

jeg så vil arbejde videre ud fra, og endelig forsøge at nå en afklaring på i min konklusion.

Afgrænsning

Under hensyntagen til specialets problemfelt er det relevant og nødvendigt at foretage visse

afgrænsninger. For at synliggøre mine valg, såvel som mine fravalg har jeg valgt at medtaget dette

kapitel.

Litteratur

Efterfølgende ser jeg på dele af den litteratur, jeg har udvalgt og som ligger til grund for udarbejdelsen af dette speciale. Jeg vil her kort komme ind på, hvad jeg har udvalgt, ligesom jeg kort vil redegøre for, hvorfor jeg har gjort disse valg.

English Resume

I forbindelse med rammekravet om et engelsksproget resumé af specialet har jeg valgt at medtaget dette kapitel. Jeg har her lavet et resumé af specialet i sin helhed og er sluttet af med at fremhæve nogle få af de indsigter, jeg har jeg fået.

Videnskabssyn

Kapitlet afklarer, hvilket videnskabssyn jeg har. Dette danner således også basis for det videre arbejde.

Teori

Under mit teorikapitel har jeg flere underkapitler i forbindelse med undersøgelsen af mit problemfelt og for at opstille en forståelsesramme indenfor hvilken, analysen af den efterfølgende rapport foregår. Jeg har valgt at afdække arbejdsmiljøpsykologi, arbejde, stress og emotional labour.

Analyse

I mit analysearbejde ser jeg på en rapport udarbejdet af CASA for Finansforbundet i 2001. Denne rapport undersøgte det psykiske arbejdsmiljø blandt Finansforbundets medlemmer og blev udarbejdet på grundlag af en tilsvarende rapport udarbejdet for FTF angående det psykiske arbejdsmiljø blandt medlemmerne i de forskellige forbund, der var repræsenteret i FTF.

Konklusion

Gennem arbejdet med teori og analysen af CASA rapporten samler jeg i min konklusion op på de spørgsmål, jeg har arbejdet ud fra med udgangspunkt i mit problemfelt, over teorien og afsluttende med analyse. Jeg samler kort op på de resultater og problemstillinger, der har vist sig i forbindelse med resultaterne og arbejdet med problemfeltet.

Perspektivering

I min perspektivering ser jeg kort på endnu en diskursiv tilgang til det moderne arbejdsmiljø og stress. Dette gøres for at understrege, at der er flere forskellige tilgange til netop dette emne, og at hver tilgang har deres specifikke syn på problemstillinger og på baggrund af dette når frem til forskellige løsningsforslag ud fra den optik.

# Indledning

De høje krav i en professionaliserings- og rationaliseringsalder

Lavkonjunkturen er kommet for at blive, lyder det i medierne. Dagligt er der historier om nedskæringer og nye fyringsrunder.

Arbejdsløsheden stiger, og de heldige, som stadig er i arbejde, gør, hvad de kan for at forblive i arbejde. Man laver arbejdsdelinger på forskellige måder og gør, hvad man kan for ikke at gøre negativt opmærksom på sig selv, når der er prikkerunder.

De steder, hvor der har været massive ”omlægninger” og ”effektiviseringer”, løber medarbejderne endnu stærkere for at nå det hele og for at udføre deres arbejde i overensstemmelse med virksomhedens og kundernes krav.

Men når man nu skal løbe stærkere, yde mere, være mere loyal og mere selvopofrende, hvad er det så, mange ansatte giver afkald på, og hvilke konsekvenser får det for virksomheden og den ansatte.

Vi lever i en professionaliserings- og rationaliseringstidsalder, hvor der er fokus på at udnytte de ansattes ressourcer så godt som muligt. Der er klare mål og principper for, hvordan dette skal foregå, og det gælder om at gøre alt mere rationelt, fornuftigt og professionelt. Det er ikke kun erhvervslivet, der har denne managementificerede måde at tænke på. Vi benytter os også af denne tankegang i vores dagligdagsliv.

Både på arbejdet og i hjemmene har denne måde at anskue tilværelsen på holdt sit indtog. Vi snakker om kvalitetstid, selvevaluering og konkurrence som naturlige dele af vores arbejds- og dagligdagsliv. Vi er begyndt at tænke på os selv som den ressource, som arbejdsmarkedet også betragter os på. Vi ser os selv og vores liv som en investering. Vi investere tid i personlige og arbejdsmæssige netværk i det håb, at denne investering kan give overskud, når vi skal finde et nyt arbejde eller bevæge os op i det sociale hierarki. Vi bruger tid på at udvikle vores personlige og erhvervsmæssige kompetencer. Vi gør alt, hvad vi kan for at eliminere spildtid. Livet skal kunne måles, vejes og evalueres. Det skal være effektivt og styre mod et forudbestemt mål. [[1]](#footnote-1) Man vil ikke være en person, der bliver beskyldt for at sløse med sin tid, ej heller indrømme, at man ikke har et allerede fastlagt mål for livet. Alt kan rationaliseres og effektiviseres, management begreber som lean og service management skyder frem og bliver brugt som målestok for, hvor effektive vi er som ressourcer i virksomhederne. Når der sker denne ekstreme udnyttelse af ressourcerne, kan det ikke undre, at flere og flere føler sig tidspressede og stressede. Tid er penge, og i takt med, at den teknologiske udviklingen presser os mere og mere og udvisker de tidligere grænser for arbejde og fritid, bliver der flere og flere mennesker, som føler de aldrig har fri. De forventninger, arbejdspladsen har til den ansatte om altid at være til rådighed, er måske i lige så høj grad forventninger, man sætter til sig selv – hvis jeg ikke gøre det, bliver de andre bare endnu mere stressede, og jeg vil jo gerne gøre et godt indtryk på min arbejdsgiver. Det er vigtigt, at jeg forbedrer mine kompetencer, når jeg har fri, ellers bliver jeg jo kørt bagud af de andre, og det er jo også Danmarks fremtidige konkurrenceevne, det går ud over, hvis vi alle sammen ikke løber stærkt nok, bliver det hele jo outsourcet til Thailand – der er de vidst i øvrigt også billigere.

Men, hvad sker der, når alt gøres op i tid og evalueres som følge af et mål om, at vi alle skal kunne udnytte 100 % af vores ressourcer – mindst og derudover være effektive hele tiden.

Hænger arbejdslivet sammen, når der bliver skåret ned og effektiviseret? Der forventes, at vi producere det samme eller mere samtidig med, at vi får færre ressourcer til at opnå de ønskede resultater med – hvordan hænger det sammen?

Hvordan beskriver teorien dette fænomen, og hvad siger undersøgelser foretaget i arbejdslivet. Hvordan hænger det hele sammen, og er det så sort og hvidt, som det nogen gange kan virke? Hvem bestemmer, hvordan vi taler om det moderne arbejde og stress, og hvad fortæller de os, vi skal tænke?

Dette er nogle af de tanker, jeg gør mig og vil afgrænse yderligere i mit problemfelt.

Står vi på randen af et samfund i dyb krise, eller skal det hele nok gå alt sammen?

# Problemfelt

Min grundtese for at undersøge det moderne arbejde og stress er, at der er minimum 2 forskellige diskursive udgangspunkter for at se på og italesætte det moderne arbejde og stress.

 Ifølge det ene er stress sundt, og det bliver fremhævet, hvor udviklende arbejde er samt, at usund stress i høj grad er et problem, som den enkelte medarbejder skaber og selv har ansvar for at løse. Dette er det synspunkt, jeg forventer, at arbejdsgivere og deres interesseorganisationer har.

 I det andet diskursive udgangspunkt er stress et helbreds- og samfundsmæssigt problem, som udvikles indenfor de rammefaktorer og krav sat overfor de ressourcer, der er i det moderne arbejde, og som kan medføre alvorlige konsekvenser for den ansatte. Løsningen i forhold til dette udgangspunkt ligger måske mere i en ændring på et samfundsmæssigt niveau, end i at den enkelte ansatte gøres ansvarlig for at løse problemet. Dette diskursive standpunkt forventer jeg er repræsenteret af ansatte og deres interesseorganisationer.

I indeværende speciale sættes fokus på den diskurs, der omhandler stress som en sygdom, der påvirkes af nogle forskellige faktorer, der er indlejret i det moderne arbejde og får nogle konsekvenser for den måde, man ser den ansatte på og i lige så høj grad den måde, som den ansatte ser sig selv på.

Jeg har valgt at se på teorier for arbejde, stress og emotional labour ud fra denne forståelse af arbejde og set i forhold til dette problemfelt.

Videre vil jeg undersøge dette i forhold til en undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø på arbejdspladsen som finansforbundet har foretaget blandt dets medlemmer i 2001 som følge af en større undersøgelse foretaget af FTF. FTF (funktionærer og tjenestemænds fællesråd) udførte denne undersøgelse blandt 275.000 personer fordelt på 32 foreninger, herunder DLF, BUPL og finansforbundet. Størstedelen af disse foreninger er indenfor den offentlige sektor, mens finansforbundet befinder sig indenfor den private.

Efter FTF’s undersøgelse besluttede finansforbundet at lave en mere specifik undersøgelse der fokuserede på deres egne medlemmer.

I forbindelse med min problemafklaring vil jeg have opmærksomheden rettet på og arbejde ud fra følgende spørgsmål:

Hvordan bliver det moderne arbejde og stress beskrevet og repræsenteret i teorien?

Hvilke konsekvenser har det moderne arbejde og stress set i forhold til teorien?

Hvordan former forståelseshorisonten sig for det moderne arbejde og stress, set i sammenspillet mellem teori og undersøgelse?

Hvad er konsekvensen af teori og undersøgelse set i forhold til det undersøgte?

Disse spørgsmål vil jeg arbejde ud fra i den efterfølgende afgrænsning af specialet og videre gennem specialet.

# Afgrænsning

Da det i dette speciale hverken tids- eller omfangsmæssigt er muligt at dække hele det danske arbejdsmarked i min undersøgelse har jeg valgt kun at fokusere på en del af det.

 Den del, jeg har udvalgt, er servicesektoren - dette til dels fordi jeg selv har en mangeårig erfaring med at arbejde indenfor dette område og sandsynligvis er blevet præget i såvel min tankegang som min væremåde af at have været der og finder de problemstillinger, der er indenfor denne sektor meget interessante.

Servicesektoren er for mig meget interessant, også set i lyset af at de tertiære erhverv – eller service erhvervene. I Danmark i 1997 beskæftigede denne mere end 2/3 af den samlede arbejdskraft og stod også for mere end 2/3 af bruttoværditilvæksten. Det er altså den sektor med den største koncentration af arbejdskraft, vi har i Danmark[[2]](#footnote-2).

Naturligt nok har jeg ikke haft mulighed for at lave en dækkende analyse af den samlede servicesektor, da dette vil være alt for omfattende i forhold til de begrænsninger, jeg arbejder under. Jeg har derfor udvalgt en undersøgelse, der er foretaget efter ønske fra finansforbundet omhandlende det psykiske arbejdsmiljø, deres medlemmer arbejder i. Den er foretaget i 2001. Denne undersøgelse er interessant, da den af finansforbundet blev brugt i forbindelse med den overenskomstforhandlingen i 2005, som brød sammen, og hvor finansforbundet udsendte 1. strejkevarsel.

Som beskrevet tager finansforbundets rapport udgangspunkt i det psykiske arbejdsmiljø. Dette er også en af de afgrænsninger, jeg har valgt i forbindelse med specialet. Mit fokus med specialet kommer til at ligge på det psysiske arbejdsmiljø til forskel fra det fysiske. I undersøgelsen af det psykiske arbejdsmiljø fokuserer jeg på stress både for at afgrænse mit problemfelt, men også da det på mig virker til at specielt denne diskurs har en høj prioritering indenfor det psykiske arbejdsmiljø og det omgivende samfund. Jeg fravælger den del af det psykiske arbejdsmiljø, som beskæftiger sig med vold, mobning og seksuel chikane – dette gælder både i forhold til min teori og i min analyse af undersøgelsen. Dette sker for at afgrænse mit undersøgelsesområde i forhold til mine rammer. Jeg forstår, at tilstedeværelsen af disse elementer i høj grad kan påvirke både det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø og en efterfølgende udvikling af stress, men da stresspåvirkningen af den enkelte ansatte ikke er mit primære undersøgelsesområde, mener jeg godt, jeg kan stå inde for dette fravalg.

Jeg vil nu beskrive valget af min litteratur og de tanker, jeg har gjort mig for brugen af denne.

# Litteratur

Jeg vil i dette litteraturafsnit se på udvælgelsen og brugen af min primære litteratur og kort kommentere nogle af de tanker, jeg har gjort mig i udvalget og brugen af disse.

Jeg har i udvalget af mine teoretikere valgt primært at koncentrere mig om dansk litteratur. Dette valg er fortaget, da jeg har valgt at arbejde med det danske arbejdsmarked og det moderne arbejde og stress set i forhold til dette. Jeg udelukker dog på ingen måde, at der kan være fællestræk ved arbejdsmarkeder i almindelighed og at udenlandsk litteratur kan være mindst lige så beskrivende for de danske forhold som indenlandsk, men eftersom det må formodes, at danske forskere og teoretikere er mere inde i de specifikke forhold, der gør sig gældende på det danske arbejdsmarked, har jeg udvalgt disse.

Jeg benytter mig dog af den udenlandske forsker Arlie Russel Hochschild og hendes beskrivelse af kommercialiseringen af de menneskelige følelser, da det ikke er lykkedes mig at finde noget af tilsvarende lødighed og relevans blandt danske kilder. Jeg udelukker selvfølgelig ikke, at noget sådan findes. Jeg har derudover udvalgt en artikel af Deetz, som skal være med til at klargøre mit videnskabssyn og hjælpe med til at hæve analyse til et metaniveau.

Mit mål har desuden været at udvælge litteratur, der underbygger og støtter hinanden i forhold til deres syn på og diskursive tolkning af det moderne arbejde og stress. Med det i mente fravælger jeg altså hele den gruppe, som tolker problemfeltet ud fra en anden diskursiv tilgang. Jeg er opmærksom på denne problematik, men som jeg netop er inde på i mit problemfelt, er mit mål med opgaven netop at se, hvor teori og undersøgelse er enslydende, men også hvor der er forskelle. Jeg forventer altså allerede på forhånd, at undersøgelsen bliver understøttet af teorien, da mine forventninger er, at de har enslydende diskursiv tilgang til det moderne arbejde og stress, og min analyse tager udgangspunkt i, om jeg har ret i den antagelse.

Jeg har i materialeindsamlingsprocessen haft kontakt med flere forskellige instanser for at indsamle materiale, de har udarbejdet på baggrund af det psykiske arbejdsmiljø indenfor servicesektoren. Jeg har fundet det en smule påfaldende, at mange ikke har haft kendskab til eller udfærdiget sådanne undersøgelser indenfor deres interesseområder. Jeg har udvalgt finansforbundets rapport, netop fordi den undersøger et afgrænset erhverv indenfor serviceområdet – banksektoren, og fordi den kun sætter fokus på det psykiske arbejdsmiljø, som jeg ligeledes selv har valgt at fokusere på.

# Videnskabsteoretisk synspunkt

Med udgangspunkt i Stanley Deetz artikel ”Describing Differences in Approaches to Organization Science: Rethinking Burrell and Morgan and Their Legacy” foretrækker jeg at udtrække forfatterens synspunkter og kritikker set i forhold til Burell og Morgan og deres syn på organisationer.

Deetz tager udgangspunkt i Morgan og Burrells firdelte paradigmenet. Han mener, dette har haft en fundamental betydning for anskuelsen af alternativer i organisationsanalyse og som referenceramme for videre diskussion omkring emnet. Han mener dog, at nettets forsimplede forklaring på fænomenerne er blevet uhensigtsmæssig, efterhånden som forståelsen af organisationsvidenskab og organisationsresearchen er vokset.

Derudover har udarbejdelsen af dette paradigmenet haft den utilsigtede konsekvens, at den har ledt til en hurtig kategorisering og en diskussion af paradigmernes formulering snarere end deres konsekvenser. Burell og Morgans net kan ses som 4 forskellige tilgange snarere end forskellige i den horisontale og vertikale aksel. Skønt modellen kan bruges til at fokusere opmærksomheden på et felt, er den ofte blevet brugt til at klassificere i de forskellige tilgange.[[3]](#footnote-3)

Deetz derimod taler for en ny tilgang til tingene. Han stiller dette op i en lignende model med en X/Y akse, som henholdsvis står for dissensus/konsensus og lokal/emergent overfor elite/ a priori se Model 1A:

 1A



## Lokal/emergent – Elite/a priori

Kernen i denne forståelse af lokal/emergent overfor Elite/ a priori er, hvordan denne forskning er opstået. I ekstremerne er forskningen udviklet i samarbejde med organisationens medlemmer og løbende ændret i undersøgelsesprocessen eller forskningen er statisk og forbliver den samme hele vejen igennem undersøgelsesprocessen. Den er altså enten udarbejdet i fællesskab med de undersøgte eller brugt på de undersøgte.[[4]](#footnote-4)

Dette speciale vil tage udgangspunkt i en Elite/ A priori tilgang. Der vil blive arbejdet ud fra en teoretisk tilgang til det analyserede materiale, hvor der vil blive set efter ligheder i forhold til teorien. Der vil dog også være opmærksomhed på resultater, som ikke er forventede, og således kan der forekomme lokal/emergente træk i analysen.

Figur 1B er medtaget for at gengive yderlige træk og kontraster ved henholdsvis Elite/ a priori og Lokal/ Emergent:[[5]](#footnote-5)

1B



## Dissensus/konsensus

Den anden dimension af Deetz’s model fokuserer på dissensus contra konsensus set i forhold til allerede eksisterende sociale ordner. Denne dimension skal ikke forstås som enighed/uenighed, men i stedet for som en repræsentation af sammenhold eller forskel. I forhold til den udvalgte undersøgelse og teori forventer jeg, at der er en konsensus mellem disse, da de begge har en dissensus i forhold til problemfeltet.[[6]](#footnote-6) Dette vil jeg se nærmere på senere. I forhold til mit eget studie af sammenhængen mellem teori og undersøgelse vil mit udgangspunkt være dissensus set i forhold til. Med udgangspunkt i model 1A vil mit udgangspunkt for den videre undersøgelse altså være et kritisk studie, som afhængig af min videre analyse kan have indslag af dialogisk karakter.

For at gengive træk og kontraster ved dissensus og konsensus har jeg valgt at medtage figur 2:[[7]](#footnote-7)



Denne korte gennemgang af specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt leder videre til specialets teori afsnit, hvor der først vil blive set på fænomenet arbejde.

# Arbejdsmiljøpsykologi

De arbejdsorganisatoriske forhold og ikke de fysiske forhold, fører til enten tilfredsstillelse eller stress. Når man omtaler disse forhold kalder man dem det psykiske eller det psykosociale arbejdsmiljø, til forskel fra de fysiske arbejdsmiljøer, som tager udgangspunkt i, hvordan individet gebærder sig fysisk i løbet af sin arbejdsdag – er der mange tunge løft, meget ensformigt fysisk arbejde, risiko for slidskader osv.?

Tager vi udgangspunkt i ordet psykosociale arbejdsmiljø, er det altså de sociale forhold, der er på arbejdspladsen og deres psykiske betydning for den ansatte, der er det interessante at studere. De psykiske forhold er reaktioner, som kan være både bevidste og ubevidste i forhold til ydre påvirkninger, som den ansatte opfatter med både sin viden og sine følelser. Skal vi forenkle det endnu mere kan man sige, det er forholdet mellem det organisatoriske og den ansattes ressourcer - herunder behov, kræfter og forventninger til arbejdet, som er omdrejningspunktet for en undersøgelse af det psykosociale arbejdsmiljø.

Vi står altså overfor et problematisk psykosocialt arbejdsmiljø for den ansatte, hvis der ikke er balance mellem dennes ressourcer (behov, kræfter og forventninger) i forhold til de organisatoriske krav, der bliver stillet til denne.

Det er dog ikke så let at definere et optimalt psykosocialt arbejdsmiljø, da der er flere faktorer, der skal tages hensyn til. Med udgangspunkt i den ansatte har arbejdet ikke kun én betydning for denne. Der skal blandt andet tages hensyn til behov, kræfter og forventninger til arbejdet – er den ansatte tilfreds med sit arbejde, føler denne sig nok udfordret, føler denne sig for meget udfordret, osv.?

Arbejdet kan også organiseres forskelligt. Dette har også betydning for den ansattes psykosociale arbejdsmiljø. Mens nogle ansatte måske befinder sig bedst i en arbejdssituation, hvor alt er velkendt og vil nogen måske sige – kedeligt og ensformigt, vil andre have en arbejdsdag, der ikke ligner den foregående, arbejdsopgaverne skal afveksle, og måske kræver den ansatte endda, at arbejdet skal være en medvirkende faktor til personlig udvikling.

På den anden side har vi det organisatoriske. Dette er rammerne, indenfor hvilke arbejdet foregår. Disse kan være brede eller snævre og være udformet på mange forskellige måder. Fælles for dem er dog, at de har stor betydning for den ansattes psykosociale arbejdsmiljø.

Arbejdsmiljøpsykologien fokuserer især på arbejdets betydning for den ansattes sundhed. Man forsøger at nå frem til, hvad der kendetegner et sundt arbejdsmiljø, og hvorledes man undgår et usundt.

For at forstå, hvorfor det er så vigtigt at have et sundt psykosocialt arbejdsmiljø, skal man først se på, hvilken vigtighed arbejdet har for individet til at begynde med – hvad er det, der er så vigtigt, at mennesker på trods af risikoen for at blive syge af et dårligt psykosocialt arbejdsmiljø, pligtskyldig møder op på arbejde hver morgen.

Dernæst, hvordan det psykiske arbejdsmiljø påvirker den ansatte, hvis dette ikke er sundt og med den viden nå frem til, hvordan man skal udforme arbejdspladsen således, man kan fremme et sundt psykosocialt arbejdsmiljø – ved at opnå en forståelse for, hvilke elementer af arbejdslivet, der kan have en negativ effekt på det psykosociale arbejdsmiljø, kan man forhåbentlig nå frem til løsningsmodeller til en sundere arbejdssituation.[[8]](#footnote-8)

I de følgende afsnit ses der nærmere på de forskellige former af betydning i arbejdet, som kan gøre sig gældende hos de individuelle arbejdere, og hvordan forståelsen af arbejde har ændret sig over tid

# Arbejde

## Hvad er arbejde ?

Hvad forstår vi ved arbejde? Ifølge Mogens Agervold er det en *”måde at planlægge og fordele en række målrettede aktiviteter på” [Agervold 1999 s.13]* Mennesker har i modsætning til dyr et overordnet mål, som styrer en række underordnede aktiviteter. Gennem arbejdet udfører vi en formålsbestemt handling efter en på forhånd udarbejdet plan. Produktet eller resultatet af dette arbejde holder vi så op over for slutmålet. Hvis det ikke er i overensstemmelse med slutmålet, gentager vi processen eller tilretter produktet, indtil dette er tilfældet. Gennem brug af forskellige værktøjer, arbejdsdeling og samarbejde er vi i stand til at udføre arbejder, der ligger ud over summen af de enkeltindivider, der indgår i processen.

Arbejde - herunder lønarbejde udføres for at nå et mål, der ligger ud over aktiviteten, og aktiviteten er som i hobbyarbejde altså ikke selve målet. Spørgsmålet om man får løn for sit arbejde er måske ikke så relevant i forhold til at afklare, om en aktivitet er et arbejde eller ej. Mange forskellige aktiviteter vil af de involverede parter blive betragtet som et arbejde, skønt de ikke giver udbytte i form af lønindtægt – blandt disse kan blandt andet nævnes skolearbejde og frivilligt arbejde. Ligeledes er det i denne sammenhæng ikke relevant, hvorledes rammerne for arbejdet er udformet med hensyn til arbejdstider og arbejdsforhold.[[9]](#footnote-9)

En vigtig deling i dag – der er under pres – er den mellem arbejde og fritid. I gamle dage var disse grænser mellem arbejde og fritid mere løse, end de er i dag. Vi ser næsten kun disse løse grænser blandt erhverv, som på den ene eller anden måde er levn fra en anden tid f.eks. selvstændige, studerende og landmænd. Lønarbejderen ser dog et mere synligt skel. Man har et arbejde, der foregår på en virksomhed indenfor en mere eller mindre fast ramme med hensyn til geografi og tid. Er man ikke inden for denne ramme, har man fri. Dog kan det ikke altid stilles så skarpt op, da der er flere aktiviteter udover hovedaktiviteten - arbejde, der på den ene eller anden måde knytter sig til denne – disse følgeaktiviteter, der alle har betydning for arbejdets udførelse, kunne f.eks. være transport til og fra arbejde, søvn, personlig hygiejne, rengøring, tøjvask, handle og sørge for madlavning samt konsum osv. Der er også gamle gældende kønsrollemønstre, som spiller ind i forhold til, hvor meget tid disse følgeaktiviteter optager for det enkelte individ, inden denne kan nyde godt af sin fritid. [[10]](#footnote-10)

I dag er der et voldsomt pres på denne grænse. Presset der er mellem arbejde og fritid kommer blandt andet fra ny teknologi og kulturel udvikling – herunder internet, mobiltelefonen og det globaliserede samfund. Vi er nu næsten altid til at få fat i, og vi behøver ikke længere at bruge al vores arbejdstid indenfor en afgrænset geografisk og tidsmæssig ramme. Hjemmearbejdspladser og distancearbejde bliver mere og mere almindeligt. Vi kan nu tage arbejdet med hjem, arbejde hjemmefra og vi indgår i samhandelsfællesskaber med virksomheder, der arbejder i lande, hvor arbejdstiden foregår i tidsrum, hvor vi tidligere havde fri. Dette indebærer, at der er et større og større pres på de tidligere så veldefinerede grænser mellem arbejde og fritid[[11]](#footnote-11)

## Arbejde i en historisk kontekst

Ser man på arbejdet i et historisk perspektiv, var der i antikken og middelalderen i høj grad prestige i ikke at arbejde. Man havde råd til at have slaver eller tjenestefolk til at arbejde for sig. En overdreven hvid farve var ligefrem in så sent som i renæssancen. Denne hvide farve symboliserede, at man ikke behøvede at arbejde i marken med den solbrændte farve til følge. I disse tider var der status forbundet med at være arbejdsfri. Man havde tid til at filosofere, diskutere politik og dyrke sport. Frie mænd var hævet over at skulle tænke på at arbejde.

I takt med kristendommens fremkomst indtog arbejdet en mere central rolle for det enkelte individ. Arbejdet fik en opdragende rolle, gennem arbejdet tjente man Gud, og det blev således ikke kun set som en måde at brødføde sig selv på, men også vejen til sjælens frelse. Den eneste sande måde at tjene Gud på var gennem hårdt arbejde. At være arbejdsledig var en synd, og selv den dag i dag har vi talemåden - lediggang er roden til alt ondt.

Dette skifte så man også under den industrielle revolution. Endnu blev man ikke rig ved at arbejde, men i højere grad ved at lade andre arbejde for sig. Men arbejdet havde skiftet betydning, man var ikke længere knyttet til en medfødt stand, men kunne i højere grad arbejde sig frem i karrieren. Menneskerne var nu tomme kar, som blev fyldt gennem de valg og fravalg, de foretog. De blev i højere grad deres egen skæbnes herre. Det blev attraktivt at være noget særligt, og denne position opnåede man kun gennem sit arbejde. Herigennem skabte man sig sin identitet, og i konkurrence med andre kunne man arbejde sig op til at blive noget særligt.

Arbejde var nu ikke kun noget, der blev brugt til at producere ting, men også indenfor hvilket, det enkelte menneske formede sig selv.

Nu blev der set ned på de individer, der ikke arbejdede. I første omgang var dette den gamle arbejdsklasse, som ikke havde behøves at arbejde, men senere blev det underklassen af individer, der ikke havde mulighed for at finde et arbejde.[[12]](#footnote-12)

## Hvorfor arbejder vi?

Mennesket arbejder stadig for at overleve i en vis stand, selvom vi ikke behøver at jage for at skaffe mad længere. Vi arbejder ikke længere kun for at få dækket de basale behov for bolig, tøj og mad. Nu er det i lige så høj grad symbolske krav, vi arbejder ud fra. Det er ikke ligegyldigt, hvilket tøj og mad vi får, og hvilken bolig vi har. Vi arbejder i dagens samfund i højere grad for at vise, hvem vi er end ud fra en ren overlevelsesmæssig betragtning. Vi fortæller historien om os selv. Gennem den historie vi fortæller om vores arbejde. På den måde er arbejdet ikke kun noget ydre, men i mindst lige så høj grad også noget indre.

Når man arbejder for sin egen identitet, er der aldrig et endemål, man kan altid arbejde sig længere op, opnå flere goder, tjene mere i løn og yde mere. Arbejdet bliver et mål for selvrealisering og livsstil.

Mennesket begyndte at gøre sig til et med deres karriere og begyndte at genkende sig i deres forbrug. Drømmen om lykke var ikke længere en drøm om arbejdsfrihed, men en drøm om merforbrug.

Set i forhold til tidligere tiders hårde arbejde for at overleve og finde mad og med de nye teknologier vi har udviklet gennem tiden, har vi slet ikke det samme behov for at arbejde for at holde os i live. Men på trods af dette, arbejder vi mere og mere for at dække nye konsum behov. Vi har i det moderne samfund 2 grundbehov. Behovet for privat forbrug og et behov for offentligt forbrug, der sikrer os en række privilegier - en basal velfærd for alle af så høj en kvalitet som muligt. Disse to behov bliver aldrig dækket fuldt ud i det moderne samfund. Jo højere vi når, jo større bliver vores krav, og jo mere bliver vi nød til at arbejde for at indfri disse krav. Det paradoksale er, at det aldrig bliver nok, minimumsgrænserne bliver bare hævet sideløbende med, at vores velfærd stiger. I et samfund, der er præget af individualisering i højere og højere grad, er uligheden kommet for at blive, og som følge af den vil mange af de fænomener, vi arbejder for at eliminere blive genskabt, blot på et højere niveau. Fattigdom er ikke afskaffet i dagens Danmark, men den ser unægtelig noget anderledes ud, end den gjorde for 100 år siden. Niveauet for at være fattig i dag er med andre ord højere, end det var for 100 år siden.

Vi arbejder i dag for at realisere os selv, opnå lykke, give os selv et godt liv. Vi arbejder for vores egen lykke og velfærd. Vi arbejder for at få status, købekraft, for at føle os brugbare og efterspurgt og for vores identitets skyld. Fritiden er bestemt af den tid, vi bruger på arbejde, da denne i høj grad definerer, hvordan vi bruger vores fritid, både når vi bruger den på at forbedre vores arbejdsevner, og når vi bruger den på at holde fri. [[13]](#footnote-13)

## Hvad er konsekvensen af ikke at arbejde

 Samfundet er præget af et syn på arbejdsledige som ”nassere”, ”dovne” og ”uintelligente” – de kan ikke finde ud af at få/beholde et arbejde. At man ikke har arbejde betyder, at man ikke bidrager til fællesskabet og ikke er så meget værd i samfundet øjne. Man arbejder altså ikke kun, fordi man vil kunne klare sig økonomisk, men i lige så høj grad fordi man har en følelse af at skulle bidrage til samfundet, og fordi det er noget man ”bør” gøre – noget der er sundt, også hvis det ikke er nødvendigt for at opretholde den ønskede levestandard.[[14]](#footnote-14)

Fyring og arbejdsløshed er ofte omgærdet af tabuer og tavshed. At have et arbejde i dagens samfund betyder meget både økonomisk og socialt. For nogle af de fyredes vedkommende kommer fyringen ovenpå nedskæringer og stort arbejdspres. Når man bliver fyret, står man overfor en krise såvel socialt, eksistentielt som økonomisk.[[15]](#footnote-15)

Er man arbejdsledig har man måske nemmere ved at forstå den struktur, der er i arbejdet og de omkringliggende følgeaktiviteter. En undersøgelse foretaget i 1930’erne viste, hvilke problemer det gav at være arbejdsledig. Et af de store problemer viste sig at være for meget fritid,. Det var for den arbejdsledige uvigtigt om gøremål blev gjort på dagen eller udsat, da der ikke længere var et arbejde, der skulle tages hensyn til. Dette kan udvikle sig til en såkaldt arbejdsløshedsdepression. Denne skal ikke forveksles med en rigtig depression:” *men symptomerne ligner en depression meget*..” [se bilag 1.] at være arbejdsløs kan medføre en manglende evne til at tage beslutninger og føre dem ud i livet, og det kan også påvirke den udstråling, man har ” *Hvis to kaldes til samtale, og den ene knapt har kunnet slæbe sig op til at møde op klokken 11, mens den anden har gang i et aktivt liv og lige kan presse samtalen ind i kalenderen, hvad tror du så, de udstråler, og hvem får jobbet?...*”*.*[se bilag 1.]

Andre problemstillinger i forhold til at være arbejdsledig viste sig ved manglende tidsstruktur – når der ikke er arbejde, er det lige meget, hvornår man står op, går i seng, spiser osv.. Der er manglende kontakt og fælles oplevelser med kollegaer – man har ikke længere en fælles referenceramme, manglende arbejde med andre individer om et fælles mål – man har ikke længere et samarbejde med andre mennesker, manglende status og identitet – mange menneskers identitet og status er knyttet sammen med den jobfunktion, de indtager. Når de mister denne, kan de miste deres status og få en følelse af manglende identitet, manglende fysisk og psykisk aktivitet – gennem arbejdet bliver man fysisk og psykisk aktiveret, har man ikke et arbejde, er der en stor risiko for, at man mister denne aktivitet. Derudover mister man selvfølgelig det økonomiske udbytte, arbejdet giver, og bliver mange gange som en konsekvens af dette nød til at redefinere sin situation i forhold til tidligere, hvor man havde et arbejde.

Tabet af den velvære og trivsel, der er ved at have et arbejde, kan føre til stress og psykiske belastninger gennem en manglende tilfredsstillelse af grundlæggende behov, som opnås gennem et arbejde.[[16]](#footnote-16)

Man mister følelsen af velvære ved at udvikle sig og bruge sine kompetencer. Man taber mening, status, købekraft og fællesskab, når man mister sit arbejde, og måske taber man i sidste instans sig selv, eftersom så meget af identiteten er bundet op på netop disse egenskaber. Med ledigheden følger stilstand, en stilstand som hele det omgivende samfund ikke kan identificere sig med, og hvor man står tilbage som fremmedgjort. Er det så underligt, at vi arbejder?

 Vigtigheden af arbejde, og de konsekvenser det har ikke at have et arbejde, kan gå hen og blive problematisk, i specielt den vestlige verden, hvor vi i øjeblikket oplever resignation i den finansielle sektor, som smitter af på hele samfundet. Som følge af et fald i produktionen er antallet af arbejdsledige blevet ved med at stige, samtidig med at dem, der er i arbejde, arbejder mere og mere. Flere teknologiske fremskridt gør, at der ikke længere er så stort behov for arbejdskraft indenfor de primære og sekundære erhverv – som tidligere har været kendt for at være store aftagere af arbejdskraft. Disse erhverv, hvor lønnen ofte er lille og arbejdet hårdt, bliver stadig søgt i stor stil af arbejdsledige, som ikke blot har brug for lønnen og de bedre levevilkår, denne medfører, men også fordi de har behov for at føle, at de bidrager med noget til det fælles bedste – at de bruger sig selv og deres evner og på den måde, er selvhjulpne og ikke ligger samfundet til last. Og kan genskabe noget af den identitet de mistede som følge af fyring[[17]](#footnote-17)

Efter at have set på baggrunden for at arbejde og det, der gør det vigtigt for individet at have arbejde, vil jeg se på, hvad der kendetegner det ”gode arbejde” og se på begrebet ”det gode arbejde” og dets udvikling eller videreførelse til begrebet ”det udviklende arbejde” også kaldet ”DUA”

# Det gode (og udviklende) arbejde

## Det gode arbejde

Hvad er det gode arbejde, og hvorfor er arbejdet vigtigt, hvis man ikke betragter lønnen som det eneste incitament til at arbejde? Der findes flere forskellige svar på dette spørgsmål. Det afhænger af det enkelte individs værdigrundlag. Men mange egenskaber ved ”det gode arbejde” ser ud til at have bred opbakning blandt de fleste arbejdere. De arbejdende og de arbejdssøgende ønsker job, som er interessante og spændende. De vil arbejde et sted, hvor arbejdsmiljøet er i orden, og hvor der er godt kammeratskab. At føle man gør et godt stykke arbejde og have tryghed i sin ansættelse er også vigtige egenskaber ved ”det gode arbejde”. Yderligere er det vigtigt, at ledelsen viser forståelse og respekt for medarbejderne. Hvad, der derimod ser ud til at have mindre betydning for de ansatte, og som måske kan virke overraskende, er, om der er gode muligheder for efter - og videreuddannelse, og om der er en høj løn samt en høj grad af selvbestemmelse. Disse kvaliteter ved ”det gode arbejde” har gennem forskellige undersøgelser vist sig at være af høj betydning på tværs af alder og geografi. De overfor nævnte kvaliteter ved ”det gode arbejde” gør sig gældende, når man som individ skal finde glæde ved sit arbejde. Dette betyder selvfølgelig ikke, at alle forhold skal være til stede altid for at ansatte er glade for deres arbejde, men det er vigtigt, at kvaliteterne i højere eller mindre grad er til stede for at arbejdet skal føles tilfredsstillende for den ansatte – en høj løn gør det ikke alene. Disse kvaliteter er de selvsamme som arbejdsledige må være foruden, og som ansatte, der ikke har ”et godt arbejde”, må undvære[[18]](#footnote-18)

## DUA – Det Udviklende Arbejde

Som følge af en jagt på ”det gode arbejde” udarbejdes termen ”det udviklende arbejde”, også kaldet ”DUA” gennem udgivelser af Helge Hvid og Niels Møller (bøgerne ”Det gode arbejde” og ”Det udviklende arbejde”) og et oplæg til en LO kongres sig i begyndelsen af 1990’erne med en kraftig inspiration fra Sverige og især Svenska Metallindustriarbetarförbundet. I DUA blev der argumenteret for, hvorfor der var nødvendigt at redefinere ”det gode arbejde” til ”det udviklende arbejde” – det blev gjort på baggrund af nye organisationsprincipper, ny teknologi og en holdnings – og værdiændring blandt foreningens medlemmer til arbejdet. Som følge af dette skete der i fagorganisationerne et fokusskifte. Fra at have sit tyngdepunkt i markedsforholdene - arbejdstid og løn - skiftede man nu til i højere grad at fokusere på arbejdet og kvaliteten af dette. Til at begynde med var det primært en politik udført af LO, men efterhånden blev DUA også til en strategi for udvikling af produktion og arbejde i virksomhederne. Specielt de offentlige arbejdspladser tog begrebet til sig, men også de private erhverv begyndte at orientere sig i forhold til DUA. Gennem DUA som blev samlingspunkt for den arbejdspolitiske udvikling i 1990’erne, blev der inspiration for at se på nye sammenhænge i arbejdslivet, organisationsudvikling, arbejdsmiljø og uddannelse. Desuden blev der også sat fokus på medarbejderens deltagelse i organisationens udvikling blandt andet indenfor arbejdsmiljøet. DUA fokuserer ikke kun på arbejdsløn og antal timer, men medtager i lige så høj grad arbejdsmiljø, mulighed for efteruddannelse, virksomhedens sociale ansvar og medarbejderholdning i forhold til forandringer. DUA bygger på to grundantagelser.

Den ene er, at DUA er en balance mellem medarbejdernes og ledelsens interesser, hvor begges interesser er lige vigtige:

*”På den ene side har medarbejderne interesse i at skabe et godt arbejdsliv på virksomheden. Det gælder både for den enkelte og for de ansatte som gruppe.*

*På den anden side har ledelsen interesse i at gøre virksomheden lønsom og konkurrencedygtig. Det gælder kvalitet, fleksibilitet og kunde-/brugerorientering. Og det gælder i forhold til samfundsmæssige ønsker om udvikling, miljø og levevilkår.”[se bilag 2.]*

Den anden er, at det ikke blot er en omkostning at give medarbejderne gode arbejdsforhold, det er faktisk en investering.

Efter de første 10 år med DUA blev der lavet en undersøgelse, der forsøgte at lave en foreløbig konklusion på arbejdet med DUA. Undersøgelsen blev lavet på baggrund af virksomheder, som havde fået tilskud i forbindelse med forandringsprojekter fra en arbejdsministeriel pulje under betegnelsen 'Bedre arbejdsliv og øget vækst'. Konklusionen på denne undersøgelse blev, at en ufrivillig udstødning og omplacering blandt medarbejderne reduceredes ved en positiv indstilling fra medarbejderne, en høj medarbejderindflydelse og et godt arbejdsmiljø. Undersøgelsen blev foretaget for at følge op på en kritik af DUA som værende stærke lønmodtageres strategi og bidrage til en udstødning blandt de svage lønmodtagere, da de stærke lønmodtagere har bedre ressourcer til at involvere sig i og præge denne medarbejderindflydelsesproces, mens de svage har nok at gøre med at passe deres arbejde.

Et andet kritikpunkt har været, at DUA-begrebet har en vag og upræcis definition. Netop dette har gjort, at begrebet har kunnet fungere som samlingspunkt for forskellige tilgange og interesser, men har også betydet, at det er uklart for mange arbejdspladser, hvad DUA helt præcist er. DUA har indtil videre fungeret som et uforpligtende reguleringsinstrument. Derfor er ønsket en mere konkret definition på begrebet, således det kan bruges i aftalesystemet og med konkrete retningslinjer og pligter, som en del af en virksomheds samarbejdspolitik.[[19]](#footnote-19)

#

# Stress

I dette kapitel ses der nærmere på stress, herunder de fysiologiske og psykologiske konsekvenser ved at være stresset. Herefter vil jeg se på, hvordan fremkomsten af stress blandt andet er kendetegnet af den omstillingskultur, vi lever i, og hvordan status og retfærdighed påvirker os set i forhold til stress. Dette leder mig videre til at se på de belastningsfaktorer, der er i arbejdslivet, som påvirker den ansatte. Når nu jeg har afklaret, hvad som påvirker, vil jeg efterfølgende se på, hvordan det påvirker – altså mere specifikt hvilke belastningsreaktioner arbejdslivets belastningsfaktorer medfører. Endelig vil jeg afslutte med rehabilitering – hvad gør man, når man er stresset, hvordan kommer man videre?

## Stressens fysiologiske og psykologiske konsekvenser

Der er enighed og uenighed om, hvordan man skal forstå termen stress. Mens man indenfor det medicinske arbejdsområde er rimelig afklaret om, hvad stress er, er der forskellige faglige uenigheder indenfor det psykologiske område. Disse uenigheder bunder i de forskningsparadigmer, der går fra den naturvidenskabelige til den humanistiske forskningstradition.

Man kategoriserer almindeligvis stress ud fra 3 forskellige anskuelser, nemlig:

* Stress som arbejdspres eller belastning
* Stress som en ubehagelig fysisk tilstand
* Stress som fysiske eller kropslige ændringer

Selve ordet stress stammer fra det latinske strictum, som betyder at snøre til eller at stramme. Dette henviser til den tilstand, man er i, når kroppen og psyken belastes eller udfordres mere end normalt. Selve stressreaktionen er en måde for kroppen til at komme i beredskab på for at bekæmpe en pludselig opstået fare. Stress er altså som udgangspunkt en fuldstændig naturlig og endda gavnlig tilstand for kroppen, da man her har mulighed for at trække på nogle ressourcer man almindeligvis ikke har adgang til. Problemet opstår først, hvis stressen eller kroppens beredskab er aktivt for længe eller for ofte ad gangen, uden at den får nogle mellemliggende pauser til at genoplade systemet.

Dette fører til, at man kan skelne det ”sunde” stress fra det ”usunde” stress gennem at se på stress som reaktion og stress som tilstand. Stress som reaktion er en medfødt reaktion, som sætter kroppen i alarmberedskab og efterfølgende går på standby, når den umiddelbare og overhængende ”fare” er overstået, mens stress som tilstand er det, der sker, når man befinder sig i en stressreaktion for længe eller for ofte.[[20]](#footnote-20)

Stress som reaktion kan aflæses gennem både fysiske og psykiske reaktioner. I stress som fysiologisk reaktion skelner man mellem den akutte stress og den passive stress:

## Akut stress

Akut stress opstår i en situation, hvor der sker ændringer i individets omgivelser, som udfordrer eller truer individets indre balance. Individet ser sig dog i stand til at klare denne trussel, og som konsekvens af dette påbegyndes flere automatiske processer i kroppen. Det sympatiske nervesystem aktiveres, dette er kontrolcenteret for at sætte kroppen i beredskab. Systemet aktiveres ved fare og bliver derfor også kaldt vores kamp/flugt system, da systemet forbereder kroppen til enten at fjerne trusselen, altså at tage kampen op, eller at fjerne sig selv fra trusselen – flygte. Det sympatiske nervesystem udskiller stresshormonet adrenalin, som derefter sætter gang i følgende processer i kroppen:

* Størkningsevnen i blodet stiger
* Pulsen går i vejret
* Man transpirerer mere
* Blodtrykket bliver øget
* Kroppen får tilført mere brændstof – fedt og sukker - til blodet

Disse reaktioner forbereder individet til den forestående kamp eller flugt og er derfor nyttige kropslige reaktioner i situationen. Eksempler på hvornår kroppens stressforsvar træder i kraft kunne være i forbindelse med en konfliktsituation, et overfald, en oplevelse af manglende accept eller værdsættelse eller lignende, hvor man føler sig truet på sit liv i bred forstand. Disse processer gør, at vi centrerer al vores energi på den kommende flugt eller kamp. Når situationen er overstået vender kroppen atter tilbage til normalt leje. I en arbejdssammenhæng kunne en sådan situation være en deadline, som man arbejder hårdt på at nå. Man er oplagt og vågen helt op til deadline, når denne er nået, går kroppen tilbage til sit almindelige niveau, og man kan herefter føle, hvordan man har brugt meget energi og har brug for at genoplade systemet. Problemet er, hvis man har en endeløs strøm af deadlines, og man ikke når at komme ned i almindeligt niveau og få genopladet systemet. Foregår dette over en længere periode, bliver det oven i købet sværere og sværere at komme ned på normalt niveau igen, og man kan risikere at komme ind i en egentlig stress-tilstand.[[21]](#footnote-21)

## Passiv stress

 Skulle individet i modsætning til overstående ikke reagere ved aktivt at forsøge at komme ud af en faresituation gennem enten at kæmpe eller at flygte, taler man om passiv stress. Passiv stress udløser det andet stresshormon kortisol, der som det også er tilfældet med adrenalin bliver udskilt fra binyrebarken. Kortisol har ved kortvarig kontakt en stimulerende effekt på immunforsvaret, da det er med til at afhjælpe og bekæmpe infektioner, der rammer kroppen. Dette giver individet forøgede chancer for at klare sig i den givne stresssituation. En langvarig påvirkning af kortisol har derimod den modsatte effekt på immunsystemet, der bliver svækket pga. det høje kortisolniveau. Kroppen bliver derfor mere modtagelig overfor sygdomme f.eks. forkølelse, ondt i halsen, influenza o.l. [[22]](#footnote-22)

## De psykiske stressreaktioner.

En kortvarig udsættelse for stress er også med til at fungere som et psykisk energiboost. Individets opmærksomhed bliver skærpet, og man kan bearbejde større mængder af information. Hjernen arbejder hurtigere, og hukommelsen og indlæringsevnen bliver skærpet. Dette er sammen med de fysiske stressreaktioner med til at give os de bedst mulige betingelser for at klare en stresssituation.

##  Stress som tilstand

Som modpol til stress som reaktion, er der stress som tilstand. Mens stress som reaktion er godt for individet, kan stress som tilstand ikke siges at være lige så sundt.

Stress som tilstand opstår, hvis stressreaktionen fortsætter i for lang tid, og kroppen derved ikke får mulighed for at restituere. Dette forekommer blandt andet i situationer, hvor man løbende bliver mødt af nye opgaver, man skal mønstre ekstra energi for at klare sig igennem. Hvis man hele tiden skal yde lidt ekstra, løbe lidt hurtigere eller arbejde 100 % effektivt, kan det blive skadeligt i længden. Dette også selv om individet ser arbejdsopgaverne som spændende, udfordrende og sjove.

De fysiologiske konsekvenser af stress som tilstand er også meget anderledes end dem, man blev udsat for ved stress som reaktion. En konstant stresstilstand kan føre til kroniske sygdomme og i værste tilfælde dødsfald. Gennem stress som tilstand kan man blandt andet risikere at opleve følgende symptomer:

* Et permanent forhøjet blodtryk. På baggrund af dette bliver risikoen for hjerneblødninger forøget.
* Blodets størkningsevne øges, og når dette sker over en længerevarende periode, øger det risikoen for blodpropper.
* Stresshormonerne øger pulsen, hvilket i værste tilfælde kan medføre risiko for hjerteflimmer og akut hjertedød.
* En længerevarende stresspåvirkning medfører, at mængden af kortisol stiger, hvilket gennem den nedsatte immunfunktion betyder, at risikoen for at udvikle sygdomme generelt stiger.

Der er derfor meget alvorlige risici for individet helbredstilstand ved stress som tilstand.

Udover de fysiologiske konsekvenser for individet ved stress som tilstand er der også flere psykiske belastninger ved at have denne form for stress.[[23]](#footnote-23)

## De psykiske reaktioner ved stress som tilstand

Da stress som reaktion tidligere blev gennemgået, så vi, hvordan denne medvirkede til at øge individets opmærksomhed, hukommelse osv. Stress som tilstand virker næsten modsat, i stedet for at være opmærksom bliver man hyper årvågen, opmærksomheden falder mærkbart, og man får hukommelsesproblemer. Individer med stress som tilstand bliver let distraheret og taber let koncentrationen. Man bliver mere følsom overfor ydre stimuli, lyde, lys o.l. men samtidig oplever man en nedgang i forhold til at mærke sin krop igennem en nedgang i at behandle indre informationer. Man bliver altså dårligere til at føle, hvad man ønsker og har lyst til, og til at føle kroppens signaler generelt.

Stress som tilstand kan påvirke evnen til at tage beslutninger, hvilket medfører, at adfærden bliver uhensigtsmæssig, planløs og panikagtig, da styresystemet overbelastes af et konstant krav om alarmberedskab. Dette påvirker både familielivet, arbejdslivet og måske i endnu vigtigere grad individets evne til selv at afhjælpe sin stresspåvirkede tilstand. Man kan bruge en stor portion energi på at forsøge at afhjælpe eller løse sin situation, men pga. de nævnte stresspåvirkninger kan situationen synes uløselig. Den uløselige situation kan endvidere udvikle sig i en sådan grad, at de stresspåvirkede udvikler depressioner, angst og panikanfald og symptomer, der ligner posttraumatisk belastningsreaktion (PTSD).[[24]](#footnote-24)

I næste kapitel vil der blive set nærmere på de forskellige faktorer i arbejdslivet, der gør sig gældende i udviklingen af stress.

## Belastningsfaktorer i arbejdslivet

”*Betegnelsen belastningsfaktorer bruges … om vilkår eller opgaver i arbejdet, der ikke lader sig håndtere inden for rammerne af medarbejderens naturlige kapacitet”[Prætorius 2007 s. 109]*

En ansats naturlige kapacitet indebærer, at den ansatte er i besiddelse af den viden, erfaring og de kompetencer, der er nødvendige for løsningen af hans arbejdsopgaver. Derudover indebærer den ansattes naturlige kapacitet også, at han har de ydre rammer for at løse opgaven. Der er i begrebet naturlig kapacitet taget højde for spidsbelastningssituationer, hvor den ansatte er i stand til at modstå et større pres eller trække på flere ressourcer over en kortere periode.

Belastningsfaktorerne er altså de faktorer, der rækker udover den naturlige kapacitet. Det er der, hvor forholdene på arbejdspladsen virker overvældende på den ansatte, eller hvor de nødvendige ressourcer for at løse arbejdsopgaven ikke er til stede. Dette opleves af kroppen som en trussel og vil sætte denne i alarmberedskab, hvor reaktionen er enten kæmp, flygt eller stivn. Hvis man ikke kan bekæmpe situationen på sin arbejdsplads ved at ændre denne, og man heller ikke har mulighed for at flygte fra denne, så vil konsekvensen være, at man stivner i en højstresstilstand.

Belastningsfaktorerne i arbejdslivet er mange gange sammensatte af komplekse årsagssammenhænge, som medfører forskelligartede belastningsreaktioner. Dette set i forhold til, at mange kurser, bøger og ”stressarbejdskasser” fastslår, at det er de ansattes egen skyld, at de bliver stressede, og at hvis de bare lærer stresshåndtering, så skal det nok gå alt sammen.

Psykolog og psykoterapeut Nadja U. Prætorius har i sin bog ”Stress – det moderne traume” forsøgt at beskrive de kompleksiteter, der er i belastningsfaktorerne og stille dem op i 4 forskellige kategorier. Disse er kendetegnede ved, at kompleksiteten og sværhedsgraden af belastningsreaktionen stiger, samtidig med at symptomerne bliver flere og sværere i forhold til, hvilken kategori man befinder sig i. Der skal i gennemgangen af de fire forskellige belastningsfaktorer tages forbehold for, at disse hverken giver et udtømmende eller dækkende billede på den kompleksitet, der er i forhold til belastninger i det moderne arbejdsliv. De fire belastningsfaktorer vil være opstillet således, at højere belastningsfaktorer vil indeholde elementer fra foregående kategorier foruden elementerne fra sin egen kategori. Belastningsfaktor nummer 2 vil altså indeholde elementer fra både kategori 1 og 2.

 Jeg vil i det følgende gennemgå de fire forskellige belastningsfaktorer:[[25]](#footnote-25)

### Belastningsfaktor 1: Urimelig overlæsning af arbejde

Den ansatte får – gerne som konsekvens af nedskæringer og organisationsændringer – pålagt en urimelig ekstra arbejdsbyrde. Disse situationer indebærer ofte, at arbejdsopgaver bliver flyttet fra ledere med faglig kompetence indenfor området til ledere, som ikke er kompetente til at varetage arbejdsopgaven og give de ansatte den relevante opbakning i deres arbejde. Derudover giver samfundet krav om et bredere produktsortiment og en højere produktudvikling af varer og ydelser en så betydelig vækst i antallet af opgaver, at det kan ses som en urimelig overlæsning af arbejde. Samtidig med, at der er et stigende arbejdspres, er der også et stigende krav om omstillingsparathed i forhold til nye arbejdsopgaver, opøvning af nye færdigheder og nye samarbejdsrelationer. Dette sker på en måde, så man ikke når at gøre sig bekendt med de oprindelige krav, før man forventes at bevæge sig videre og leve op til nye krav. Den ansatte forventes altså at jagte nye færdigheder, opgaver og relationer, før de gamle er blevet færdigudviklet og har sjældent mulighed for at øve indflydelse i forhold til takten og måden, disse skift sker på. Skulle den ansatte forsøge sig med kritik af ændringer eller justeringer ud fra et fagligt synspunkt, bliver dette ofte opfattet som manglende omstillingsparathed eller manglende vilje til at udføre det krævede arbejde.

 Konsekvensen af dette bliver, at den ansatte ikke når at blive fortrolig med de gamle færdigheder og således ikke kan udføre arbejdet på en faglig forsvarlig måde, samt at de mange skift umuliggør det at integrere indlæringen af de nye færdigheder. Særligt de seriøse, velkvalificerede og ansvarsbevidste ansatte bliver ramt af dette, da disse er interesserede i at gøre deres arbejde så godt som muligt. De forventer af leve op til de krav om kvalitet, de har erfaret er nødvendigt i virksomheden. De har også arbejdsbeskrivelser eller lovkrav, som pålægger dem bestemte forventninger. Yderligere er de bevidste om, at uløste opgaver, som de selv måtte have, havner hos kollegaer, som er lige så arbejdspressede som dem selv. Plus ord der bliver brugt, når man søger efter sådanne medarbejdere er f.eks. blæksprutte, kan holde mange bolde i luften, selvstændig medarbejder med overblik, yde en ekstra indsats, ser muligheder – ikke begrænsninger, trives i et udfordrende og travlt miljø, uforudsigelig arbejdsdag, fleksibel osv.

Denne belastningsfaktor er kendetegnet ved, at man hele tiden bliver afbrudt i sit arbejde. Der skal konstant tages stilling til nyopståede uforudsigelige situationer, som der ikke er taget højde for i den stramme tidsplan. Resultatet af dette bliver en hyperårvågenhed, der retter sig mod alt, der foregår udenfor en selv og nærmest er ukontrollerbar. Det giver en rastløs uro i kroppen og tankevirksomheden bliver løbende mere fragmenteret og usammenhængende, hvilket i sin tur yderligere forstærker følelserne.[[26]](#footnote-26)

### Belastningsfaktor 2: Umulige og dobbeltbindende arbejdsvilkår

Kravet om kvantitet og resultatforbedringer samtidig med nedskæringer på ressourcesiden tvinger de ansatte til at slække på kvaliteten af arbejdet, hvilket medfører en dobbeltbinding. På grund af tids- og /eller ressourcepres har den ansatte ikke mulighed for at udføre sit arbejde tilfredsstillende i forhold til arbejdsbeskrivelsen. Alternativet bliver, at den ansatte udfører et arbejde, der er mangelfuldt og halvgjort. Resultatet af dette bliver, at de ikke kan stå inde for deres arbejdsindsats og føler svigt overfor både dem selv, men også over for virksomheden. Det halvudførte arbejde medfører klager fra nærmeste ledelse, kunder eller brugere af deres arbejdsindsats og beskyldninger om forsømmelse uafhængigt af, om ledelsen har skåret ned eller omorganiseret og kræver et højere afkast med mindre ressourcer. Og dertil presses de ansatte med fyringer, lønnedgang i form af resultatlønsordninger, tilbageholdte bevillinger og udliciteringer af arbejdet. Ledelsens krav om, at de ansatte kan udføre deres arbejde optimalt under disse dobbeltbindinger bliver ført ned i organisationen og forventes udført uden hensyntagen til den umulige situation, disse dobbeltbindinger sætter den ansatte i.

Forskning både indenfor psykiatrien og psykologien viser med al tydelighed, at disse dobbeltbindinger er nedbrydende for det psykiske helbred, da den ansatte befinder sig i et felt, det er umuligt at være i samtidig med, at det er næsten umuligt at slippe ud af grundet afhængigheds- og magtforhold. Således er det engelske udtryk crazy-making blevet brugt til at karakterisere dobbeltbinder. Ansatte i et dobbeltbindingsforhold får undergravet deres dømmekraft, mister selvværd og tillid til egen sansning, hvilket medfører forvirring og en utilstrækkelighedsfølelse. Man mister orienteringssansen i forhold til sig selv og begynder at tvivle på holdninger og synspunkter, man tidligere har betragtet som sande og værdifulde. Med tiden mister man den følelsesmæssige involvering og lysten til arbejdet. Den ansattes indfølingsevne med sig selv og andre svækkes, og dette kan udvikle sig til en kynisme og i sidste ende føre til en depression. Den ansatte befinder sig i en stivnet højstresssituation og mister mere og mere kontakten med sig selv. Har den ansatte mistet kontakten til sig selv, er denne i langt højere grad ude af stand til at sige fra ved pres ud over kapaciteten eller ved krav, der er åbenlyst urimelige. Man underkaster sig nemmere og lader sig nemmere manipulere.

Ud fra denne beskrivelse af konsekvenserne siger det måske sig selv, at man ikke kan lære at leve i et dobbeltbindingsforhold. Det hjælper således ikke med stress-coaching eller andre eksperter, som anbefaler den ansatte at sige fra i situationen, og at den ansatte ikke skal tage situationen så alvorligt.

 Det eneste man kan gøre i en sådan situation er, at genetablere retten til at definere virkeligheden set i forhold til egne holdninger, dømmekraft og grundlæggende værdier og ikke ud fra virksomhedens krav om resultater og nedskæringer. Den ansatte bliver altså nød til at komme ud af den dobbeltbinding, der er til stede enten gennem at løse den i fællesskab med virksomheden eller finde et andet arbejde, hvis denne skal bevare sit psykiske helbred.[[27]](#footnote-27)

### Belastningsfaktor 3: fremmedgørelse, metodetvang, manualisering og evaluering.

Denne kategori indeholder elementerne fremmedgørelse, metodetvang, manualisering og evaluering. For overskuelighedens skyld vil disse blive beskrevet i de underordnede afsnit:

Fremmedgørelse

En af de metoder, der bliver benyttet for at opnå en fremmedgørelse blandt de ansatte, er at diskvalificere den hidtidige praksis som ineffektiv og ukvalificeret. Dette sker for at få indlært nye holdninger, kompetencer og arbejdsformer hos den ansatte og får den konsekvens, at den ansatte oplever en stor usikkerhed i forhold til udførelsen af sit arbejde. Fremmedgørelsen sker gerne gennem korterevarende kurser og informationsmateriale, som introducerer nye begreber og måder at tænke arbejdet på. I en service virksomhed som overgår til økonomistyring f.eks. et hospital eller plejehjem, udskifter man de termer, der bliver brugt i forbindelse med arbejdet. Hjælp og bistand bliver til helbredsydelser og – tilbud, patienterne bliver til brugere eller kunder og vægten, som tidligere lå på kvalitet skifter til kvantitet og resultatopnåelse. Denne ændring i terminologien samt skiftet fra kvalitetsorienteret til resultatorienteret og kvantitetsorienteret arbejde, sætter spørgsmålstegn ved de ansattes hidtidige forestillinger om og forventninger til arbejdet. Ydermere fremhæves gerne, hvordan den ansatte skal udnytte sine ressourcer bedre, blive mere effektiv, produktiv og en bedre samfundsborger. Man bliver pålagt at udvikle nye kompetencer for at beholde sit arbejde og være med til at sikre, at virksomheden kan beholde sin førerposition i det globaliserede samfund. På den måde intimiderer man den ansatte ved at kritisere det hidtidige arbejde og gøre dem usikre på deres egne værdier og holdninger. Dernæst gør man dem ansvarlige for deres egen fremtid i virksomheden, arbejdspladsens fremtid og ikke mindst nationens fremtid i det globale samfund, hvor kun en førerposition er god nok.

Dette skifte sker også igennem at opbygge en polarisering mellem den hidtidige indstilling til arbejdet og den indstilling, som der søges implementeret, hvilket leder frem til metodetvang

Metodetvang

Hidtil i service og omsorgsarbejde har der været en indstilling til arbejdet om at gøre det bedst muligt for patienten eller kunden. Dette har i høj grad været uafhængigt af metode eller fremgangsmåde, og der har været flere forskellige faktorer, der spillede ind i omgangen med individet – her iblandt i høj grad den person, man stod overfor.

Skiftet i de virksomheder overgået til en resultatorienteret praksis ses blandt andet i omgangen med brugerne og kvaliteten af arbejdet. Fra at have fokus på brugerne er dette skiftet til resultatet og kvantiteten på arbejdet – hvor billigt kan det gøres.

Man har nu en praksis som er tilbuds- resultat- ydelsesorienteret, og hvor den optimale anvendelse af ressourcerne sikres gennem fastlagte metoder, der er manualiseret og tidsopdelt i forhold til normen for arbejdet. Dette skal sikre et ensartet resultat, som også forventes at være det bedste set i forhold til det omkostningsniveau, der er fastlagt for det pågældende arbejde. Denne strategi er også tænkt som en sikkerhed for, at alle tilbydes en ensartet ydelse, og at der er en overordnet kontrol med de udbudte ydelser. Målet er desuden, at denne metodedefinering medfører en effektivisering og rationalisering af de ansatte og deres kompetencer og ressourcer. Dette skulle gerne munde ud i besparelser i forhold til budgetterne.

Dette kan dog for den ansatte føre til en magtesløshed, hvis det for den ansatte er omsorgen eller servicen, der opleves som kerneydelsen i dennes arbejde og det grundlæggende motiv for at vælge netop dette erhverv. Den ansatte kan føle sig bundet i forhold til ønsket om at give en kvalitativ omsorg eller service set i forhold til de ressourcer/metoder, det er tilladt for dem at bruge.

Manualisering

Udover fremmedgørelse og metodetvang i forbindelse med indførelse af økonomistyring bliver en anden konsekvens også en manualisering. For at det hele skal være så ensrettet og retfærdigt som muligt, bliver der udarbejdet manualer, der klarlægger, hvordan den ansatte skal registrere og gennemføre f.eks. en sagsbehandling med en klient eller et sygeforløb med en patient. Dette kan have den konsekvens, at der bliver set stort på den faglige viden og erfaring, som den ansatte besidder til fordel for manualen. Det bliver ikke et spørgsmål om, man vil bruge manualerne som en støttende funktion i sit arbejde, men et krav. Denne ensretning og manualisering kan gøre, at der ikke er plads til den ansattes faglighed og empati. I stedet for at holde sig aktivt vidende gennem en faglig udvikling og gennem en indføling og et intuitivt samspil med klienten eller patienten at finde frem til den løsning, der er mest optimal for netop dette individ, bliver det i stedet en mekaniseret proces, som udelukkende tager udgangspunkt i manualen og det spillerum, denne efterlader. For nogle ansatte kan sådan en mekanisering være en god ting. De har her et redskab, som fortæller dem, hvordan de skal agere og behøver ikke at have en faglig usikkerhed på, om det nu er det rigtige at gøre – manualen fortæller, hvordan det skal foregå. Men for andre kan det have stor betydning for arbejdets meningsfyldthed og for det engagement, de lægger i deres arbejde. Disse ansatte kan risikere at stå med følelser af rådvildhed, magtesløshed, resignation og meningsløshed.

Evaluering

Det sidste element er evaluering. I et økonomistyringssystem er det vigtigt at have evalueringssystemet med, da man herigennem kan blive opmærksom på ressourcer, som ikke er fuldt udnyttet og ressourcer, der kan udvikles endnu mere, således at resultatet på bundlinjen kan forbedres så meget som muligt. Man ser evalueringssystemet både i undervisningssystemet og i arbejdslivet. I undervisningssystemet bliver det blandt andet brugt som redskab i forbindelse med elevens udvikling – så man kan være sikker på, at eleven selv indser, hvor vigtigt det er at leve op til de krav, der er, samt at videreudvikle sig i takt med krævede standarder. Evalueringen bliver også brugt af underviseren til at se, hvor eleven er i forløbet og til at dokumentere, at eleven udvikler sig. I arbejdslivet bliver evalueringstestene brugt som adgangsbevis til ansættelser. Arbejdsgiveren har udarbejdet en profil for den perfekte medarbejder til jobbet, og evalueringstesten viser så, hvilken af ansøgerne, som er tættest på denne profil. Under ansættelsen bliver evalueringen blandt andet brugt i forbindelse med MUS (medarbejderudviklingssamtaler). Her samarbejder ledelsen med den ansatte for at finde ud af, hvor den ansatte har sine stærke sider, og hvilke der kan udvikles yderligere. Der ligger flere problemer i forhold til brugen af evalueringerne. Evalueringerne viser i praksis kun det det, er designet til at vise – måske. Altså bliver der i evalueringen kun sat fokus på egenskaber, der må formodes at være interessante for virksomhederne. Evalueringerne bliver læst eller oversat af mennesker – der er derfor risiko for, at disse bliver tolket forkert med fatale følger for de evaluerede ansatte. Bliver man i en evalueringen af ens personlighed betragtet som udadvendt, og er man ifølge sin selvopfattelse indadvendt, skal der ikke meget fantasi til at forestille sig, hvilke problemer dette kan give.

Evalueringerne bliver identitetsskabende, hvilket er et problem da disse langt fra kan beskrive den kompleksitet, det enkelte individ besidder – altså bliver de ansatte betragtet som nogle forenklede profiler og behandlet ud fra denne betragtning.

Set ud fra ud de evalueringer, der er af eleverne i undervisningssystemet - hvor eleverne lærer at overvåge og betragte sig selv set med andres øjne, bliver det meget interessant - og potentielt skræmmende – at se, hvad det er for nogle individer, der kommer ud i den anden ende efter et helt liv, hvor de er blevet målt og vejet.[[28]](#footnote-28)

### Belastningsfaktor 4: Manglende faglige forudsætninger og/eller upassende arbejdsforhold

Der er især 2 hovedområder i denne kategori. Det første er ansættelser, man får som uuddannet uden den nødvendige faglige baggrund og erfaring, og hvor arbejdsforholdene umuliggør udførelsen af arbejdet. Det andet er uddannet og/eller erfarne ansatte, som flyttes til arbejdsområder eller forfremmes til en position, som de ikke har den fornødne faglige eller ledelsesmæssige kompetence til at bestride. Denne belastningskategori er den med de største konsekvenser. Her risikerer den udsatte ansatte nemlig at miste sin arbejdsevne for bestandigt, måske pga. en mistillid til sig selv og egne evner, som det ikke kan lykkes at helbrede.

For de upassende arbejdsforholds vedkommende er der mange faktorer, som kan beskrives som upassende heriblandt, nedskæringer, resultatfokusering og effektiviseringer. Generelt kan der siges at være ansatte, som bliver ansvarliggjort og kontraktforpligtet til at udføre arbejde, hvor arbejds- og pladsforhold samt manglende ressourcer umuliggør udførelsen af arbejdet.[[29]](#footnote-29)

## Belastningsreaktioner

I det overstående er der kort beskrevet nogle af de reaktioner, der kan komme i forbindelse med de belastningsfaktorer, der er blevet gennemgået. I dette kapitel vil der blive set nærmere på disse belastningsreaktioner. Som i det overstående kapitel vil disse blive delt i mere overskuelige underkapitler:

### Arbejdsrelateret akut stress

Arbejdsrelateret akut stress er kendetegnet ved en alvorlig reaktion på belastningen, men ved en hurtig indgriben og brug af stressrehabiliteringstiltag er den forbigående. Symptomerne for denne stressform er uro, rastløshed, koncentrationsbesvær og glemsomhed. Man afbryder hele tiden sig selv og oplever ikke det tidligere engagement og glæde ved sine aktiviteter. Disse psykiske symptomer kan manifestere sig i fysiske symptomer også, blandt andet hovedpine og led- og mavesmerter. Forbliver denne tilstand ubehandlet kan den udviklet sig til en kronisk og invaliderende højstresstilstand.

### Arbejdsrelateret traumatisk stress-syndrom

Denne tilstand opstår som følge af en ydre og en indre belastning. Den ydre belastning overvælder personen og efterlader denne med et mistet selvværd og en manglende kontakt til sig selv, mens den indre opstår som følge af den uløste mentale og følelsesmæssige højstresstilstand. Personen vil i den indledende fase forsøge at stramme op på sig selv og lægge flere kræfter i at klare sine arbejdsopgaver, men vil i højere og højere grad miste kontakten til sin egen dømmekraft - hvad der med rimelighed kan forventes af denne, og hvornår man skal sige fra. Personen mister brugen af de evner og kompetencer, denne besidder og har brug for til at udføre arbejdet. Evnen til at være opmærksom og nærværende forsvinder. Det generelle funktionsniveau til at tage vare på familie, og almindelige praktiske gøremål bliver også betydelig nedsat.[[30]](#footnote-30) Yderlige symptomer på denne tilstand kommer blandt andet til udtryk gennem en følelse af angst, depression, en tilstand af hyperaktivitet og uro, som kan skifte til handlingslammelse, koncentrationsbesvær, mentale blackouts og hukommelsessvigt. Typisk oplever man udmattelse, søvnforstyrrelser, selvbebrejdelser, isolationstrang, tid - og rumforvirring og paranoia. Fysisk mærker personen bl.a. jag i hjernen, hovedpine, kvalme, svimmelhed, hypersensitivitet overfor lyde og mennesker, hjerte-kar-lidelser og mavesmerter. Person har desuden ofte svært ved at overskue sin egen tilstand og at se det rimelige i at tage sygeorlov. I denne situation har personen en forhøjet risiko for at udvikle et overforbrug af alkohol og piller ” *I gennemsnit spiser hver eneste dansker 175 hovedpinepiller om året eller cirka en pille hver anden dag*” [se bilag 3.]

Personen selv og hans omgivelser kan være bekymret for, at denne er ved at udvikle en alvorlig psykisk lidelse, men som oftest er dette en forventelig og naturlig reaktion på den urimelige belastning, som personen har været udsat for. Derfor vil man også se disse symptomer blive mindre og forsvinde løbende gennem den tid, personen behandles. Dette er vigtigt at holde sig for øje, da personen gennem et behandlingsforløb gerne oversvømmes af tidligere højstresssituationer og ikke selv formår at finde frem til roden til problemet – nemlig den aktuelle højstresssituation person befinder sig i nu - men oftere trække mellemmenneskelige relationer frem som forklaringsmodel på tilstanden.[[31]](#footnote-31)

### Arbejdsrelateret ydrestyret dehumanisering

Disse belastningsreaktioner er kendetegnet af situationer, der forårsager et overvældende pres på personen. Personen reagerer ved at fortrænge og afspalte sig mentalt og følelsesmæssigt fra situationen. Han ændrer sin dømmekraft og virkelighedsopfattelse for at undgå følelsen af magtesløshed og utilstrækkelighed. Personen kan udvikle en høj grad af kynisme, rigiditet og forhærdning. Dette nedsætter personens indlevelsesevne og omtanke. Denne kan reagere ved at nedprioritere og fravælge deltagelse i familie og privatliv for at leve op til kravene til arbejdsindsatsen.

Dehumaniseringen er karakteristisk for mennesker i krise. Mennesker, der f.eks. har været udsat for en traumatiserende begivenhed. Forsvarsmekanismen træder i kraft, når personen har været udsat for situationer eller begivenheder, de ikke han rumme, den træder derefter i kraft som benægtelse af situationen. Personer i disse krisetilstande er svære at diagnosticere, da de, der er i denne tilstand, tilsyneladende er upåvirkede af situationen og ikke føler, der er noget galt. Personen evner tilsyneladende at arbejde, men er fastfrosset i en højstresstilstand, hvor han er fremmedgjort fra de ressourcer og kvaliteter, der almindeligvis karakteriser ham. Konsekvensen bliver, hvis dette fortsætter, at personen udvikler en egentlig depression, et stresssammenbrud eller andre personlighedsforstyrrelser.[[32]](#footnote-32)[[33]](#footnote-33)

## Rehabilitering

I dette kapitel vil der blive sat fokus på rehabiliteringstiltag i forbindelse med belastningsreaktioner. Tiltagene skal ikke ses som endegyldige eller eneste mulighed for rehabilitering, men som en måde at give nogle retningslinjer for en person, som har symptomer på arbejdsrelateret traumatisk stresssyndrom. Disse retningslinjer skal selvfølgelig altid udføres i samarbejde med en psykolog eller lignende, der har den faglige viden og erfaring indenfor dette område.

I en belastningsreaktion kan man miste kontakten til sig selv, men ifølge Prætorius’s erfaring ødelægges evnerne som menneske og medmenneske ikke. Derfor er man også i stand til at genfinde kontakten til det mistede hos en person, som lider af en belastningsreaktion.

De understående retningslinjer tager udgangspunkt i personer, som har klare symptomer på arbejdsrelateret traumatisk stresssyndrom og skal hverken ses som fyldestgørende eller et decideret rehabiliteringsprogram.

Personen skal som udgangspunkt ikke befinde sig i en arbejdssituation. Denne skal altså være sygemeldt eller lignende fra arbejdspladsen, da den stressramte på dette tidspunkt ikke kan overskue dette. I det indledende forløb, hvor personen ofte er bange for, at han er ved at udvikle psykiske lidelser, er der ofte brug for en gennemgang af de forhold i arbejdssituationen, som har ledt frem til den situation, som personen nu står i. Dette gøres for at illustrere, at sammenbruddet er en forventelig naturlig reaktion på en urimelig belastning.

Dernæst påbegyndes en genopbygning af personen og en forberedelse til gradvist at genoptage arbejdet. Gennemgås denne del ikke, er der risiko for varige skader med nedsat eller permanent tabt arbejdsevne til følge.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at personens nervesystem i denne fase stadig er i en højstresstilstand – et kronisk forhøjet alarmberedskab. Det er primært denne tilstand, som er årsag til, at personen har svært ved at forholde sig til sin egen situation. Det er også vigtigt at holde sig for øje, at personens generelle funktionsniveau er nedsat. Denne har altså hukommelsesproblemer og koncentrationsvanskeligheder – der som udgangspunkt skal være ubehandlede. Desuden er personen ikke i stand til at overskue og behandle problemområder og valg af eksistentiel karakter på dette tidspunkt. Dette,da mange af disse problemområder og oplevelsen af disse som problemer i det hele taget, er på baggrund af den højstresstilstand, de befinder sig i. Derfor løser mange problemer sig også eller bliver mindre væsentlige efterhånden, som personen rehabiliteres.

Når behandlingen er påbegyndt, er det vigtigt at skabe en enkelt struktur for dagligdagen, der tager højde for, at personens generelle funktionsniveau er nedsat. For mange er det nødvendigt at opsætte et skema for hele dagen, der veksler med afslapning/afspænding og lettere aktiviteter. Det er desuden vigtigt, at den stressramtes familie bliver orienteret om tilstanden, således der kan tages de nødvendige hensyn, og denne opnår en større forståelse for den situation, som den stressramte står i.

Gennem rehabiliteringsprogrammet, der skemalægger de daglige gøremål, kan de stressramte komme ind i en daglig rytme uden egne eller udefra kommende krav og forventninger. Det er vigtigt, at den stressramte udfører aktiviteterne samtidig med at denne træner sit åndsnærvær – altså at man ”er” i situationen og tager sig tid til denne. Man skal ikke tænke på de efterfølgende aktiviteter eller laver flere ting på en gang. Man skal gøre klart, at man ikke bare går derhjemme og laver ingenting, men faktisk er på et meget vigtigt stresshabiliteringsarbejde og således er en aktiv deltager i sin rehabiliteringsproces. Udover praktiske aktiviteter er også aktiviteter i naturen vigtige, blandt andet gennem gå - og løbeture eller havearbejde. Ligeledes kan kreative aktiviteter som at male eller lytte til musik være gavnlige.

I behandlingssessionerne kan man udover samtalen arbejde med enkle sanse- og opmærksomhedsøvelser, hvor fokus er på at mærke kroppen. Også afspændingsøvelser og meditationsøvelser kan have effekt.

I samtalen hjælper man personen til at acceptere sine umiddelbare behov og følge dem. Man skal tage hensyn til det isolationsbehov, den stressramte har i den tidlige rehabiliteringsfase, hvor det for manges vedkommende er nok at være sammen med den helt nære familie, og hvor det er meget belastende at skulle være sammen med mange mennesker på én gang.

Når den stressramte er villig og i stand til at følge programmet, vil man se, at der sker en hurtig bedring i dennes tilstand. Den stressramte skal dog fortsætte programmet, da denne ellers vil ende i en retraumatisering. Med bedringen følger gerne en skuffelse over, at denne ikke er så stor som ventet og chok over personens reaktion på en tilsyneladende ubetydelig ekstra belastning. Efter man fortsætter programmet indtræffer yderlige forbedringer forholdsvis hurtigt sammen med en indsigt i, at rehabiliseringsprocessen tager tid og ikke kan forceres.

Når man begynder at føle, man har energi til det, kan man i enkelte situationer begynde at bevæge sig udenfor det fastlagte skema, men det er vigtigt at vende tilbage til skemaet og derefter langsomt igen teste sig selv. Langsomt genfinder man sig selv og lærer at forstå sine egne signaler på stress. En succesfuld behandling kan vare fra måneder til flere år. Selvom man ikke er fuldt rehabiliteret kan man godt genoptage sit arbejde, men der skal selvfølgelig stadig tages hensyn til person. F.eks. ved at denne starter på deltid. Man skal dog holde sig for øje, at personen ikke oplever en retraumatisering enten gennem pres fra familie, myndigheder eller arbejdsgiver, da et sådan pres kan sætte rehabiliseringsprocessen mange skridt tilbage. Et sådan pres kan blandt andet forekomme, hvis person for tidligt tvinges til sygefraværsaftaler og andre tiltag, hvis mål det er at få den ansatte så hurtigt som muligt tilbage på arbejdsmarkedet.[[34]](#footnote-34)

#

# Emotional Labour

I det følgende vil der blive set på servicearbejde i forhold til emotional labour og feeling management eller oversat til dansk – følelses(be)arbejde. Denne form for arbejde er specielt udbredt i servicesektoren.

Generelt for servicejobbene kan siges, at de har 3 karakteristika tilfældes.

* De kræver ansigt til ansigt eller stemme til stemme kommunikation
* De kræver, at den serviceansatte skaber en stemning i kunden f.eks. frygt eller taknemlighed
* De lader arbejdsgiveren have en vis kontrol over den ansattes følelsesmæssige aktivitet enten gennem træning eller overvågning

Disse 3 går igen i næsten alle servicejob.[[35]](#footnote-35)

## Emotional Labout og Feeling Management

Emotional labour og feeling management bliver bl.a. undersøgt og beskrevet af Arlie Russell Hochschild i hendes udgivelse The Managed Heart.

Feeling management bruges specielt i service industrien. Virksomheden ønsker de bedste markedsandele, og når man ikke længere kan konkurrere på pris, bliver fokus i stedet for at konkurrere på service. Jo vigtigere servicen er, jo større forventninger er der til de serviceansatte og deres måde at repræsentere virksomheden på. Og når man yderligere foretager nedskæringer og omstruktureringer, bliver der som følge af økonomistyring sat ekstra fokus på at få så mange ”varer” igennem systemet til den bedste pris som muligt. Det bliver således en del af den serviceansattes opgave at dække over den forskel, der næsten uundgåeligt bliver mellem den forventede kvalitet af ”varen” og den reelle kvalitet. Den serviceansattes repræsentation af virksomheden kommer altså til at spille en endnu større rolle.

Kunderne forventer den bedste service og virksomheden forbereder den ansatte til dette ved at lære de serviceansatte, hvad denne gode service dækker over – smil og vær høflig. Dette er måske nok nogen steder, mens der i andre virksomheder forventes, at de ansatte er flirtende og personlige.[[36]](#footnote-36)

### Før ansættelse og under oplæring

Ansøgere til en stilling som serviceansat bliver allerede til deres jobinterview testet i forhold til deres flair for ”god service”. Her bliver der kigget på deres udseende, udstråling og personlighed. Er de smilende, udadvendte, høflige, rolige osv. Med andre ord, hvor godt lever de op til virksomhedens og virksomhedens kunders syn på, hvordan den gode serviceansatte skal være. Gennem oplæring og videre arbejde bliver den serviceansatte mindet om, hvor vigtige kunderne er, og hvor vigtigt det er at give dem en god service. ”Kunden har altid ret” er et udtryk, der bliver brugt flittigt (både af kunderne og ledelsen). Når man som serviceansat bliver vred på kunderne lyder rådet at finde nogle aktiviteter, som kan få vreden til at forsvinde. Disse skal dog ikke være for udfarende, da dette ikke er godt set i forhold til servicen. Et andet løsningsforslag er at blive ”talt ned” af en kollega bag ”scenen”. Det bliver påpeget, at man ikke kan undgå at stå i konfliktsituationer, men at man ved den rigtige måde at agere på kan undgå, at de eskalerer og løse konflikterne – for det meste. De serviceansatte får at vide, de skal forsøge at hjælpe hinanden, således at den serviceansatte, som er i situation, kommer ud af denne med den gode service i behold. [[37]](#footnote-37)

### Evalueringen

En anden hjælp til de ansatte, således at de bevarer et højt niveau af service, er ved hjælp af overvågning. Denne overvågning bliver udført på forskellige måder og består primært af et mix af disse forskellige elementer afhængigt af den specifikke branche – kundefeedback, mystery shoppere og lederfeedback:

**Kundefeedback** foregår gerne ved, at kunden bliver ringet op eller bedt om at udfylde en evaluering af serviceniveauet, efter kunden har oplevet dette. Det kan også tage form af en postkasse, hvor kunden kan skive en evaluering eller fortælle om sin serviceoplevelse.

**Lederfeedback** kan være den evaluering, den ansatte får af sin nærmeste leder. Denne kan dreje sig om alt fra en specifik kundesituation og håndteringen af denne til antallet af fraværsdage til arbejdsindsatsen som helhed.[[38]](#footnote-38) En sådan kan f.eks. finde sted under MUS (medarbejderudviklingssamtaler) eller i forbindelse med opstående situationer, som kræver en evaluering.

**Mysteryshoppere** er et element, som bliver brugt i højere og højere grad indenfor servicearbejdet. Dette består af ”falske” kunder, som med virksomhedens accept foretager et kontrol/service besøg. Disse evaluerer herefter den givne service ud fra fastlagte parametre og sender derefter en rapport til virksomheden, som denne så kan arbejde videre med f.eks. under et møde mellem leder og serviceansat. Evalueringsspørgsmål som mysteryshopperen arbejder ud fra kunne f.eks. være, om der blev hilst på vedkommende, om modtagelsen var smilende/venlig, om der blev tilbudt mersalg osv.[[39]](#footnote-39)

Målet med disse evalueringsredskaber er, at serviceniveauet i virksomheden er så højt som muligt.

## Deep acting og surface acting

For at opnå så højt et service niveau som muligt, forventes det mange gange, at de ansatte underlægger sig det, der ifølge Hochcschild kaldes deep acting. Hochschild giver et eksempel på, hvordan dette bliver forsøgt overleveret fra instruktørerne til eleverne på et stewardessekursus. Her bliver stewardesseeleverne fortalt, at de skal forestille sig, at flykabinen er deres hjem og flypassagererne er gæster i deres dagligstue. Det er altså vigtigt, de formår at opbygge et følelsesmæssigt forhold til hver enkelt passager og får udtrykt dette overfor passageren. Der bliver ikke fortalt, hvornår og hvordan de ansatte skal udvise de deep acting følelser, men med den standardisering og specialisering både deres og andre serviceansattes arbejde bevæger sig indenfor, er der sat klare grænser indenfor hvilke, de skal give de ”ægte” smil og vise de positive følelser. Ser vi på f.eks. en kasseassistent, har denne i gennemsnit mellem 30 – 90 sekunder pr. kunde i en køsituation, hvorunder denne skal scanne kundens vare, spørge om mersalg, modtage betaling og give byttepenge. Udover disse funktioner forventes det, at kunden bliver hilst velkommen med et ægte smil, at ekspeditionen bliver afholdt i en rolig, afslappet og hyggelig atmosfære, og at der bliver taget afsked med kunden – igen med det ægte smil (og så videre til næste kunde og samme rutine). Der bliver altså udover hovedopgaven – at salgsregistrere kundens varer og modtage betaling – lagt yderligere krav på den ansatte, som bliver betragtet og evalueret som mindst lige så vigtige for arbejdet. Når man som kasseassistent har 300 – 400 kunder på en dag, bliver det særdeles svært - rent tidsmæssigt - at udføre dette følelsesarbejde overfor hver enkelt kunde. For at bruge analogien om dagligstuen - det er for de fleste menneskers vedkommende yderst sjældent, at de har 300 – 400 gæster i deres dagligstue i løbet af en dag, men i flere servicearbejder er dette ganske almindeligt. Dertil hører, at den serviceansatte gradvist har fået flere og flere serviceopgaver og kunder, for det meste uden dog at få tilført flere ressourcer til at udligne det ekstra pres.

De serviceansatte kan også vise følelser på en anden måde, nemlig gennem brugen af surface acting, som Hochschild også beskriver. Surface acting er som navnet hentyder til kun overflade skuespil og ikke som i deep acting et skuespil, hvor man overbevise sig selv. I surface acting påtager man sig stadig at give service med et smil, men det er et falsk smil, der er malet på – man opretholder altså en facade af at være glad. Denne form for skuespil sker ikke for at give kunderne en god service eller ud af loyalitet til virksomheden, men alene fordi det forventes af den serviceansatte, at denne er smilende og personlig, og skiller man sig ud ved ikke at være dette, kan det betyde sanktioner og i sidste ende en fyring.[[40]](#footnote-40)

## Tryk avler modtryk

Hochschild har gennem sine studier afdækket, at når den serviceansatte bliver presset mere og mere med disse meget direkte krav både i forhold til følelsesarbejde og generelt, så skaber det et modtryk hos den serviceansatte. I forhold til de tidligere nævnte flystewardesser, beskriver Hochcschild, hvordan disse begynder at bryde mod den meget strenge dresscode eller skifter til surface acting i stedet for deep acting. Smilet bliver påtaget og uægte. Hochschild kalder denne bevægelse speed-up og slowdown. Når virksomheden benytter sig af speed-up ved at kræve mere af de ansatte og/eller skære i deres ressourcer, så reagerer disse med slowdown – man følger ikke længere servicemanualen til punkt og prikke, smilet bliver byttet ud osv.[[41]](#footnote-41) En anden form for slowdown, som har samme formål, er at man ventilerer sin utilfredshed med virksomheden eller situationen. Dette gør man selvfølgelig i forskellige foraer, der er mere eller mindre private, eller hvor man kan bevare en form for anonymitet – da den serviceansatte for det meste ikke er interesseret i at miste sit arbejde.[[42]](#footnote-42)

Når de ansatte nægter at bruge deep acting i deres arbejde, kaldes det ”go into robot”. De trækker sig fra brugen af deep acting og benytter sig kun af surface acting. De nægter at sælge ud af sig selv, de kan lade som om – men de lægger ikke skjul på, at det bare er skuespil.

Denne kamp foregår ifølge Hochschild konstant mellem virksomheden og de ansatte. Virksomheden beder de ansatte om at opføre sig mere positivt, de laver kategorier, kontroller og evalueringer. Imens finder de ansatte på nye måder at overtræde disse gennem forskellige former for modtryk i det skjulte.

Selvfølgelig er det ikke alle ansatte, der benytter sig af modtryk for at overleve i virksomheden. Nogle forsøger at leve op til virksomhedens stigende krav. Dette kan der være flere grunde til, nogle har andre ”fejl”, som de forsøger at kompensere for herigennem. Disse ”fejl” kan være alder, køn, vægt og stor set alt andet virksomheden kan vælge ud fra, når der er prikkerunder den næste gang. Ved at følge virksomhedens politikker til punkt og prikke håber de, at glide under radaren næste gang, der er fyringsrunder. Andre ansatte er flittigliser, der bliver fremhævet af ledelsen og foragtet af deres kollegaer, da disse er med til at holde det høje tempo i vejret ved at kunne leve op til det og måske endda arbejde endnu hurtigere. Specifikt for serviceområdet er, at man sjældent ser de store strejker, som man ville se i andre brancher. I stedet ser man ”græsrodsbevægelser”, som forsøger at ændre virksomheden i den ønskede retning ved indefra at lave små umærkbare ændringer.

## Problemstillinger ved udnyttelse af emotional labour

Når virksomhederne benytter sig af speed-up, er den mest udbredte reaktion på dette stressede ansatte. Som tidligere nævnt er der mange forskellige grunde til, at de ansatte kan blive stressede bl.a. tempo, øgede forventninger, færre ressourcer osv. Men for servicevirksomhedernes vedkommende kan følelsesarbejdet også spille en vigtig rolle i udviklingen af stress. Denne stress kan blandt andet komme fra det arbejde, der ligger i at adskille selvet og følingen af dette fra det af virksomheds forventede selv. Det er svært at holde fremvisningen af følelser og de ægte følelser adskilte over en længere periode. Dette gab forsøger den ansatte at lukke enten gennem at ændre sin fremvisning af følelserne eller gennem at ændre de ægte følelser. Når den ansatte er underlagt en specifik fremvisning af følelser og ikke har mulighed for at ændre dette, bliver de ægte følelser ændret for at lukke gabet mellem de to. Dette kan være et problem for den ansatte, hvis denne heller ikke er i stand til at afpersonalisere specifikke situationer. Fra virksomhedens side er der en forventning og et håb om, at den ansatte identificerer sig så meget som muligt med virksomheden. På den måde har de lettere ved at give deep acting service til kunderne og vil ikke i samme grad forfalde til surface acting. Men de ansatte, som får kritik fra kunder over virksomhedsskabte problemstillinger, som de ikke har nogen andel i og ydermere ikke er i stand til at afpersonalisere disse situationer, vil tage denne kritik personligt, som noget de selv har gjort forkert. Disse ansatte bliver oftere sårede, stressede og vrede. En alt for høj grad af virksomhedsskabt identitet er også et problem den dag, de står med en fyreseddel i hånden.

De ansatte, der bruger deep acting uden at give tab på deres eget selv, står ofte i en problematisk situation, når der er så meget speed-up, at de ikke længere har mulighed for deep-acting og bliver nød til at forfalde til surface acting. Disse kan opleve sig selv som falske, da de grundet presset ikke giver den service, de ved, de er i stand til at give, men i stedet bliver nød til at forfalde til et påtaget smil.

Når en ansat skal bruge deep acting i et arbejde og stadig bevare sit eget selv, bliver denne sat i en forsvarsposition. Den ansatte kan tage al den ros, det skal være og se det som en refleksion af sit eget hårde arbejde. Men i situationer, hvor man modtager kritik, er det vigtigt at kunne afpersonalisere disse, hvor det er relevant. Den eneste måde at gøre dette på og samtidig værne om sit selvværd er ved at tage lidt let på jobbet og se det som skabelsen af en illusion. Mindre af selvet er med i udførelsen af jobbet, men på den anden side tillader rammerne for jobbet heller ikke, at der kan lægges mere deri.[[43]](#footnote-43)

## De menneskelige omkostninger ved emotional labour

Der er 3 forskellige holdninger som den anden ansatte kan have i forhold til sit arbejde, der hver har sin egen risiko. For det første kan den ansatte identificere sig for meget med virksomheden. Gør han dette, risikerer han burnout. I det andet tilfælde er den ansatte i stand til at differentiere mellem arbejdet og ham selv. Han er således ikke i så stor risiko for burnout, men kan bebrejde sig selv for netop denne adskillelse og føle, han bare spiller skuespil og ikke er oprigtig. Den tredje holdning til arbejdet er den ansatte, som kan adskille sig selv fra sin jobhandling og ikke føler skyld ved at gøre dette. Denne ansat risikerer at udvikle en følelse af fremmedgørelse i forhold til følelsesarbejde og en kynisme i forhold brugen af dette.

Ansatte, der identificerer sig med virksomheden, ser ikke deres job som et skuespil. Da denne føler, at selskabets værdier og egne værdier er ens, risikerer den ansatte nemt ikke at kunne adskille og depersonalisere kritik, der er rettet mod virksomheden eller uanstændig optræden, men opfatter denne kritik og optræden, som rettet mod denne personligt. Den ansatte risikerer derfor i højere grad end de ansatte med de andre nævnte holdninger at få stress eller burnout. I stedet for at adskille selvet fra jobbet, bliver denne i stedet fjern og får følelsen af ikke at være til stede eller at være emotionelt følelsesløs. Denne reaktion gør, at personen stadig kan passe jobbet fysisk på kort sigt, men risikoen er udvikling af alvorlig burnout og stress på lidt længere sigt.

For at forebygge burnout udvikler mange serviceansatte en adskillelse mellem deres selv og deres arbejde. De ved med dem selv, hvornår de spiller skuespil, hvornår de er ægte, hvornår surface og deep acting er for virksomhedens skyld, og hvornår det er deres egen. Dette gør dem bedre i stand til at forebygge burnout. I tilfælde af speed-up, hvor den ansatte ikke kan honorere det krav om følelsesarbejde, der er i forhold til de rammer, der er til at udføre dette, kan det ske, at denne holder op med sit følelsesarbejde. Konsekvensen af dette er, at servicevirksomheden vil betragte den ansatte som dårligere til sit job, da følelsesarbejdet er en del af kravet til servicejobbet.

Udfordringen er for den ansatte i alle tre tilfælde at tilpasse sig selv og sit selv, således at en del af selvet kan bruges i følelsesarbejdet, men i en balancegang således, at det hverken er for lidt eller for meget. Således at man, når arbejdsdagen er slut, ikke bliver nød til at spørge sig selv – hvad føler jeg *rigtigt*?[[44]](#footnote-44)

# Analyse

Inden jeg går i gang med selve analysen af materialet i rapporten, vil jeg se nærmere på den rapport, jeg har valgt at analysere, baggrunden for rapporten og hvem, der har udarbejdet denne. Derudover vil jeg også undersøge rapportens opbygning.

## Baggrund for undersøgelsen

Materialet, der vil blive analyseret, er en undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø blandt Finansforbundets medlemmer og er foretaget i 2001. Projektleder er Jørgen Møller Christiansen, der er Cand. Psych. og arbejder for CASA (Center for Alternativ Samfundsanalyse).[[45]](#footnote-45) Rapporten er foretaget på foranledning af Finansforbundet – som er en fagforening, der repræsenterer ansatte indenfor banksektoren.

Undersøgelsen er foretaget som en selvstændighed undersøgelse, på baggrund af en tværsnitsundersøgelse omhandlende det psykiske arbejdsmiljø, som FTF (funktionærernes og tjenestemændenes fællesråd) på samme tidspunkt gennemførte blandt medlemsorganisationerne - herunder Finansforbundet, som led i et flerårigt projekt med fokus på psykisk arbejdsmiljø.

Finansforbundet fik kun 200 af deres 45.000 medlemmer repræsenteret i denne undersøgelse og besluttede sig herefter for at lave en tilsvarende undersøgelse, der omfattede 1.280 valide besvarelser – hvilket var en besvarelsesprocent på 68 %.

Begge undersøgelser er foretaget i samarbejde med CASA, og bortset fra nogle få baggrundsspørgsmål er det samme spørgeskema blevet anvendt i begge undersøgelser.

Analysen adskiller sig fra den tidligere analyse, der er fortaget af FTF i 1993. Denne analyse benytter sig af QPS-Nordic – som er et spørgeskema, som er udviklet i et tværfagligt samarbejde mellem forskere fra Danmark, Sverige, Finland og Norge.

QPS-Nordic bruges flere steder i Norden og åbner således op for en fælles nordisk sammenligning. Direkte sammenligning med tidligere undersøgelser fra Finansforbundet kan dog ikke gøres, da udformning af spørgsmålene afviger væsentligt set i forhold til den aktuelle rapport.

QPS-Nordic fokuserer på udvælgelse af faktorer, der har betydning og relevans for arbejde, helbred og velbefindende ud fra spørgsmål omhandlende psykologiske og sociale faktorer i arbejdet. De forskellige dimensioner i det psykiske arbejdsmiljø undersøges ved hjælp af flere forskellige spørgsmål og sammenfattes herefter i en skala. Dette gøres for at sikre en større stabilitet i undersøgelsen.

Undersøgelsen er opdelt i 3 niveauer: Opgaveniveau, organisatorisk-, socialt niveau og individuelt niveau.

Udover QPS-Nordic indeholder rapporten tidligere afprøvede spørgsmål angående psykiske velbefindende, herunder stress og udbrændthed.[[46]](#footnote-46)

## Før analysen

Mine forventninger til resultaterne af analysen er, at den konkluderer, at medarbejderne har problemer set i forhold til det psykiske arbejdsmiljø. Jeg forventer at finde ansatte, der er stressede og under pres fra arbejdsgiverne i forhold til deres arbejde. Der er flere forskellige grunde til, at jeg forventer dette resultat, og disse vil jeg gerne redegøre for inden indgangen til selve analysen.

Jeg ved, at Finansforbundet har bestilt undersøgelsen på baggrund af en undersøgelse, de har medvirket i under FTF. Jeg kunne forestille mig, at baggrunden for, at Finansforbundet har bestilt denne undersøgelse, er, at FTF undersøgelsen har vist, at der er stress blandt foreningsmedlemmerne, hvad titlen på FTFs undersøgelse kunne tyde på ”FTF’ernes arbejde er **udfordrende** - men det **slider** på sjælen”. Jeg ved fra introduktionen til denne undersøgelse, at Finansforbundet grundet fordelingsnøglen ikke var så rigt repræsenteret i denne undersøgelse - hvor kun omkring 200 af de 45.000 medlemmer var med, og der kan derfor være et ønske fra Finansforbundet om at få foretaget en egen undersøgelse, der er mere repræsentativ for medlemmer af deres eget forbund. Man kan heller ikke se bort fra, at et resultat af en undersøgelse, der viser at Finansforbundets medlemmer er stressede i deres arbejde, som udgangspunkt vil være et godt redskab for Finansforbundet i forhandling af bedre arbejdsforhold for deres medlemmer.

Der bliver desuden fortalt i introduktionen til undersøgelsen, at arbejdet på de finansielle pladser er under forandring, og at der sandsynligvis vil komme endnu flere forandringer over de næste 5 – 10 år. Man har ifølge denne introduktion set et skifte fra en høj personlig kontakt og livslange ansættelser til organisationsomlægninger, fusioner, rationaliseringer, outsourcing og internationaliseringer. Herudover ser medarbejderne en omorganisering af arbejdet for det enkelte individ. Tidligere har omdrejningspunktet været kunden og dennes behov for rådgivning, til udarbejdelse af aftaler, til opfølgning. Nu ser man i langt højere grad,at omdrejningspunktet for den enkelte ansattes arbejde er blevet salg af bankens serviceydelser, herunder lån, pensionsordninger osv.[[47]](#footnote-47) Disse foreløbige rationaliseringer og organisationsomlægninger med tilhørende ”prikke-runder” og skifte i arbejdsopgaver og prioriteringer har selvfølgelig en konsekvens for den enkelte ansatte. Betragtes denne situation ud fra den teori omkring det moderne arbejde og stress, som der tidligere er gennemgået, kan netop disse elementer i høj grad føre til stress hos den enkelte ansatte. Dette er med til at styrke mine forventninger til, at et forhøjet stressniveau vil være til stede i undersøgelsen af de ansattes psykiske arbejdsmiljø.

## Hvem står bag rapporten

Rapporten er som tidligere nævnt bestilt af Finansforbundet, og den er udført af CASA - Center for Alternativ Samfundsanalyse. I deres værdigrundlag fremhæver de som en del af det alternative, at de deltager i samfundsdebatten, forsøger at lave en vekselvirkning mellem konsulentopgaver og forskningsprojekter og prioriterer projekter, som sætter fokus på vigtige og underbelyste temaer i samfundsdebatten. [[48]](#footnote-48)

CASA kalder sig et kritisk og uafhængigt forskningscenter, og deres sigte er *”…at fremme den kritiske offentlige samfundsdebat…”*[se bilag 5.]. CASA’s uafhængighed findes blandt andet ifølge dem selv i de forhold, at de er uafhængige af økonomiske og politiske forhold, selvfinansierende og ikke løser opgaver, hvor resultatet er givet på forhånd. Herudover ønsker CASA som en del af deres demokratiske værdigrundlag *” at prioritere projekter, der fremmer viden om, hvordan der kan skabes bedre rammer og betingelser for demokrati, bæredygtig samfundsudvikling samt borgernes indflydelse”*,*”* *at bruge metoder, der sikrer dialog - også for interessenter, der har dårlige betingelser for at komme til orde” og ”at prioritere projekter, der fremmer viden om, hvordan man bliver i stand til at forbedre arbejds- og levevilkår”.*[se bilag 6.]

Når CASA vil fremme den kritisk offentlige samfundsdebat, fremme viden om bedre rammer og betingelser for borgernes indflydelse, sikre dialog for interessenter, der har dårlige betingelser for at komme til orde og prioritere projekter, som fremmer viden om, hvordan man bliver i stand til at forbedre arbejds- og levevilkår, kan det for mig lyde som om, de har en interesse i, at deres valg af forskningsprojekter har en specifik diskursiv tilgang til forståelsen af problemfelterne og løsningerne herpå. Det *kan* lyde, som om deres diskursive tilgang til moderne arbejde og stress er ud fra et syn på virkeligheden, der fastslår, at problemfeltet er opstået som følge af de rammer og ressourcebesparelser, de ansatte er underlagte. *Skulle* de have en sådan tilgang, *kan* det efterfølgende påvirke deres valg af undersøgelsesmetode og tolkning af forskningsresultaterne. Sker dette *er* resultatet af forskningsresultaterne netop givne på forhånd. Ydermere *kan* sammenblanding af konsulentopgaver i sammenhæng med forskningsopgaver fremme et bestemt forskningsresultat, der gør brugen af de udbudte konsulentopgaver oplagte for dem, der har bestilt forskningsprojekterne. Jeg kan på ingen måde sige, at dette *er* tilfældet, da dette kræver en nærmere analyse af CASA, deres forskningsprojekter og deres forskningsresultater, som jeg ikke vil bevæge mig ud i, men jeg mener, at det kan tolkes, som om CASA *på forhånd* har en specifik diskursiv tilgang til netop feltet omkring det moderne arbejde og stress, som de behandler i deres forskningsrapport.

Projektleder i forbindelse med rapporten er Jørgen Møller Christiansen. Jørgen Christiansen er uddannet Cand. Psych. og i CASA er han derudover faglig koordinator indenfor forskningsområdet - arbejdsmiljø. At projektlederen kan forventes at have et indgående fagligt kendskab til forskningsområdet er meget prisværdigt, dog kunne jeg savne, at der bliver gjort rede for forskningsgruppens forforståelse af stress og det moderne arbejde. Det må være højst tænkeligt, at i hvert fald projektlederen er fagligt uddannet til blandt andet at afdække og behandle stress og stressreaktioner. Denne faglige viden kan gå ind og påvirke den måde, der bliver set på stress og det moderne arbejde på. I kapitlet introduktion, der ligger lige efter resume kapitlet, bliver der fremhævet mange af de samme pointer, som formanden for Finansforbundet gør i sit forord til rapporten. Dette gælder blandt andet de øgede fusioner og rationaliseringer. Der bliver i introduktionen i en note henvist til en tidligere rapport, hvor medlemmer af Finansforbundet deltog i en spørgeskemaundersøgelse af FTF’ernes psykiske arbejdsmiljø. Denne rapport blev udarbejdet i 1993, og dengang var det også Jørgen Møller Christiansen, der udarbejdede den. Jørgen Møller Christiansen har altså tidligere erfaring med resultaterne af det psykiske arbejdsmiljø indenfor netop FTF og Finansforbundet. Dette fører selvfølgelig til en viden omkring forholdene indenfor denne sektor, men det *kan* måske også betyde, at der er nogle resultater og årsagssammenhænge, han forventer af finde og også leder efter i udarbejdelsen af denne nye rapport.[[49]](#footnote-49) Senere i rapporten bliver der forsøgt lavet sammenligninger til den tidligere rapport, men der bliver samtidig fremhævet, at dette er svært – da de brugte spørgeskemaudformninger er meget forskellige fra hinanden. Svarprocenten er på 67,6 % ifølge CASA. – samlet 1350 personer ud af 2008 (reelt 1986). CASA betegner denne procentsats som tilfredsstillende og populationen som repræsentativ for den samlede gruppe. Manglende besvarelser fra 1/3 af de udvalgte virker dog på mig til at være ret højt og må alt andet lige give en vis usikkerhed på, hvor repræsentativ undersøgelsen er. Derudover bliver 70 besvarelser kasseret pga. mangelfulde udfyldninger, hvilket bringer den samlede population ned på 1280. Tager man dette med i betragtning er det procentvise antal af godkendte besvarelser nede på 64,46 % (3.14 % lavere, når man tager hensyn til de kasserede besvarelser). Ud af 42.123 medlemmer af Finansforbundet bliver dette en samlet besvarelse fra 3,04 % af Finansforbundets medlemmer. Der er i udvælgelsen af population taget hensyn til køn, alder, funktion(leder – medarbejder) og kredstilhør. Ud fra den demografiske udvælgelse virker det lidt underlig,t at denne skulle fordele sig således i de manglende besvarelser, at disse ikke har en eller anden indvirkning på repræsentativiteten af den samlede gruppe. Man kan heller ikke tage udelukke, at der blandt de 64,46 % ,der har valgt at besvare undersøgelsen, er en overrepræsentation af medlemmer, som har et dårligt psykiske arbejdsmiljø – da disse måske vil være mere interesserede i at beskrive og påvirke det i en positiv retning i forhold til medlemmer, der ikke synes der er nævneværdige problemer i det psykiske arbejdsmiljø.

## Rapportens opbygning

I det følgende vil jeg se på rapportens opbygning og de kapitler, der ikke er en del af selve undersøgelsen. Jeg vil fokusere på spørgeskema, overskrift, forord og introduktion, da jeg tidligere har beskrevet baggrunden for analysen, vil jeg ikke komme nærmere ind på brugen af QPS-Nordic eller baggrunden for rapportens tilblivelse, ej heller resumé, da dette er foretaget på baggrund af resultaterne i rapporten.

## Spørgeskema

Spørgeskemaet er gengivet i rapportens Bilag 1[[50]](#footnote-50) Dette er indledt med et brev, der er forfattet af Elsa Ørhede fra arbejdsmiljøinstituttet og Jørgen Møller Christiansen. Bilaget virker til at være en gengivelse af det brev, der blev sendt ud i forbindelse med indsamlingen af empiri blandt Finansforbundets medlemmer. Jeg ved ikke, hvor nøjagtig en stand brevet står i, jeg forventer, at der i hvert fald ikke har stået bilagsnummer, men ved ikke om overskrift og underoverskrift har været til stede i det originale brev - hvis dette er tilfældet, mener jeg, det er lidt problematisk. Overskriften er for så vidt beskrivende *”en undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø blandt Finansforbundets medlemmer”* [Christiansen 2002, bilag 1.]– underoverskriften ”*projekt:* *fra stress til arbejdsglæde”* [Christiansen 2002, bilag 1.], mener jeg er uheldig, da *”fra stress”* for mig at se klart tager sit standpunkt i, at en ikke ubetydelig del af medlemmerne lider af stress. Dette synes jeg er uheldigt at præge medlemmerne med allerede ved indgangen til spørgeskemaundersøgelsen. Den næste formulering, jeg hæfter mig ved i brevet, er, ” *Ved at besvare spørgeskemaet får du mulighed for at påvirke den kommende arbejdsmiljøindsats i Finansforbundet, og samtidig vil du være med til at bidrage til, hvilken Arbejdsmiljøpolitik, der udformes”* [Christiansen 2002, bilag 1.]. Som jeg tidligere har nævnt kan dette henvende sig specielt til individer, der har et belastende psykisk arbejdsmiljø og ”skræmme” dem væk, der ikke har nogen grund til at ”brokke sig”. Endelig undrer det mig, at spørgsmål til undersøgelsen ikke kun kan rettes til de forskere, der foretager undersøgelsen, men også *”Lotte Hansen i Finansforbundet”* [Christiansen 2002, bilag 1.]. Jeg mener, det er et lidt uheldigt signal at sende, at Finansforbundet, som har bestilt rapporten er med til at svare på spørgsmål til denne, og at dette kan sætte spørgsmålstegn ved rapportens objektivitet.

Til sidst vil jeg gerne kommentere lidt generelt på anvendelsen af spørgeskema som valg for netop denne slags forskning. Der er både fordele og ulemper ved at anvende spørgeskemaer. Fordelene er, at det er billigt, god til at dække beskrivende temaer – hvem, hvad, hvor og det er muligt at dække en stor gruppe af medlemmerne i Finansforbundet. Ulempen er, at det er svært at tolke sammenhænge ud fra denne slags undersøgelser. Hvis medlemmerne har stress og har et stort arbejdspres – hvad, er så hvad. Har de stress, fordi de har et stort arbejdspres eller føler, de har et stort arbejdspres, fordi de har stress. Man kan derfor ikke blot antage, hvilken sammenhæng, der er mellem de undersøgte temaer, men bliver nød til at binde det op på f.eks. et tidsforløb – først fik vi mange arbejdsopgaver, så blev jeg stresset.

Et sådan har man mulighed for at afklare i sammenhæng med f.eks. kvalitativ forskning – herunder interviews. Men muligheden for at uddybe emnerne og undersøge sammenhængene nærmere er ikke blevet benyttet i denne rapport.

## Overskrift

Jeg bemærker først rapportens overskift ”*de smiler stadig – men hvad ligger der bag smilet?*” [Christiansen 2002, forside]. At rapporten påpeger i sin overskrift, at de stadig smiler, læser jeg som et statement omhandlende Finansforbundets ansatte – under overskriften står således også ”En undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø blandt Finansforbundets medlemmer 2001”. Det, jeg hæfter mig ved, er brugen af *stadig*. Der er altså en grund til, at de ansatte ikke burde smile? Videre fortsætter overskriften, *men hvad ligger der bag smilet*. Som jeg læser det. smiler de ansatte altså på trods af noget, noget som de dækker over med et smil – da der ligger noget bagved dette smil – som måske gør, at man ikke skulle forvente, at de smilede. Jeg er således allerede i overskriften klar over, at her er noget galt – noget der ikke er, som det skal være. Måske kan dette smil være deep eller surface acting, altså noget de har påtaget sig, fordi det forventes af dem i det serviceerhverv, de indgår i – dette kan jeg endnu ikke vide med sikkerhed, men jeg begynder dog allerede ved overskriften af forvente, der er noget galt, som rapporten sandsynligvis vil afdække.

## Forord

Det næste, jeg bemærker, er, at forordet er skrevet af Formand for Finansforbundet – Allan Bang. I forordet kommer han ind på såvel de positive fund i rapporten som de negative fund.

*”Tendensen i de seneste mange år har været fusioner og rationaliseringer – en proces, som fortsætter, uden der er ende herpå. Denne udvikling har tilsyneladende nogle mærkbare omkostninger for vores medlemmer.”* [Christiansen 2002, Forord].

Formanden for Finansforbundet sætter hermed lighedstegn mellem udviklingen - der i dette tilfælde er kendetegnet ved fusioner og rationaliseringer – og mærkbare omkostninger. Der bliver imidlertid ikke nærmere redegjort for, hvad der får ham til at nå denne konklusion.

*”Undersøgelsen af medlemmernes psykiske arbejdsmiljø giver et billede af en række alvorlige symptomer, der får mine advarselsklokker til at ringe. Det er ikke acceptabelt, at omkring hver tredje svarer, at han/hun for tiden er stresset, at over 40 % ofte føler sig udkørt, når arbejdsdagen er slut, og at mere end hver tiende føler sig udbrændt på grund af sit arbejde*.” [Christiansen 2002, Forord] I forbindelse med undersøgelsens ”*spm. 127 Jeg føler mig udkørt, når arbejdsdagen er slut”* [Christiansen 2002, side 121] er der ikke noget, der indikerer, hvorledes denne udkørthed kommer til udtryk, der er altså risiko for, at der er vidt forskellige definitioner af, hvornår man er udkørt – er lidt træt efter en lang dag på jobbet lig udkørt? I forbindelse med 1/3 af medlemmerne, der for tiden er stressede, kommer jeg senere nærmere ind på dette resultat. Dette gælder også for fokuseringen på symptomer.

Skal fordelingen af positivt og negativt være kendetegnende for rapportens resultater, virker det til at blive en meget kritisk rapport. Således bruger han 6 linjer på at beskrive de positive fund, mens han bruger 21 liner på at kommentere de negative fund og de rammer, de udfolder sig indenfor. Han slutter dog af med et håb for fremtiden, om at de positive sider ved arbejdet i finanssektoren kan fastholdes, og at der kan startes en positiv spiral, der kan gøre noget ved de negative sider af arbejdet. Jeg undrer mig over, at initiativtager til rapporten i så høj grad får lov til at medvirke i rapporten og kommentere på de vigtige fund i denne ud fra hans egen optik. Jeg ved ikke, om det er kutyme i denne slags rapporter, men jeg mener, at dette *kan* være med til at drage undersøgelsens prioriteringer og tolkninger af forskningsresultaterne i tvivl og hermed dens objektivitet.

## Introduktion

Jeg vil nu se på nogle af de udsagn, som bliver brugt i introduktionen til rapporten, for at undersøge om denne bærer præg af en specifik diskursiv tilgang til det moderne arbejde og stress:

*”Arbejdet på de finansielle arbejdspladser er under forandring, og vi har formodentlig*

*endnu kun set omrids af de forandringer, der vil komme i de næste 5-10*

*år”.* [Christiansen 2002, side 15]

I dette citat bliver der gennem brugen af ”… *under forandring* …”[[51]](#footnote-51) fremhævet, at de ansatte er i en omstillingskultur, som formodentlig vil fortsætte mindst 5 – 10 år endnu. Der bliver antydet, at de hidtidige forandringer, de ansatte har undergået, måske kun er en lille del af de forandringer, de kan forvente ”*… kun set et omrids af…*”,[[52]](#footnote-52) gennem brugen af ordet omrids, der ifølge ”den store danske” betyder ”kontur*, i*[*deskriptiv geometri*](http://www.denstoredanske.dk/It%2C_teknik_og_naturvidenskab/Matematik_og_statistik/Element%C3%A6r_rumgeometri_og_projektionstegning/deskriptiv_geometri)*randkurven af det område, som fremkommer ved projektion af en rumlig figur på en plan.”*[se bilag 7.]og ordet ”*kun*” indikeres der, at der kan forventes meget større ændringer i den nærmeste fremtid, de 5 – 10 år.

*”Fusioner, rationalisering, organisationsomlægninger, outsourcing og internationalisering*

*er for mange af sektorens medarbejdere blevet hverdag. Det er en*

*udvikling, vi må forvente vil fortsætte.”* [Christiansen 2002, side 15]Her bliver der fremhævet, hvordan denne omstillingskultur med rationaliseringer og organisationsomlægninger, de ansatte er underlagte, er blevet hverdag – med andre ord er almindeligt for de ansatte, og som ”*vi*” må forvente vil fortsætte. Hvem disse *”vi”* er, fremgår ikke helt tydeligt, men eftersom teksten omhandler de ansatte, kunne det nemt være disse, der refereres til, samt til den eller de personer, der har udarbejdet teksten, da brugen af *”vi”* inkluderer tekstforfatteren. Denne har altså et klart billede af de ansattes hverdag og forventer, at de forhold, de ansatte er underlagte, vil fortsætte.

I følgende passage:

*”Flere og flere medarbejdere vil møde globaliseringen med en usikkerhed om,*

*hvem der i virkeligheden ejer den arbejdsplads, man arbejder på, om der skal*

*nedlægges eller flyttes afdelinger og opgaver – ikke kun inden for landets*

*grænser, men også over grænserne.”* [Christiansen 2002, side 15]bliver der fremhævet, hvordan flere og flere medarbejdere vil møde dette omstillingskrav (jeg benytter mig af omstillingskrav for at dække globalisering, organisationsomlægninger og rationaliseringer, der bliver henvist til i tekstuddraget) med ”*en usikkerhed*”. Der forklares ikke, hvorfor et stigende antal - *”flere og flere”* medarbejderne vil møde dette med en usikkerhed, og man kan i stedet argumentere for, at medarbejderne vil møde disse krav med omstillingsparathed og forventninger i stedet for ”*en usikkerhed*”. Da der ikke henvises til nogen undersøgelse i forhold til en forventning om usikkerhed blandt de ansatte, er der svært at se, om det er tekstforfatterens egen mening, eller hvad denne baserer sig på.

I den sidste passage jeg vil fremhæve, ser jeg samme problem:

*”Forskellige undersøgelser viser, at der inden for de senere år er sket en øgning*

*i de psykologiske jobkrav, såsom krav om omstilling og fleksibilitet, forbedret service, anvendelse af ny teknologi, ændret organisering af arbejdet og decentralisering, skærpede tidsfrister og færre personer til at løse den stigende arbejdsmængde. Arbejdstiden har ændret sig – og vi har inden for de senere år bevæget os i retning af det døgnbetjente samfund. Lange arbejdsuger bliver mere og mere udbredt.”* [Christiansen 2002, side 16] De forskellige undersøgelser, der bliver henvist til, er ikke nærmere defineret, så det er svært at se, om postulaterne om: *”en øgning i psykologiske jobkrav”, ”skærpede tidsfrister”, ”færre personer til at løse den stigende arbejdsmængde”, ”det døgnbetjente samfund” og ”lange arbejdsuger”* er rigtigt udledt af disse undersøgelser. Jeg kan ydermere heller ikke se, indenfor hvilken branche disse undersøgelser er fortaget – jeg vil umiddelbart tro, at ikke alle brancher i Danmark er underlagt alle overstående postulater. Dette tekststykke viser dog ikke eksplicit, om den stigende mængde af krav og de færre ressourcer er positivt eller negativt for de involverede ansatte eller blot en objektiv observation.

Samlet set i forhold til de gennemgåede tekstuddrag mener jeg, der viser sig et omrids af et diskursivt standpunkt i forhold til det moderne arbejde og stress. Der bliver henvist til unavngivne undersøgelser og til en forventelig usikkerhed, som der ikke dokumenteres forekomsten af. Man kan måske ud fra dette udlede, at i hvert fald tekstforfatteren *forventer,* at medarbejdere, der er udsat for et moderne arbejde med omstillingskrav, skærpede tidsfrister og færre ansatte til en stigende arbejdsmængde, vil føle sig usikre, og at usikkerheden ikke vil blive mindre i de kommende år, da det er en forventelig udvikling, som vi kun har set omridset af.

## Analyse af undersøgelse

Jeg har for overskueligheden skyld valgt at opdele min analyse af rapporten i nogle underafsnit, som lægger sig op af den opdeling af kategorier, der er blevet foretaget i selve rapporten: Jeg har samlet dette i følgende afsnit:

* indflydelse, forventninger og krav
* organisatorisk og socialt niveau,
* de individuelle arbejdsfaktorer
* den ansattes psykiske velbefindende

I denne opdeling følger jeg rapportens hovedkapitler:

* Arbejdet og opgaverne
* Det organisatoriske og det sociale niveau på arbejdspladsen
* Arbejdet og individuelle faktorer

Analysen af kapitel 10 - helbred og psykisk velbefindende og kapitel 11 - arbejde, stress og velbefindende samler jeg i mit underkapitel - den ansattes psykiske velbefindende.

Jeg fravælger at analysere på kapitel 9 – overgreb og traumatiserende oplevelser i arbejdet, da dette kapitel omhandler vold, røveri, mobning og seksuel chikane. Det er felter, som jeg ikke har behandlet i forbindelse med min teori, og som jeg har fravalgt at fokusere på allerede i min specialeafgrænsning.

Jeg vil i følgende underkapitel analysere de svar, der er givet i forbindelse med indflydelse, forventninger og krav.

### Indflydelse, forventninger og krav

Kapitlet starter med at afklare de 3 forskellige begrebsniveauer - opgaveniveauet, organisatorisk og socialt niveau og individuelt niveau.

Denne del beskæftiger sig med opgaveniveauet, som det betegner som:

* Krav i arbejdet
* Mål for arbejdet, ansvarsområde, forventninger, roller og rollekonflikter
* Indflydelse i arbejdet
* Udfordring i arbejdet

Krav i arbejdet beskrives som hændelser, omstændigheder og betingelser, der lægger pres på og udfordrer individet. Disse opdeles i undersøgelsen i kvantitative, beslutningskrav, læringskrav og følelsesmæssige krav. Og der fremhæves, at for store eller for små krav kan føre til over eller underload, som for begges vedkommende indebærer en risiko for stress. Denne opstår, når der er ubalance mellem kravene i arbejdet og individets ressourcer.[[53]](#footnote-53) Dette stemmer godt overens med teorien omkring krav og ressourcer – bliver der krævet mere end individet har ressourcerne til, er der stor risiko for at udvikle stress. På dette punkt er forskerne altså enige med de valgte teoretikere. En sammenstilling af spørgsmål fra rapportens figur 5.1 af de kvantitative krav viser, at 44 % mener, at de kvantitative krav er meget store eller store, mens 18 % mener, de er små eller meget små. En interessant detalje i den sammenhæng er brugen af føler og synes i følgende citater:

*”Figur 5.1 viser, at 44 % af Finansforbundets medlemmer føler, at de kvantitative krav i arbejdet er meget store eller store.”*

*Og*

*”På den anden side er der en del (18 %), som synes, de kvantitative krav i arbejdet er små*

*eller meget små.”* [Christiansen 2002, side 27]

I forbindelse med høje kvantitative krav ”føler” medlemmerne, og i forbindelse med lave kvantitative krav ”synes” de. Der sker altså her en differentiering mellem det emotionelle - føler og det kognitive – synes[[54]](#footnote-54). Om det er en konsekvent skelnen mellem føler og synes, som går igen i resten af rapporten, er dog for tidligt at sige, men noget jeg vil være opmærksom på i min videre analyse.

I forhold til beslutningskrav indeholder tabel 5.2 også 3 spørgsmål indenfor denne kategori, der bliver sammenstillet i figur 5.3 Interessant at bemærke i forhold til en undersøgelse af beslutningskrav til medlemmerne er spørgsmål 21. *”kræver dit arbejde maksimal opmærksomhed”*. [Christiansen 2002, side 29] Hvad, jeg hæfter mig ved her, er, at dette er et undersøgende spørgsmål set i forhold til medlemmets opmærksomhed og ikke set i forhold til beslutninger. Dette kan medføre, at den efterfølgende figur 5.3 er delvist misvisende i forhold til beslutningskrav. Specielt set i forhold til den høje besvarelse af ofte (52 %) og meget ofte (26 %) – netop i dette spørgsmål. Dette giver 78 % , der har svaret ofte eller meget ofte i dette spørgsmål, mens de tilsvarende tal for de 2 andre spørgsmål er henholdsvis 53 % (spm 21) og 26 % (spm 23). Det er altså lidt problematisk, når der bliver konkluderet, at medlemmerne har job, hvor *beslutningskravene* er høje på basis af dette. Konklusionen passer dog godt sammen med teorien, hvor de store omstillingskrav og pres på medarbejderne også kommer til udtryk i, at disse skal træffe flere og mere komplicerede beslutninger på kortere tid.

I følgende tabel 5.3 bliver der undersøgt læringskrav. Her bliver medlemmerne spurgt ”*er dine arbejdsopgaver for svære for dig*”, ”*udfører du arbejdsopgaver, som du egentlig burde være bedre uddannet til at udføre” og* ”*kræver dit arbejde, at du får ny viden og nye færdigheder*”. [Christiansen 2002, side30] I den forbindelse er det interessant at sammenholde resultatet af disse og læringskravene generelt med resultatet af de kvantitative arbejdsopgaver, da man ifølge teorien ofte kan se en forbindelse her. Altså at de kvantitative arbejdsopgaver føles som et større pres, netop pga. organisationsomlægninger og ændrede arbejdsopgaver, som man ikke har den nødvendige kompetence til at udføre. Det vil altså ifølge teorien kunne forventes et sammenfald mellem disse. Dette sammenfald ser ikke ud til at være til stede. Skønt kvantitetskravene er høje, mener hovedparten af medlemmerne hverken, at arbejdsopgaverne er for svære, eller at de ikke er nok uddannet til dem (fra besvarelsen ”meget sjældent” til ”nogle gange” dækker dette over henholdsvis 99 % og 94 %). Dog mener størstedelen, at deres arbejde kræver, at de får ny viden og nye færdigheder (samlet mellem ”ofte” og ”altid” er 62 %). Hvorfor dette misforhold opstår, er dog ikke helt nemt at sige. Det kan tolkes som, at den nye viden og de nye færdigheder følger med forekomsten af de nye arbejdsopgaver, men det er lidt underligt, at der ikke er flere, der så synes, disse opgaver er for svære. Da der hele tiden bliver krævet ny viden og færdigheder, må det forventes, at den nye viden og færdighederne ikke er indarbejdet på et sådan niveau, at de kan benyttes uden ekstra pres. Men hvor det tidsrum, hvor man lærer at mestre ny viden og færdigheder kommer til udtryk, kan jeg dog ikke se af besvarelserne. Man kunne også tolke det således, at det er de ”gamle” arbejdsopgaver, de kvantitativt bliver presset af – men hvorfor så det store krav om ny viden og færdigheder? Her er der tilsyneladende et misforhold mellem teori og viden, som det kunne være interessant at undersøge nærmere.

Da hovedparten af Finansforbundets medlemmer på den ene eller anden måde har kontakt med andre mennesker – hovedsageligt kunder gennem servicering af disse, er det også blevet set på de emotionelle krav medlemmerne oplever. Det emotionelle krav er belyst ud fra 1 spørgsmål ”*bringer dit arbejde dig i følelsesmæssige belastende situationer*” [Christiansen 2002, side 32]. Her bliver det fremhævet, at 12 % oplever dette ofte eller meget ofte. Der er 2 ting jeg hæfter mig ved i forhold til dette fund. For det første er der kun ét spørgsmål, der ligger som grundlag for det emotionelle belastningsniveau, hvilket virker af lidt, da kvantitative krav har 4, læringskrav 3 og beslutningskrav 3. Derfor bliver det lidt at konkludere noget på dette. Der bliver fremhævet i rapporten, at emotionelt arbejde kan være meget dilemmafyldt, belastende og nedslidende, men ud fra resultatet kan det ikke rigtig konkluderes, at medlemmerne oplever det. Dette er også interessant i forhold til den tidligere undersøgelse af kvantitative krav og teorien. I teorien fremhæves netop, hvordan det øgede pres på den ansatte om kvantitet og det pres, der er på de rammer, indenfor hvilke kundeservicen foregår, gør, at mange medarbejdere begynder at surface acte, simpelthen fordi de ikke tidsmæssigt kan nå det niveau, deepacting kræver. De kvantitative krav er store, har medlemmerne tidligere slået fast, derfor kunne man ud fra teorien forvente, at dette også ville give sig udslag i høje emotionelle krav til den ansatte. Der kan være flere grunde til, dette ikke ses – spørgsmålet kan simpelthen være for unuanceret til at opfatte de følelsesmæssige krav, medarbejderne er under. Medarbejderne opfatter måske ikke engang selv, at de er under disse krav, eller de klarer sig igennem ved hjælp af modtryksreaktioner. Andre har måske overtaget virksomhedens værdigrundlag i en sådan grad, at de ikke stiller spørgsmålstegn ved de emotionelle krav, der bliver forventet af dem. En anden mulighed er, at kvantitative krav ikke relaterer til en øgning i kundekontakten, og endelig afhænger det også af medarbejdernes fortolkning på *”følelsesmæssige belastende situationer”*.

Medlemmerne bliver også spurgt om rolleforventninger i deres arbejde og om rollekonflikter. Langt størstedelen mener, der er rolleklarhed i deres arbejde, og ligeledes føler 50 % sig ikke ramt af rollekonflikter i nævneværdig grad. Dette passer godt sammen med, at medlemmerne oplever lave følelsesmæssige belastninger, da høje belastninger bl.a. kan være på baggrund af rolleforventninger og konflikter. En høj grad af rolleforventninger og konflikter kan også resultere i stress, men ud fra disse resultater virker det ikke til at være nævneværdige faktorer.

De grader af kontrol/indflydelse, der bliver udøvet i arbejdet, er også en medvirkende faktor til udviklingen af stress ifølge teorien. Dette er også forsøgt belyst i rapporten, hvor der ca. er lige mange (36 % over for 40 %), som mener, de har høj indflydelse i arbejdet, som der er medlemmer, der mener, de har lav indflydelse i arbejdet. Værd at bemærke er, at der er flere mænd end kvinder som mener, de har lav indflydelse i arbejdet (mænd 5 % og kvinder 19 %)[[55]](#footnote-55), hvad baggrunden er for dette, kommer rapporten ikke ind på. En mulighed kunne være, at der er flere kvinder med fast definerede arbejdsopgaver, som har udført undersøgelsen, eller at der generelt er flere kvinder i denne gruppe.

Jeg vil nu analysere rapportens fund på det organisatoriske og sociale niveau. Jeg har valgt at se nærmere på fair ledelse, forskelsbehandling på arbejdspladsen, ledelses- og kollegial støtte og forudsigelighed i arbejdet.

### Organisatorisk og socialt niveau

Fair ledelse og forskelsbehandling har jeg udvalgt, da det ifølge teorien kan være en medvirkende faktor til udviklingen af stress, hvis man føler sig uretfærdigt behandlet.

Set i forhold til rapportens resultater af fair ledelse, mener 2/3 af medlemmerne, at deres arbejdsplads er præget af fair ledelse, mens 7 % mener, at arbejdspladsen er unfair eller meget unfair.

Det undrer mig lidt i den sammenhæng, at spørgsmål 94 ”*er forholdet mellem dig og din nærmeste leder årsag til, at du bliver stresset?*” [Christiansen 2002, side 42] er blevet inkluderet i undersøgelsen af fair ledelse – da det for mig at se mere lægger op til en årsagsforklaring på stress end en fortolkning af fair ledelse. 5 % mener, at de ofte bliver stresset af forholdet, og 1 % mener, at de altid bliver det. Skulle dette bruges i en årsagsforklaring set i forhold til fair ledelse, mangler der for mig at se igen et tidsperspektiv. Hvad er årsag til hvad, bliver forholdet til den nærmeste leder dårligt, fordi medlemmet er stresset, eller er det faktisk forholdet, det gør, at medlemmet bliver stresset. Dette, mener jeg ikke, entydigt kan udledes af dette spørgsmål.

Når jeg går ind og ser på forskelsbehandling på arbejdspladsen, mener henholdsvis 9 % og 4 % , at dette ofte eller meget ofte sker mellem mænd og kvinder, og 9 % og 2 % mener, at det ofte eller meget ofte sker mellem ældre og yngre medarbejdere. Dette kan selvfølgelig være et problem, men det er svært at sige, da det ikke defineres, hvori denne forskelsbehandling ligger. Måske medlemmet i besvarelsen tænker på en eventuel forskelsbehandling, der ligger i forskellig anciennitet eller andre forhold, der medfører en ulige behandling, men ikke nødvendigvis bunder i en negativ tolkning af dette felt.

Set i forhold til rapportens resultat af ledelses- og kollegial støtte ser det godt ud for langt de fleste medlemmer. Således mener 77 %, at støtten fra lederen er stor eller meget stor, og 79 % mener, at støtten fra deres kollegaer er stor eller meget stor.[[56]](#footnote-56) Dette resultat undrer mig lidt, set i forhold til besvarelsen af spørgsmålet om de kvantitative arbejdsopgaver – her udtrykte 44 %, at de kvantitative krav var store eller meget store. Det overrasker mig, at der ikke er en sammenhæng mellem disse besvarelser, hvis næsten 80 % mener, at støtten er stor eller meget stor både fra leder og kollegaer, hvordan kan 44 % så lide under de kvantitative krav til arbejdet.

*”spm. 76 Hvis du har brug for det, kan du så*

*få hjælp og støtte til dit arbejde fra din*

*nærmeste leder?”*

*”spm. 75. Hvis du har brug for det, kan du så få hjælp*

*og støtte til dit arbejde fra dine kolleger?”* [Christiansen 2002, side 43 – 45]

Der understreges jo netop i spørgsmålene, at det drejer sig om *hjælp* og støtte, hilket måske kan være en del af forklaringen, da hjælp kan give sig til udtryk på en måde og støtte på en anden. Nogle får måske både hjælp og støtte, mens andre får støtte. Det kunne altså tænkes, at dette resultat bliver misvisende ved, at nogle af spørgsmålene er udformet til at måle på 2 ting på en gang. Jeg kan ikke komme en årsagssammenhæng nærmere, men mener, det ville være interessant at se nærmere på, om der er sammenhæng mellem de kvantitative krav og ledelses- og kollegial hjælp og støtte.

Forudsigelighed i arbejdet er også ifølge teorien med til at forebygge stress, ligesom det modsatte gør sig gældende. Derfor har jeg fundet det interessant at undersøge, hvilke resultater rapporten når frem til indenfor dette område.

Medlemmerne har generelt en god forudsigelighed set i forhold til, hvem deres leder er, og hvem de skal arbejde sammen med indenfor den næste måned. Dog er der en stor andel, der ikke ved, hvilke opgaver de skal arbejde med, således ved 48 % sjældent eller meget sjældent, hvad de skal arbejde med. Ud fra undersøgelsen er det lidt svært at konkludere, hvorfor denne procentsats er så høj – hvordan bliver ”hvilken type af arbejdsopgaver” tolket af medlemmerne. Det passer dog godt i tråd med teorien, der fremhæver kravet om omstillingsparathed i det moderne samfund – som følge af centraliseringer, rationaliseringer osv.

Jeg vil nu bevæge mig videre og undersøge, hvordan arbejdet og de individuelle faktorer hænger sammen. Jeg igen udvalgt nogle særlige områder, som jeg mener, det vil være interessant at kigge på i forhold til den diskurs, teorien fremsætter om det moderne arbejde og stress.

De felter jeg har valgt at undersøge nærmere er arbejdets betydning, mestring af arbejdet, jobskifte set i forhold til arbejdet og tilfredsheden med arbejdet.

### Arbejdet og de individuelle faktorer

I et forsøg på at opgøre betydningen af arbejdet i sammenhæng blandt medlemmerne er disse blevet bedt om at fordele 100 points mellem blandt andet arbejde, familie og fritidsaktiviteter, samfundsaktiviteter og religion afhængigt af, hvor vigtigt hvert enkelt område var i deres liv.

Denne opgørelse viste, at arbejde kom ind på en anden plads efter familie. Den viste at arbejde fyldte 33 %, mens familie fyldte lige omkring 43 %.[[57]](#footnote-57) En sammenligning i rapporten viste, at jo flere timer medlemmerne arbejdede, jo mere betød arbejdet. I rapporten bliver der set på denne sammenhæng som indikation på et stort engagement i arbejdet og ikke kun pga. overarbejde. Jeg mener, der mangler en klar sammenhæng mellem arbejde og engagement i dette spørgsmål, selvom medarbejderne er meget engagerede i deres arbejde, er der ikke nødvendigvis en sammenhæng med dette. Det kan vel lige så vel tænkes at arbejde er vigtigt for medlemmet pga. status, socialt samvær eller andre faktorer.

I mestringen af arbejdet bliver medlemmerne bl.a. spurgt:

*”Spm. 69. Er du tilfreds med kvaliteten af*

*det arbejde, du udfører?*

*Spm. 70. Er du tilfreds med den mængde*

*arbejde, du får lavet?*

*Spm. 71. Er du god til at håndtere arbejdsmæssige*

*problemer?”* [Christiansen 2002, side 61]

Rapporten konkludere, at 95 % er gode eller meget gode til at mestre deres arbejde, og at stort set ingen kan siges at være dårlige til at mestre deres arbejde ud fra resultaterne. Jeg undrer mig igen over disse svar set i forhold til de 44 %, der føler store eller meget store kvantitative krav, der gør, at de er nød til at arbejde over, at arbejdet hober sig op, og at de må arbejde i meget højt tempo. Da rapporten beskriver, hvordan: *” Mestring i denne forståelse hænger nøje sammen med ens evne til at håndtere krav i arbejdet.”* [Christiansen 2002, side 61]Både de kvantitative krav og beslutningskravene bliver af over 40 % af medlemmerne betegnet som store eller meget store – så at 95 % er gode eller meget gode til at mestre deres arbejde hænger ikke helt sammen for mig med udgangspunkt i overstående citat.

Set i forhold til jobskifte udtrykker 20 % af medlemmerne, at de er delvist enige (14 %) eller enige (6 %) i udsagnet ”*Jeg tænker ofte på at sige op.”* [Christiansen 2002, side 63] der bliver dog ikke undersøgt en nærmere baggrund for dette ønske, det er derfor svært at tolke på, om det skal ses på baggrund af et højt ambitionsniveau, et dårligt arbejdsklima, dårlig løn, ønske om en bedre løn, eller noget helt andet. Jeg har også lidt svært ved at gennemskue selve opbygningen af spørgsmålet - for det første – hvor ofte er *”ofte”*. For det 2. er spørgsmålet delt op i - enig, delvis enig, neutral, delvis uenig og uenig - Hvordan er man neutral i forhold til spørgsmålet? – for mig lyder det som et ja/nej spørgsmål, hvor det ikke giver mening at indføre en neutral kategori. Og for det 3. - dækker alle 3 kategorier enig, delvist enig og delvist uenig over medlemmer, som tænker på at sige op? Hvis dette er tilfældet kan denne besvarelse læses som om, at mellem 40 – 60 % ofte tænker på at sige op (afhængigt af hvordan den gruppe, som har svaret neutral, bliver fordelt). Denne problematiske udformning af spørgsmålet gør det også svært at konkludere noget ud fra dette spørgsmål.

I besvarelsen af hvor tilfredse medlemmerne er med deres arbejde, viser det sig, at 78 % er enten meget tilfredse (35 %) eller noget tilfredse (43 %), mens 11 % hverken er utilfredse eller tilfredse, er 10 % noget utilfredse og 1 % meget utilfredse.[[58]](#footnote-58) Dette står i en noget skærende kontrast til de 20 – 60 %, som ofte tænker på at sige op. Tager man udgangspunkt i, at alle, der hverken er tilfredse eller utilfredse (10 %), samt alle der i en eller anden grad er utilfredse (11 %), passer de to resultater til hinanden, men uden at se begrundelser for, hvorfor medarbejderne tænker på at sige op, er det ikke en sammenstilling, jeg kan gøre mig.

I de ansattes psykiske velbefindende vil jeg undersøge, hvordan det står til med stress blandt medlemmerne, og hvilke konsekvenser og årsagssammenhænge, der bliver givet til stress blandt medlemmerne.

### Den ansattes psykiske velbefindende

Jeg hæfter mig først og fremmest ved at spørgsmål 133 *”Med stress menes en situation, hvor man føler sig anspændt, rastløs, nervøs eller urolig eller ikke kan sove om natten, fordi man tænker på problemer hele tiden. Føler du denne form for stress for tiden?”* [Christiansen 2002, side 79]Dette spørgsmål er for mig at se meget kompliceret og kan læses på forskellige måder – skal man f.eks. både føle sig anspændt, rastløs, nervøs eller urolig. Og selvom søvnbesvær kan være en indikator på stress, mener jeg ikke, at man kan konkludere, at stress er den eneste årsag til søvnbesvær. Skal man både have søvnbesvær og et af de følgende symptomer for at være stresset? At man definerer årsagen til stress ”fordi man tænker på problemer hele tiden”, mener jeg heller ikke er godt at blande ind i spørgsmålet, ligeledes mener jeg, at termen ”hele tiden” er problematisk - da det i hvert fald ifølge teorien på området ikke er en nødvendighed, at man ”hele tiden” tænker på problemer.

Da formuleringen i min optik er svært forståelig, vil jeg blive overrasket, hvis alle medlemmerne har forstået den fuldt ud, og der er således risiko for besvarelser, der ikke dækker personens intention med besvarelsen. Dette er specielt problematisk, da dette ene spørgsmål danner grundlag for en længere sammenligning sat overfor forskellige symptomer og stressorer – jeg tæller minimum 9 sider, hvor resultatet af dette spørgsmål bliver brugt. Yderlige bliver der ikke lavet et skel mellem ”sund” stress og ”usund” stress. Dog indikeres der med ”*denne form for stress”*, at der findes flere forskellige stressformer, dette uddybes dog ikke nærmere.

Et andet problem jeg mener, der ligger i spørgsmålet, er beregningen af stressede medlemmer. Denne bliver opgjort til 30 %. Dette er markant højere end tilsvarende tal, jeg har set for stress på det danske arbejdsmarked generelt, heriblandt en rapport udarbejdet for sundhedsstyrelsen, hvor antal stressede i Danmark blev opgjort til 9 % i 2005, og hvor der blev fremhævet, at det var en stigning fra 6 % i 1987. Dog blev der i samme rapport fremhævet, at 33 % følte sig stressede af og til i 2005.[[59]](#footnote-59) Ser man på, hvordan CASA er nået frem til så højt et antal stressede, har de i deres resultat inkluderet medlemmer, der har følt sig virkelig meget stressede (1,7 %), ret meget stressede (8,0 %) og noget stressede (20,5 %). Tager man i stedet for kun udgangspunkt i virkelig meget og meget stressede bliver tallet 9,7 % og passer dermed bedre i en sammenligning med arbejdsmarkedet generelt. CASA argumenterer for at medtage noget stressede, da de mener, at dette er et rimeligt skæringspunkt for en uacceptabel tilstand. Set i forhold til min teori, ved jeg ikke, om jeg vil give dem ret. I forhold til teorien kommer en stresstilstand af et længerevarende og intensivt pres. Hvis man er ”noget stresset” tolker jeg ikke det som intensivt.

Rapporten underbygger rimeligheden af sin opdeling gennem fordelingen af symptomer i spørgsmål 134. Resultatet af dette spørgsmål opfatter de som en validering af deres skæringspunkt. Som jeg ser det, er en symptomliste alt for vilkårlig en måde at bekræfte forekomsten af stress på. Der bliver lavet et direkte link mellem symptomerne og stress. Jeg mener ikke, man kan lave dette link uden videre. Mange af symptomerne kan have andre årsager end blot stress. Bl.a. hæfter jeg mig ved muskelspændinger og hovedpine, der begge kan have mange forskellige forklaringsårsager. Det kan f.eks. være, at det ergonomiske arbejdsmiljø ikke er tilpasset medlemmerne med disse symptomer til følge. Derudover afhænger det selvfølgelig igen af, hvor de sætter deres skæringspunkt - er indimellem nok til at udtrykke en forekomst af stress?

I forbindelse med den ansattes psykiske velbefindende finder jeg det også relevant, at spørgsmål 131. bliver medtaget under rapportens kapitel 10 ”*helbred og psykisk velbefindende*”. Dette spørgsmål er, så vidt jeg kan orientere mig, helt udeladt af rapporten. Spørgsmålet lyder:

”*Hvordan er dit helbred alt i alt nu sammenlignet med for et år siden?*

*Meget bedre nu end for et år siden*

*Noget bedre nu end for et år siden*

*Nogenlunde det samme nu som for et år siden*

*Noget dårligere nu end for et år siden*

*Meget dårligere nu end for et år siden ”* [Christiansen 2002, Bilag 1]

Her svarer 90,5 %, at det er fra nogenlunde det samme (79,3 %), noget bedre (6,3 %) til meget bedre (4,9 %), end det var sidst år. Ud fra dette resultat virker det til, at hovedparten af medlemmernes helbred er det samme som sidste år. Man kunne forestille sig, at dem, der har oplevet et forværret helbred blandt andet er de stressede, men jeg har intet grundlag for at bevise denne påstand. Igen mener jeg, rapporten er en smule mangelfuld, da man ikke kan konkludere så meget ud fra dette spørgsmål uden at vide, *hvordan* *helbredet var sidste år*. Et sådan spørgsmål kunne sandsynligvis have medført nogle interessante betragtninger, da man så kunne se, hvilket udgangspunkt, der var for medlemmets helbred året før. Der havde således også været mulighed for at tilføre endnu en dimension til spørgsmålene om, hvor mange arbejdsdage den ansatte har været sygemeldt indenfor de sidste 12 måneder, og om denne er gået syg på arbejde indenfor de sidste 12 måneder.

Rapporten undersøger som overnævnt sygefravær blandt medlemmerne. Den fremhæver, at forskning viser, at en betydelig del af sygefraværet ikke skyldes egentlig sygdom, men afspejler problemer og belastninger i arbejdet. I undersøgelse af medlemmernes sygefravær forsøger den dog ikke at finde en nærmere forklaring på dette fravær. 85 % af medlemmerne har ifølge rapporten været fraværende op til 7 dage indenfor det seneste år, mens 15 % har været fraværende derudover. Blandt de medlemmer, der er kommet på arbejde, selv om de har været syge, er der 36 %, der ikke har gjort dette. 53 % har gjort dette fra 1 til 9 dage og 11 % har gjort dette 10 dage eller derover. Det kan selvfølgelig være uansvarligt, som rapporten nævner at gå på arbejde, når man er syg, og man kan risikerer et længere og mere alvorligt sygdomsforløb ved at gøre dette. Rapporten nævner, at man kan føle, man er uundværlig, men at det snarere kan ses som et udtryk for loyalitet, hensyntagen og ansvarlighed.[[60]](#footnote-60) Hvordan der bliver tolket på medlemmernes bevæggrunde til at gå syge på arbejde, bliver der dog ikke gjort rede for i rapporten. Det kunne være interessant, hvis rapporten havde givet større mulighed til medlemmerne for at udtrykke sygdommens art. Det kan tænkes, at medlemmer med en almindelig forkølelse nok er syge, men ikke i så høj grad, at de mener, det kræver en syge dag – der er meget forskellige opfattelser af sygdom, og hvad der kvalificerer til at tage en sygedag.

Ser man på det i forhold til teorien, kan det være et udtryk for, at man tager hensyn til sine kollegaer i spidsbelastningssituationer o.l., da man ikke vil lægge yderligere arbejdspres på disse.

### Arbejde stress og velbefindende

Jeg valgte at se nærmere på dette kapitel, da de stressresultater, som rapporten tidligere er nået frem til, bliver fremhævet her. Jeg er som udgangspunkt kritisk overfor brugen af disse resultater af de førnævnte grunde, men jeg er interesseret i at se, hvordan de bliver brugt, og hvad de får vist, da dette kan indikere, hvilke løsningsforslag rapportens forfattere ser i forhold til eliminering af skadelig stress, og om der er et specifikt diskursivt syn på stress og det moderne arbejde.

I alle modellerne, hvor stress resultaterne bliver brugt, stiller man stressresultaterne op overfor et andet parameter. Umiddelbart undrer det mig, at man ikke benytter sig af flere end 2 forskellige parametre, eller måler nogle af parametrene på en anden måde – da man må forvente, at der bliver en vis sammenhæng – folk, der er stressede, føler sig måske netop mere udsat i forhold til leder, følelsesmæssige krav, kvantitetskrav osv. Simpelthen, fordi de er stressede. Der behøver altså ikke nødvendigvis at være en sammenhæng mellem disse parametre, men der kan let vise sig en, hvis man leder efter den. Der kan også nemt være andre parametre, som spiller en rolle i sammenhængen mellem de 2 målte parametre, men som man ikke har taget højde for. Ser man f.eks. på stress og arbejdstid, kunne andre parametre som funktion eller anciennitet også spille en rolle i resultaterne.

I figur 11.1, hvor stress bliver brugt, vises der hvordan forekomsten af stress stiger afhængigt af, hvor mange timer man arbejder. Her konkluderes det, at 45 % af medlemmerne med over 40 timer er stressede, men om de er stressede pga. mange timer eller omvendt, er ikke til at læse ud af figuren.

Hernæst ses der på sammenhæng mellem arbejdskrav og stress. Jo større kravene føles, jo større risiko er der for, at personen har stress. Men føles kravene store, fordi de har stress eller omvendt? Det samme gør sig gældende for rollekonflikter, rolleforventninger, indflydelse og medbestemmelse. Specielt fremhæves der: ”*Alle tre skalaer vedrørende indflydelse og medbestemmelse viser en klar sammenhæng med stress. Især positive udfordringer i arbejde er markant”* [Christiansen 2002, side 95] Dette vil jeg for så vidt gerne give dem ret i, men jeg synes, at der med til billedet hører, at de medlemmer med små/meget små positive udfordringer udgør en gruppe på 3 % af de samlede medlemmer – det er altså her en gruppe på under 60 medlemmer, der bliver konkluderet på, hvoraf ca. 33 af disse er stressede. Det, synes jeg, måske ikke er nok i forhold i forhold til, at man fremhæver netop denne graf som meget markant.

De efterfølgende resultater stilles op i bedst contra dårligst, men tilhørende procent satser på, hvor mange stressede der er i hver gruppe. Der viser sig et billede af, at jo bedre resultat, jo mindre risiko er der for, de har stress.

Endelig laves der følgende sammenfatning:

*”****Sammenfatning***

*Resultaterne tyder alt i alt på, at kun visse individuelle faktorer har klar forbindelse*

*med stress. Forskelle i arbejdsbetingelserne – arbejdstidens placering og længde, jobkrav, arbejdsrolle, indflydelse i arbejdet, ledelse, sociale relationer i arbejdet, klimaet og arbejdspladskulturen – synes derimod at have stor betydning for, om de ansatte oplever stress eller ej. Resultaterne er i overensstemmelse med andre forskningsbaserede undersøgelser på området.*

*Der er indkredset en række højrisikofaktorer i arbejdet i forhold til stress. Resultaterne viser, at såfremt de nævnte faktorer i arbejdet opleves at være mangelfulde eller fungerer dårligt, er der stor risiko for stress. Omvendt tyder resultaterne på, at hvis de opleves at være velfungerende, mindskes stressrisikoen. Faktorerne fungerer så at sige som en buffer i forhold til stress. De beskrevne*

*aspekter er alle forhold, der kan gøres til genstand for indsats på arbejdspladsen.*

*Der kan arbejdes med at gøre det bedre og mere velfungerende, og resultaterne*

*tyder på, at en mulig gevinst af indsatsen er et mindre stresset personale.* [Christiansen 2002, side 97 – 98]

Heller ikke i overstående stykke spekuleres der i, at stressede medlemmer netop kan opleve disse aspekter af arbejdslivet som stressende pga. deres stress. Og igen kan jeg henvise til mine betænkeligheder angående resultatet af stress undersøgelsen og måden, den er foretaget på, og de andre indvendinger jeg havde i den forbindelse.

## Analyse af konklusion

I første del af rapporten laves et resume af den rapport, som jeg har analyseret. Dette resume munder ud i en konklusion, som jeg i det følgende vil se lidt nærmere på, inden jeg herefter påbegynder min egen konklusion.

Der bliver konkluderet, at hovedparten af medlemmerne er tilfredse med deres arbejde, som er præget af positive udfordringer, meningsfyldthed og som er en vigtig del af deres liv.

Efterfølgende bliver der fremhævet de forskellige resultater af mere negativ karakter, som rapporten har fundet frem til. Der bliver bl.a. fremhævet, at 1/5 af medlemmerne ofte eller af og til tænker *”nu siger jeg op!*” [Christiansen 2002, side 14]. Interessant at bemærke i den forbindelse er, at der i det citerede spørgsmål er sket et skifte fra spørgsmålets oprindelige ordlyd ”*jeg tænker ofte på at sige op.*” [Christiansen 2002, side 63] Der er for mig at se forskel på medlemmer, der ofte tænker på at sige op og medlemmer, som tænker - nu siger jeg op! Der er mere konsekvens og nærhed i - nu siger jeg op! End der er i ofte at tænke på at sige op.

Videre bliver der konkluderet, at krav i arbejdslivet påvirker mange, og at stress og følelsesmæssig udmattelse er et problem for mange. Resultatet af hvor mange, der mener, arbejdslivet negativt påvirker familielivet er på 12 % (dem der svarer ofte(10 %) og meget ofte(2 %)). Om dette resultat kan betegnes som mange, er selvfølgelig op til en vurdering fra den enkelte, men jeg mener ikke, det er et af de mest oplagte resultater at fremhæve i undersøgelsen. I forhold til fremhævelsen af, at stress er et problem for mange, har jeg tidligere været inde på de problemstillinger, jeg så i forbindelse med brugen og afklaringen af stress i denne rapport. Set i forhold til den følelsesmæssige udmattelse, der er et problem for mange, når rapporten frem til, at 8 % lider af dette[[61]](#footnote-61) samt at *” Hovedparten (81 %) oplever næsten aldrig at være følelsesmæssigt udmattede*

*grundet deres arbejde”.* [Christiansen 2002, side 82] For mig at se er der en lidt interessant usammenhæng mellem at hovedparten næsten aldrig oplever at være følelsesmæssigt udmattede til i konklusionen at fremhæve, at ”*stress og følelsesmæssig udmattelse er et problem for mange.”* [Christiansen 2002, side 14]

Konklusionen fremsætter en definition på stress: *” Stress opstår, når der er ubalance mellem krav og ressourcer”* [Christiansen 2002, side 14] Denne definition passer fint set i forhold til teorien om stress, der også peger på fremkomsten af en stresstilstand som en ubalance mellem ressourcer og krav. Disse understøtter i den forbindelse hinanden på dette punkt. Den fremhæver resultaterne foretaget mellem stress og forskellige faktorer og konkluderer, at når der er ubalance i disse forhold, er forekomsten af stress større, end når der er balance. Som jeg også tidligere har været inde på i forhold til denne forskning, er der for mig at se nogle problemstillinger omkring opgørelsen af stress, og stress sammenholdt med enkelte faktorer – som bliver valideret uden hensyntagen til, om der er andre faktorer, der evt. kan have en betydning for sammenhængen mellem disse.

Løsningsforslaget er at fokusere på disse forhold på arbejdspladsen, da gevinsten ved dette sandsynligvis vil føre til et mindre stresset personale, men en større arbejdsglæde og mindre sygefravær. I forhold til et mindre stresset personale vil jeg ikke gentage mine betragtninger om stressresultaterne. Taget i betragtning, at der ikke nærmere er defineret, hvad sygefraværet består af, synes jeg, det er en modig antagelse, at et bedre psykisk arbejdsmiljø påvirker sygefraværet i positiv retning. Som udgangspunkt har rapporten ikke set, hvilken form for sygdom der gør, at medlemmerne får sygefravær, og skulle det vise sig, at der er en sammenhæng mellem det psykiske arbejdsmiljø og sygefravær, kunne man forestille sig, at et bedre psykisk arbejdsmiljø ville gøre det mere acceptabelt at blive hjemme, når man er syg. Ser man på rapportens egne resultater er der 67 %, der har været hjemme pga. sygdom (1 dag og frem), mens 64 % har været på arbejde på trods sygdom (1 dag og frem).

# Konklusion

Jeg vil i min konklusion kort fremhæve nogle interessante felter, jeg har fundet i min analyse af rapporten, såvel som den teori jeg har benyttet mig af i forståelsen af den. Ved hjælp af både teori og analyse håber jeg at nå frem til en afklaring af mit problemfelt.

I forhold til teorien, jeg benyttede mig af, er der en rimelig klar diskursiv forståelse af det moderne arbejde og stress. Stress er et udslag af det moderne arbejde og vores arbejdsorganisering.

Der er mange forskellige grunde til, vi arbejder, det er blandt andet på grund af de sociale aspekter, der ligger i arbejdet, lønnen, muligheden for personlig udvikling og status, øget købekraft, der gør os i stand til at indfri stadig stigende forventninger til velfærd og personlige behov, ud fra et identitetsmæssigt perspektiv – vi er vores arbejde og arbejder ud fra et behov for at være efterspurgt. Vi har altså mange forskellige motiver til at arbejde.

I forbindelse med arbejdet generelt og det moderne arbejde specifikt er der nogle kendetegn, som gør sig gældende. Det er ikke længere i så høj grad de fysiske forhold, der er vigtige, når ansatte skal definere, om deres arbejde er tilfredsstillende eller stresset. Det er nu i langt højere grad de psykiske arbejdsforhold, som gør sig gældende. Dette er blandt andet et af de skift, der er sket med fremkomsten af det moderne arbejde - selve arbejdsbehovet er skiftet fra primære og sekundære erhverv til tertiære erhverv. Vi ser også, at grænserne mellem arbejde og fritid bliver mere flydende i takt med indførelsen af nye teknologier, nye arbejdsformer og nye måder at organisere arbejdet på. Arbejdsmængden er større, og i takt med den større mængde arbejde, specielt indenfor service industrien bliver også de følelsesmæssige krav til den ansatte højere.

Mere forenklet drejer et sundt psykisk arbejdsmiljø sig om balancen mellem ressourcer og krav. Hvis der er for lidt ressourcer i forhold til mængden af krav, er der stor risiko for et dårligt psykisk arbejdsmiljø. En af konsekvenserne af dette er, at den ansatte har en højere risiko for at udvikle stress

 Denne form for stress - den skadelige slags, har som sagt gunstige betingelser, når der ikke er balance imellem ressourcer og krav. Den kommer til udtryk både i fysiske og psykiske symptomer. Et stigende blodtryk, højere størkningsevne i blodet, øget mængder af kortisol, lavere opmærksomhed, mavesmerter, koncentrations – og hukommelsesbesvær, depressioner er blot nogle af de mange symptomer, der kan ramme et stresset individ. Derfor er det også vigtigt at forebygge og bekæmpe stress, hvor dette er muligt.

Rapporten jeg har analyseret er bestilt af Finansforbundet i forbindelse med en større undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø indenfor FTF.

Rapporten tager udgangspunkt i finansforbundets medlemmer og deres psykiske arbejdsmiljø.

Rapportens konklusion er, at medarbejderne i Finansforbundet har *”Et godt, men stressende arbejde.”* [Christiansen 2002, side 14] Den fremhæver blandt andet at 78 % er tilfredse med deres arbejde, men at 20 % af medlemmerne ofte tænker på at sige op, og at arbejdskrav, stress og følelsesmæssig udmattelse er et problem for mange.

Finansforbundets formand siger i sit forord til rapporten, at dette er en følge af den øgede fusionering og rationalisering, som der tilsyneladende ikke er en ende på. Hans advarselsklokker ringer, som han udtrykker det, da rapporten ifølge ham giver et billede af en række alvorlige symptomer i medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Hver tredje er stresset, 40 % er udkørte og hver tiende føler sig udbrændte. Der er store arbejdsmæssige krav til de ansatte samt ringe indflydelse på f.eks. arbejdstid og mængde.

Inden jeg begyndte min analyse af rapporten, forventede jeg, at den ville vise et specifikt billede på det psykiske arbejdsmiljø, blandt finansforbundets medlemmer. Dette gjorde jeg ud fra en forventning om, at finansforbundet ledte efter et bestemt resultat, samt ud fra min ud teori, der understøttede, at jeg ville finde sådanne resultater, hvis nogle bestemte forudsætninger var opfyldt – en ubalance mellem ressourcer og krav.

Jeg har i min analyse været kritisk overfor rapporten, både i dens udformning og dens konklusioner. Jeg mener, der er flere steder i rapporten, der bærer præg af forforståelser af det moderne samfund og stress, og at det ikke kan udelukkes at disse forforståelser i højere eller mindre grad har påvirket forståelsen af resultaterne og de efterfølgende konklusioner.

Jeg mener, der er flere problematikker, som gør sig gældende i rapporten. I forhold til undersøgelsesgruppen mener jeg, denne kunne have været repræsenteret bedre, end det er tilfældet. Også problemer i udformning og sammenstilling af spørgsmål er problematisk i rapporten. Nogle spørgsmål er sammenstillet på tværs af de felter, de måler og bliver alligevel brugt som udtryk for ét felt. Disse resultater bliver så igen brugt ud fra en forforståelse af sammenhæng mellem f.eks. antallet af arbejdstimer og forekomsten af stress. Stress bliver i rapporten set som konsekvens af flere faktorer, hvor den måske i stedet for kommer til udtryk i disse. Man føler man har travlt, fordi man er stresset og ikke nødvendigvis, fordi man har travlt og derfor bliver stresset. Resultaterne i rapporten kan altså ses på minimum 2 forskellige måder – noget som rapporten tilsyneladende slet ikke er opmærksom på, i stedet bliver resultaterne tolket ud fra den forforståelse, der eksisterer blandt forskerne. Rapporten kunne i flere forskellige tilfælde have benyttet sig af nogle tidsperspektiver, der måske ville have understøttet sammenhængen mellem stress og de forskellige faktorer bedre.

En af de største problemstillinger jeg ser, er dog udformning af spørgsmålet om stress. Der bliver kun brugt ét spørgsmål til at afklare, om medlemmerne er stressede eller ej. Dette spørgsmål er oven i købet langt og med en formulering, der lægger op til misforståelser af det. Derefter bliver ikke kun 2 grupper brugt, som i tilsvarende undersøgelser, men hele 3 grupper – hvilket resulterer i, at ca. 30 % af finansforbundets medlemmer fremstår som stressede, mod omkring 10 % indenfor andre erhvervsgrupper.

Analysen af rapporten og gennemgangen af teorien indikerer, at min antagelse om, at der er en specifik diskursiv tilgang til stress, som gør sig gældende i dette tilfælde, er rigtig. Det virker til, at denne specifikke diskurs understøttes af fagforbundet - repræsenteret ved Finansforbundet og forskningen – repræsenteret ved CASA. Igennem denne diskursive tilgang til forståelsen af det moderne samfund og stress som en konsekvens heraf, har Finansforbundet mulighed for at sætte fokus på problemstillinger i det omgivne samfund og tillægge deres medlemmer en offerrolle i den forbindelse. Om dette kun gør sig gældende i forhold til denne rapport eller generelt er kendetegnende ved de undersøgelser, der bliver foretaget af det psykiske arbejdsmiljø, kan jeg ikke sige, men jeg mener, det er en problemstilling, der er værd at undersøge nærmere.

Skønt den diskursive tilgang til det moderne samfund og stress som konsekvens af dette har overrasket mig, mener jeg på ingen måde, at stress blot er et italesat fænomen, som ikke eksisterer. Jeg er overbevist om, at der er stress i dagens samfund, og jeg kan også godt give teorien ret i, at det nok – til dels, er forårsaget af de samfundsændringer, vi har set. Men jeg har gennem arbejdet med dette speciale fået åbnet øjnene for, at det ikke nødvendigvis er den eneste forklaring på, at vi ser en stigende fremkomst af stress.

# Perspektivering

Jeg har i forbindelse med min perspektivering valgt at betragte det moderne samfund og stress ud fra en anden optik. Denne optik forholder sig til stressdiskursen på en noget anderledes måde end den diskurs, jeg har gennemgået og arbejdet ud fra. Dette har jeg gjort for at give et eksempel på, hvordan feltet også kan betragtes og for at åbne op for andre fortolkningsmuligheder og løsningsforslag på fænomenet stress.

Jeg vil med hjælp fra Jill Byrnet – forsker med ekspertise i komparativ og antropologisk psykologi se på det mulige samspil mellem de stress-relaterede sygdomme og de betingelser, mennesker er udsat for under den postmoderne kulturs betingelser.

Mennesket fødes i modsætning til alle andre dyr ind i en kultur, som består af et yderst komplekst mønster af socio-kulturelle og materielle overleveringer fra de tidligere generationer af mennesker. Kultur er et vigtigt eksistensgrundlag for det moderne menneske. Grundet vores underudviklede hjerne fødes vi med en stor fleksibilitet i forhold til de kulturelle sammenhænge, vi på et senere tidspunkt forventes at indgå i. Set i forhold til en af vores nærmeste slægtninge chimpansen, der fødes med en hjerne, der er 41 % udviklet, er det tilsvarende tal for homo sapiens 23 %. Individet bliver derfor kraftigt præget af det miljø og den sociale kontekst, det vokser op i. Individet bliver formet i forhold til den kultur, det vokser op i og ikke omvendt.

De individuelle karakteristika, som der evolutionært er blevet udvalgt, har en funktion i forhold til det habitat, det indtager, og menneskets naturlige habitat har forandret sig ganske langsomt i forhold til tidligere generationer, derfor giver det god mening, at der er stor sammenhæng mellem de karakteristika, det har været hensigtsmæssigt at besidde i en tidligere generation og de karakteristika, vi besidder i dag.

Den menneskelige kultur adskiller sig dog på dette punkt. I forhold til udviklingen i menneskets DNA over de sidste 100 år er udviklingen i kulturen foregået med 7 mile sko. Udviklingen i vores DNA bevæger sig meget langsomt og er altid flere generationer bagefter den udvikling, der er sket med vores kultur, da der ikke er samme begrænser i forhold til, hvor hurtig den kulturelle udvikling kan bevæge sig. Det får den konsekvens, at der kan være stor forskel på den kultur, individet kan *overleve* i og den, som det kan *trives* i.

Som tidligere nævnt er der stor forskel på stress som reaktion og stress som tilstand. Mens stress som reaktion er med til at holde mennesket i live, og derved er helbredsfremmende, er stress som tilstand yderst sundhedsskadelig. Dette er evolutionsmæssigt sket ved, at individer, der har haft et velfungerende nervesystem, har haft bedre forudsætninger for overlevelse, end individer, der har manglet dette. Dette system er udviklet hurtigt hos mennesket, da individer, der har manglet dette, eller hvor dette ikke har været veludviklet, simpelthen er bukket under hurtigere, og individer med veludviklet nervesystem har levet længere og haft større mulighed for at reproducere sig. Mennesket er således blevet i stand til at omfordele kroppens ressourcer instinktivt ved pludselig opstået fare. Stressreaktionen er dog hårdt arbejde for kroppen og er derfor blevet udviklet til at bruges i ekstraordinære situationer og ikke som kroppens normale leje. Såvel fysiologisk som adfærdsmæssigt sætter den alle andre systemer på standby, indtil faren er overvundet, og kroppen kan vende tilbage til sit normale niveau. Dette sker ud fra et ræsonnement om, at overlevelse her og nu er vigtigere end overlevelse på sigt. I dyreriget ser man kun stress som tilstand hos dyr som f.eks. befinder sig i fangenskab og ikke kan slippe væk fra dets stressorer. Denne tilstand hos dyret medfører mange gange neurologiske skader, som udmønter sig i selvskadende adfærd, hvor f.eks. dyret plukker sit hår af eller bider sig selv eller andre. Byrnit hævder, at den post-moderne livsstil hensætter mennesker i en tilstand af langvarig stress, som minder om dyrenes. Der er dog den forskel, at de gennem de overspringshandlinger, de bruger i et forsøg på at dæmpe det fysiologiske ubehag, ikke ser sig nødsaget til at rive i deres kropsbehåring og bide hinanden, men kan ”nøjes” med at dulme ubehaget med alkohol og antidepressiva og nervemedicin.

Den anden pointe Byrnit gerne vil lave i sin artikel er, at stressorer ikke udelukkende skal betragtes som et subjektivt anliggende. Selvom individuelle tidligere erfaringer er med til at bestemme, hvordan de reagerer i en krisesituation, vil visse forhold og stimuli objektivt virke stressende for mennesker set i forhold til de udviklingshistoriske forhold, de er underlagt. Forestiller man sig en person, der kommer gående i junglen og pludselig ser en tiger, vil den primære reaktion være at flygte eller tage kampen op, selvom tidligere erfaring fra lignende situationer måske viser, man skal udvise en helt anden adfærd. Den instinktive reaktion kommer altså først, hvorefter de individer, der har en tidligere erfaring, kan gøre brug af denne og handle i modstrid med de oprindelige instinkter, fordi denne erfaring simpelthen sikrer dem den bedste mulighed for videre overlevelse.

Også de sociale stimuli er ifølge Byrnet vigtige i forhold til de kulturelle forhold, da disse har forskellig effekt på individet alt afhængigt af situationen. Allerede i 1930 viste Dashiell, hvordan en persons præstationsniveau bliver påvirket af tilstedeværelsen af et andet menneske. Yderligere undersøgelser foretaget i 1967 og 1986 viste, at ikke blot blev personens præsentationsniveau påvirket af tilstedeværelsen af et andet menneske - også kendt som den sociale faciliterings-effekt – men præsentationsniveauet kunne både påvirkes i positiv og negativ henseende. Blev forsøgspersonen sat til at løse lette opgaver, virkede tilstedeværelsen af en anden person som en motivationsfaktor til at løse opgaverne hurtigere, mens det forholdt sig omvendt med opgaver af højere sværhedsgrad. Disse opgaver blev løst betydelig langsommere, når der var en anden person tilstede under opgaveløsningen. De forstyrrelser som tilstedeværelsen af en anden person medførte, lagde ekstra beslag på opmærksomhed, en egentlig tilvænning til forstyrrelsen så man ikke hos forsøgspersonerne. Altså kræver socialiseringen med andre i højere eller mindre grad ekstra opmærksom fra individet, hvilket ved krævende opgaver påvirker arbejdet i negativ retning.

Konsekvensen af denne sociale følsomhed i den post-moderne samfundsstruktur bliver ifølge Giddens[[62]](#footnote-62) - til forskel fra tidligere, hvor hierarkiet var fastlagt og rollerne bestemte – en reorganisering af tid og sted. Mennesket indgår i det post-moderne samfund i et væld af udlejrede sociale relationer med mennesker, de måske ikke ser mere end én gang. Samfundsstrukturen kendetegnet ved den stigende urbanisering betyder, at man konstant bliver konfronteret med fremmede artsfæller - hvor man ikke har mulighed for at have kendskab til den kultur, personen stammer fra og er formet af. Disse møder med andre individer aktiverer gang på gang alarmberedskabet, eftersom individet ikke på forhånd ved, om det er en ven eller fjende personen står overfor. Derfor forberedes kamp eller flugtreaktionerne. Først når man i et eller andet omfang har lært dem at kende, kan kroppen igen vende tilbage til dens almindelige niveau. Da disse situationer, hvor individet oplever en potentiel trussel mod dets velbefindende, ikke nødvendigvis behøver at være bevidste for individet, er det ikke et krav, man er opmærksom på stressorer, før man bliver ramt af disse. Man kan altså godt blive stresset uden at være bevidst om, at man er stresset!

Undersøgelser af gruppedynamik viser, at individer vil forsøge at indrette sig i grupper og netværk, der ikke overstiger 150 personer, og de foretrækker at være i smågrupper på 4 – 8 personer ved løsning af fælles opgaver. Bliver grupperne større end 4 – 8 personer, splittes disse spontant op i gruppestørrelser i de før nævnte størrelser.

Gruppen spiller en særlig rolle for individet, og teorier omhandlende mennesket som et samfundsmæssigt dyr går så langt tilbage som det gamle Grækenland. Siden da har man forsøgt at blotlægge, hvilke processer eller fænomener, som gør, at gruppedeltagelse fremmer særlige egenskaber, man ikke ser, når individet er alene. Der bliver ofte talt om den synergieffekt, som kan opstå i en gruppe. Den bliver ofte forklaret som, at summen er mere end sine dele. Man kan altså i en gruppe opnå resultater ved at samarbejde, som det ikke var muligt at opnå, hvis man hver især havde arbejdet alene om en løsning.

Gruppen har også en meget direkte effekt på individet. Denne effekt er så stor, at den kan ændre måden, de enkelte individer tænker på, blot ved at sætte dem i en gruppe. Gør man dette, ser man, at løsningsforslag bliver mere vidtgående, end hvis man enkeltvis bad gruppemedlemmerne om at fremkomme med løsningsforslag. Ydermere vil gruppemedlemmerne forsøge at undertrykke deres individuelle meninger, for at gruppen kan nå til konsensus. Flere forsøg indenfor dette område har vist, hvordan man kan få folk til at ændre holdning og godtage gruppens holdning, hvis de bliver sat i en gruppe, som ikke har den samme holdning som forsøgspersonen. Gruppesammenholdet er så vigtigt for mennesket, at det hellere vil hævde, at sort er hvidt end at komme på kant med gruppen. Dette fænomen giver god mening ud fra et antropologisk synspunkt, da alle konflikter med gruppen er farlige og kan true vores overlevelse. Dette forklarer også, hvorfor man som individ bliver kastet ind i en akut stresstilstand, hvis man pludselig skal skifte kollegaer eller indgå i nye teams, eller der er konflikter i gruppen. Også forsøg på at indføre debatkulturer i en virksomhed eller gruppe kan være en stor opgave, da begge dele potentielt kan true gruppens stabilitet og dermed kernen i gruppeeksistensen. Ser man på det ud fra et biologisk synsvinkel giver denne adfærd god mening i en krisesituation. Man kender gruppen og ved, hvordan den reagerer, og der er ikke tid til at diskutere. F.eks. ville gnuer på savannen ikke begynde at diskutere, hvilken vej de skulle flygte, hvis de blev angrebet af rovdyr. Stabilitet og enighed i gruppen er altså livsnødvendige for gruppens overlevelse. De samme instinkter bærer mennesket stadig rundt på, og afviger et individ fra gruppenormerne gør det næsten hvad som helst for igen at opnå og genskabe stabiliteten i gruppen. Der er ingen tvivl om, hvor vigtigt et godt gruppesammenhold er på en arbejdsplads, hvor gruppemedlemmer kan give hinanden ros og hjælpe andre gruppemedlemmer. Dette sammenhold styrker individets selvtillid og medfører også, at det kan koncentrere sig om andre opgaver, herunder sit arbejde. Det modsatte ser vi nemlig, når gruppen bevidst sanktionerer et gruppemedlem enten gennem udelukkelse eller mobning. I dette tilfælde mister individet en stor del af sin selvtillid. En sådan situation kan i hvert fald periodevis virke meget forstyrrende for individets arbejde, simpelthen fordi der bliver brugt en masse energi på at blive tilgivet og accepteret af sin gruppe.

Dette betyder, at selv om en gruppe fra organisatorisk hold er dannet for at løse en arbejdsrelevant problemstilling med et afgrænset mål, og denne tager udgangspunkt i virksomhedens værdisæt, vil der ubevidst i gruppen dannes dynamikker, der berører gruppens overlevelse og herunder en selektion af, hvilke individer, der kan indgå i gruppen, og hvilke der udelukkes.

Konsekvensen bliver, at individerne ikke kan indgå i nye grupper, uden at dette i en eller anden sammenhæng har en omkostning for dem. Det vil for det første ligge i et præstationspres for at løse de nye arbejdsopgaver optimalt. Men også skabelse af hierarkiet i gruppen og udarbejdelsen af de sociale normer for gruppen, sætter individet i et alarmberedskab, som ikke aftager, før der er oprettet en stabilitet.

Individet har altså ikke som grundantagelse en høj grad af fleksibilitet, tværtimod er det meget omkostningstungt at skulle skifte jobfunktion eller arbejdsgruppe med et kort varsel. Selvfølgelig er individet i stand til at foretaget skiftet – hvilket man jo både ser og hører dagligt, men der er stor forskel på at være i stand til noget og på, at noget er sundt for en.

Samfundsdiskursen sætter, at den ideelle arbejdstager er konstant omstillingsparat. Individet forventes at kunne sætte sig ind i nye og afvekslende problemstillinger hurtigt og på tværs af situationer og tider og løse disse med medarbejdere i konstant vekslende ad hoc grupper. Selv i fritidslivet forventes det, at man er i konstant bevægelse. Bevægelse sidestilles med udvikling, og devisen er, at al udvikling er god. Men al denne bevægelse og omstillingsparathed har præcis den modsatte effekt af det, den ønsker, nemlig at individerne bliver mindre omstillingsparate. Der er alt for stort pres på deres psykiske ressourcer. Hvis man hindrer individerne i at etablere sociale rutiner på deres arbejdsplads, forårsager man, at individerne bruger for meget energi på at finde ud af, om de andre individer, man er blevet sat iblandt, er venligsindede, hvor de befinder sig i hierarkiet, og om de er accepterede af gruppen. Alt dette tager energi fra den proces, der skulle bruges til omstillingsprocessen.[[63]](#footnote-63)

Denne diskurs åbner op for en helt anden tolkning af CASA’s resultater og løsningsforslag på disse, det kunne være interessant at beskæftige sig med i en anden sammenhæng.

# Litteraturliste

Jeg arbejder i min litteratur liste med 2 begreber primær og sekundær litteratur. Dette skal ikke ses som en vurdering af litteraturens lødighed, men som et udtryk for hvilken litteratur jeg direkte (primær) har brugt i forbindelse med specialet, og hvilken (sekundær) der sandsynligvis indirekte har påvirket mig og dannet baggrund for min forståelse af feltet.

 Alle link der er blevet brugt i udarbejdelsen er senest tjekket 21. August 2009.

**Primær litteratur**

Bøger

Agervold, Mogens, 1999, Arbejde og stress, 1. Udgave 1. Oplag, Systime A/S, ISBN 87 616 0048 2

Blomhøj, Jane m.fl, 2000, Dansk Økonomi I Tal: Samfundsbeskrivelse Ud Fra Statistisk Tiårsoversigt, 2. Udgave Systime A/S, ISBN 87 778 3944 7

Christiansen Jørgen Møller, 2002, De smiler stadig – men hvad ligger der bag smilet? En undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø blandt Finansforbundets medlemmer i 2001, ISBN Netudgave 87 912 8505 4

Dalsgaard, Thomas,2006, Stress - et vilkår i det moderne arbejdsliv?, 1. Udgave 1. Oplag, Jurist – og Økonomiforbundets Forlag, ISBN 87 574 1508 0

Hansen, jette m.fl 2001, Fyret – 10 beretninger om at miste sit arbejde, 1. Udgave 1. Oplag, Aschehoug Dansk Forlag A/S, ISBN 87 111 7037 9

Hochschild, Arlie Russell, 1983, The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling, University of California Press Ltd, ISBN 05 200 5454 7

Jacobsen, Benny m.fl., 2000, Sociologi og modernitet, 1. Udgave 5. Oplæg, Forlaget Columbus, ISBN 87 89159 66 7

Kristensen, Tage Søndergård m.fl., 2007, Stress i Danmark - hvad ved vi,

Elektronisk ISBN 978 87 7676 614 6

Prætorius, Nadja U. 2007, Stress – det moderne traume, 1. Udgave 2. Oplag, Dansk Psykologisk Forlag, ISBN 987 87 7706 199 8

Salamon, Karen Lisa, 2007, Selvmål – det evaluerede liv, 2. Oplag, Gyldendal,ISBN 87 02 05716 6 Politikens , 2001, Nudansk ordbog – med etymologi (L-Å), 2. Udgave 2. Oplæg, Politikens Forlag A/S, ISBN 87 567 6556 8

Artikler

Deetz, Stanley , 1996 Mar. – apr., Organization Science s. 191 – 207 Describing differences in approaches to Organization Science: Rethinking Burrell and Morgan and Their Legacy

Link

<http://avisen.dk/vi-doper-os-med-hovedpinepiller_100911.aspx>

<http://forsiden.3f.dk/apps/pbcs.dll/article?AID=2009902050398>

<http://forsiden.3f.dk/article/20090604/NYHEDER/2891789/2140/NYHEDER>

<http://politiken.dk/indland/article741241.ece>

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Aktuelt/Magasinet_Arbejdsmiljo/Magasinoversigt/2007/03/Tema_Det_graenselose_arbejde___Danskerne_har__europaeisk_rekord__i_at_arbejde_hjemme.aspx>

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/stressogtrivsel/Ledelse_og_organisation/Det_Udviklende_Arbejde/Definition.aspx>

http://[www.haderkunder.dk](http://www.haderkunder.dk)

<http://www.mysteryshop.org/news/article_pr.php?art_ID=22>

<http://www.nyt-om-arbejdsliv.dk/2artikel.aspx?itemID=77>

**Sekundær litteratur**

Bøger

Christiansen, Jørgen Møller, 2001, FTF’ernes arbejde er udforderende – men det slider på sjælen, 2. Udgave, ISBN netudgave 87 7356 063 4

Reinsholm, Niels m.fl., 2001, Pædagogiske Grundteorier 2.udgave KvaN, ISBN 87 90066 40 6

Thorndal, Morten Hansen, 2004, Modernitetens politiske teoretikere – nyere politisk teori og filosofi, 1. Udgave 1. Oplag, Forlaget Columbus, ISBN 87 7970 020 9

Waring, p. Stephen, 1991, Taylorism transformed University of North Carolina Press ISBN 0 8078 4469 1

Artikler

Morgan, Gareth, dec. 1980 v. 25 isssue 4, Adminstrative Science Quarterly, s. 605 – 622 Paradigms, Metaphors, and Puzzle Solving in Organization Theory

# Bilag

**Bilag 1.**

[*http://forsiden.3f.dk/article/20090604/NYHEDER/2891789/2140/NYHEDER*](http://forsiden.3f.dk/article/20090604/NYHEDER/2891789/2140/NYHEDER)*),*

### Ledige rammes af depression

Det ligner en sygdom, men er det ikke. Center for Arbejds- og Organisationspsykologi har døbt det arbejdsløshedsdepression

Af Mette Lauth, Fagbladet 3F, mette.lauth@3f.dk

Modløshed, følelsen af at selv småopgaver er uoverskuelige, og dage, der flyder sammen. Center for Arbejds- og Organisationspsykologi, CAOP, ser mange af dem, de nu kalder "arbejdsløshedsdepressioner".

- Det er vigtigt at understrege, at det ikke er en sygdom, men symptomerne ligner en depression meget, siger Einar Baldursson.

Han er leder af centret, der er etableret på initiativ af Aalborg Universitet og som blandt andet tilbyder hjælp til arbejdsløse.

Ledige med arbejdsløshedsdepression har svært ved at træffe beslutninger, der kan få dem videre, og selve deres udstråling gør det svært at klare sig ved en samtale.

- Hvis to kaldes til samtale, og den ene knapt har kunnet slæbe sig op til at møde op klokken 11, mens den anden har gang i et aktivt liv og lige kan presse samtalen ind i kalenderen, hvad tror du så de udstråler, og hvem får jobbet? siger Einar Baldursson.

Forbered dig

Han opfordrer til, at man fra det øjeblik man bliver fyret forbereder sig på at blive en aktiv arbejdsløs.

- Lad være med at udsætte planlægningen og lad være med at tænke, det kun bliver kort tid. Hver gang man vil trække veksler på held, indser man, at det er forholdsvist sjældent forekommende. Rettidig omhu, en plan og succeskriterier hjælper dig derimod med at sætte dagsordenen i dit eget liv og få et nyt job, siger Einar Baldursson.

Han kritiserer ledighedssystemets mange regler for at gøre ledige skade og være en del af grunden til arbejdsløshedsdepression.

- Du får intet af det positive ved lønarbejde, men er stadig underlagt de samme tvangsmekanismer. Tvang er den dårligste idé overhovedet overfor ledige. Du mister handlekraften. Den oplevelse trækker de suverænt længste spor ind i arbejdslivet og tager tid at komme sig over mødet med systemet, siger Einar Baldursson.

Lagt på: 04. Juni 2009 13:42

Sidst ændret: 04. Juni 2009 14:09

## Bilag 2.

[*http://www.arbejdsmiljoviden.dk/stressogtrivsel/Ledelse\_og\_organisation/Det\_Udviklende\_Arbejde/Definition.aspx*](http://www.arbejdsmiljoviden.dk/stressogtrivsel/Ledelse_og_organisation/Det_Udviklende_Arbejde/Definition.aspx)

### Definition på Det Udviklende Arbejde

”Det Udviklende Arbejde” (DUA) er et begreb, der blev introduceret af Hvid og Møller i Danmark i begyndelsen af 1990’erne. DUA skal ses som en vision. Det skal virke som inspiration til en række initiativer på forskellige niveauer, der kan føre i retning af DUA.

”Det Udviklende Arbejde” (DUA) er et begreb, der blev introduceret af Hvid og Møller i Danmark i begyndelsen af 1990’erne. Begrebet bygger på to grundlæggende antagelser:

1. Der skal være balance mellem medarbejdernes og ledelsens interesser. Og begges interesser er lige vigtige:

* På den ene side har medarbejderne interesse i at skabe et godt arbejdsliv på virksomheden. Det gælder både for den enkelte og for de ansatte som gruppe.
* På den anden side har ledelsen interesse i at gøre virksomheden lønsom og konkurrencedygtig. Det gælder kvalitet, fleksibilitet og kunde-/brugerorientering. Og det gælder i forhold til samfundsmæssige ønsker om udvikling, miljø og levevilkår.

2. Gode arbejdsforhold ikke blot er en omkostning men en investering, der kan betale sig.

**DUA skal inspirere**

DUA skal ses som en **vision**. Det skal virke som inspiration til en række initiativer på forskellige niveauer, der kan føre i retning af DUA. Visionen skal inspi­rere arbejdsgivere, ledere, andre ansatte, organisationer, konsulenter og øvrige aktører på arbejds­markedet.

Opdateret  2005-11-14

## Bilag 3.

<http://avisen.dk/vi-doper-os-med-hovedpinepiller_100911.aspx>

### Vi doper os med hovedpinepiller

9. december 2008 08:38

Journalist
[Michael Ørtz Christiansen/NP](http://avisen.dk/brugere/michael%C3%B8rtzchristiansen/default.aspx)

I gennemsnit spiser hver eneste dansker 175 hovedpinepiller om året, eller cirka en pille hver anden dag. Og det er lige præcis nok til, at vi bliver immune over for pillernes smertestillende virkning.

Tværtimod begynder pillerne at give nogle symptomer, som de i første omgang skulle virke mod.

"Hvis man spiser hovedpinepiller hver anden dag eller oftere, så kan de have den modsatte virkning. Nemlig at de giver mere hovedpine," siger professor og leder på Dansk Hovedpinecenter Rigmor Højland Jensen til Newspaq.

Hun understreger, at det er lige meget, om man spiser en eller flere hovedpinepiller, men at det er antallet af dage med hovedpinepiller på menuen, der er afgørende.

En beregning, som Danmarks Apotekerforening har lavet for Newspaq, viser, at danskerne i 2007 konsumerede 963 mio. svage smertestillende piller - som for eksempel Panodil og Ipren. Det svarer til 175 per person og er en stigning på 11,5 procent i forhold til 2003.

Det høje forbrug bekymrer Lægemiddelstyrelsen.

"Det signalerer, at danskerne har en lidt ukritisk tilgang til anvendelsen af medicin. Man skal ikke glemme, at selv om det er håndkøb, så er det jo lægemidler, hvor der er risiko for alvorlige bivirkninger," siger overlæge Steffen Thierstrup til Newspaq.

Et overforbrug kan blandt andet føre mavesår, maveblødninger, forgiftninger med sig. Derudover øges risikoen for blodpropper i hjertet, og man kan blive nødt til at spise stærkere medicin, hvis man virkelig har ondt, da den svage smertestillende medicin ikke virker længere.

Rigmor Højland Jensen fra Dansk Hovedpinecenter ser stigningen i forbruget som en spejling af samfundet.

"Vi lever i en forbrugskultur, hvor hovedpinepiller kan købes på lige fod med tyggegummi og halspastiller, og det er blevet en del af kulturen at tage smertestillende medicin. Men det er stærkt bekymrende at piger på helt ned til 12 år jævnligt tager smertestillende medicin, fordi det er en del af deres hverdag," siger hun.

Professoren mener, at man bør gøre medicinen receptpligtig og gøre pakningerne mindre, så danskerne ikke kan købe så store mængder af hovedpinepillerne.

Steffen Thierstrup fra Lægemiddelstyrelsen mener i stedet, at der er brug for en oplysningskampagne, så danskerne bliver bevidste om de alvorlige bivirkninger og bliver mere kritiske i deres brug af hovedpinepiller.

"Det er en glidebane, at man tager hovedpinepiller i stedet for lige at stoppe op og tage den med ro. Man bør være lidt mere kritisk og overveje, om det er nødvendigt at bruge hovedpinepiller, eller om det kan klares med et glas vand eller en halv time på sofaen," siger han.

## Bilag 4.

http://politiken.dk/indland/article740295.ece

### Et-årig pige efterladt og død i bil

**En far glemte sin lille datter i bilen. Senere fandt han hende død - muligvis af hedeslag.**

**En pige på et år blev i eftermiddag fundet død i sin fars bil i Lyngby, og politiet satte straks en meget grundig undersøgelse i gang.**

»Efter det foreløbigt oplyste tyder det på, at faren har glemt at aflevere barnet i en institution i morges, og at han derefter kørte videre på arbejde, siger lederen af efterforskningen ved Nordsjællands Politi«, Flemming Poulsen.

Den lille pige var spændt fast i en barnestol i bilen og er muligvis død som følge af hedeslag.

Alarmen om den tragiske sag indløb til 112 klokken 15.42, og en ambulance blev straks sendt af sted, og også politiet kom frem til den virksomhed, hvor faren arbejder.

**Far bliver afhørt**
Tilsyneladende blev tragedien opdaget, da moren i eftermiddag kom til institutionen for at hente pigen, som altså ikke var der.

»Vi laver en total undersøgelse af alle forhold, og i morgen afholdes retslægeligt ligsyn«, siger vicepolitiinspektør Flemming Poulsen.

Faren, der er 29 år, sad her til aften til afhøring på politistationen i Helsingør. Ifølge ekstrabladet.dk blev han efterfølgende anholdt.

»Han har det ikke godt«, konstaterer Flemming Poulsen.

Ritzau

## Bilag 5.

http://www.casa-analyse.dk/3261

### CASA's støttefond

|  |
| --- |
| CASA er en non-profit virksomhed. Såfremt vi har overskud på vore konsulent- og analyseaktiviteter, hensættes midlerne til konsolidering og til CASA’s støttefond. Der er i 2006 afsat kr. 100.000 til støttefonden. Støttefonden har til formål at skabe større viden i befolkningen om sociale, økonomiske og politiske samfundsspørgsmål inden for de faglige områder, som CASA beskæftiger sig med. Sigtet er overordnet at fremme den kritiske offentlige samfundsdebat. Fonden støtter projekter, som gennemføres i et samarbejde mellem CASA og eksterne parter, typisk udredninger og analyser, som det er vanskeligt at finansiere ad anden vej. Personer og organisationer, som har forslag til samarbejdsprojekter, hvor der ønskes en (med)finansiering via støttefonden, skal fremsende en kort beskrivelse af projektet, herunder hvorledes CASA indgår i projektet samt et budgetoverslag og tidsplan. Endvidere bedes angivet andre (mulige) finansieringskilder. |

## Bilag 6.

http://www.casa-analyse.dk/1062

|  |
| --- |
| CASAs værdigrundlag |
|

|  |
| --- |
| **CASA er et forskningsbaseret konsulentmiljø. Vi skaber og formidler viden om arbejds- og levevilkår. Vores arbejde bygger på værdierne:** **Demokrati, uafhængighed  og alternativitet.** **1.    Værdien demokrati skal anspore os til*** at bruge metoder, der sikrer dialog - også for interessenter, der har dårlige betingelser for at komme til orde
* at forpligte os til at formidle den viden, vi skaber – i den offentlige debat eller til aktører, der kan omsætte viden til handlinger
* at prioritere projekter, der fremmer viden om, hvordan man bliver i stand til at forbedre arbejds- og  levevilkår
* at prioritere projekter, der fremmer viden om, hvordan der kan skabes bedre rammer og betingelser for demokrati, bæredygtig samfundsudviklling samt borgernes indflydelse
* at vores egen organisation har en flad struktur, og vi sikrer medarbejderne demokratisk indflydelse på udviklingen af CASA og eget arbejde

**2.    Værdien uafhængighed betyder*** at vi ikke løser opgaver, hvor resultatet er givet på forhånd
* at vi arbejder uafhængigt af økonomiske og politiske interesser
* at vi sætter den faglige kvalitet højt
* at vi er en non-profit virksomhed, organiseret som en forening og uden ejere
* at vi arbejder for at skabe en sund økonomi og opbygge reserver, der betyder, at vi er selvfinansierende og uafhængige af finansielle kreditorer og andre interessenter

**3.    Vi er alternative, fordi vi*** prioriterer projekter, som sætter fokus på temaer, som er vigtige og underbelyste i samfundsdebatten
* deltager i samfundsdebatten
* søger at skabe en frugtbar vekselvirkning mellem vores forskningsprojekter og konsulentopgaver
 |

 |

## Bilag 7.

[http://www.denstoredanske.dk/It,\_teknik\_og\_naturvidenskab/Matematik\_og\_statistik/Element%C3%A6r\_rumgeometri\_og\_projektionstegning/omrids?highlight=omrids](http://www.denstoredanske.dk/It%2C_teknik_og_naturvidenskab/Matematik_og_statistik/Element%C3%A6r_rumgeometri_og_projektionstegning/omrids?highlight=omrids)

### Omrids

**omrids,** kontur, i [deskriptiv geometri](http://www.denstoredanske.dk/It%2C_teknik_og_naturvidenskab/Matematik_og_statistik/Element%C3%A6r_rumgeometri_og_projektionstegning/deskriptiv_geometri) randkurven af det område, som fremkommer ved projektion af en rumlig figur på en plan. Omridset afhænger af projektionsretningen i forhold til billedplanen. Projektionen kan specielt være en perspektivisk afbildning.

1. Salamon 2007 s. 7 - 9 [↑](#footnote-ref-1)
2. Blomhøj m.fl 2000 – s. 63 [↑](#footnote-ref-2)
3. Deetz, 1996, s 191 - 193 [↑](#footnote-ref-3)
4. Deetz, 1996, s. 195 [↑](#footnote-ref-4)
5. Deetz, 1996, s. 1995 [↑](#footnote-ref-5)
6. Deetz, 1997, s. 197 [↑](#footnote-ref-6)
7. Deetz, 1997, s. 197 [↑](#footnote-ref-7)
8. Agervold 1999 s. 5 – 8 [↑](#footnote-ref-8)
9. Agervold, 1999, s. 13 - 15 [↑](#footnote-ref-9)
10. Agervold 1999 .s 14 - 17 [↑](#footnote-ref-10)
11. <http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Aktuelt/Magasinet_Arbejdsmiljo/Magasinoversigt/2007/03/Tema_Det_graenselose_arbejde___Danskerne_har__europaeisk_rekord__i_at_arbejde_hjemme.aspx> [↑](#footnote-ref-11)
12. Hansen, 2001, s. 133 - 135 [↑](#footnote-ref-12)
13. Hansen, 2001, s. 135 - 139 [↑](#footnote-ref-13)
14. Agervold 1999 .s 17 - 19 [↑](#footnote-ref-14)
15. Hansen, 2001 s 138 [↑](#footnote-ref-15)
16. Agervold 1999 .s 16 - 17 [↑](#footnote-ref-16)
17. <http://forsiden.3f.dk/apps/pbcs.dll/article?AID=2009902050398> [↑](#footnote-ref-17)
18. Agervold 1999 .s 20 - 23 [↑](#footnote-ref-18)
19. <http://www.nyt-om-arbejdsliv.dk/2artikel.aspx?itemID=77> [↑](#footnote-ref-19)
20. Dalsgaard, 2006, s 19 - 22 [↑](#footnote-ref-20)
21. Prætorius, 2007, s 38 - 39 [↑](#footnote-ref-21)
22. Prætorius, 2007, s 39 - 40 [↑](#footnote-ref-22)
23. Dalsgaard, 2006, s 22 – 25. [↑](#footnote-ref-23)
24. Dalsgaard 2006 s. 18 - 25 [↑](#footnote-ref-24)
25. Prætorius, 2007, s 108 – 110 [↑](#footnote-ref-25)
26. Prætorius, 2007, s 110 - 116 [↑](#footnote-ref-26)
27. Prætorius, 2007, s 116 - 122 [↑](#footnote-ref-27)
28. Prætorius, 2007, s 123 - 132 [↑](#footnote-ref-28)
29. Prætorius 2007 s. 144 - 156 [↑](#footnote-ref-29)
30. Dette kan måske forklare nogle af de tragiske sager, pressen har beskrevet i den seneste tid – hvor børn er døde som følge af at deres forældre har glemt dem i bilen mens de tog på arbejde – mindst 6 sådanne sager er blevet beskrevet indenfor de seneste par måneder, heriblandt en i Danmark [se bilag 4.] [↑](#footnote-ref-30)
31. Prætorius, 2007, s 178 - 182 [↑](#footnote-ref-31)
32. Prætorius 2007 s. 34 - 42 [↑](#footnote-ref-32)
33. Prætorius 2007 s. 183 - 185 [↑](#footnote-ref-33)
34. Prætorius 2007 s. 203 - 215 [↑](#footnote-ref-34)
35. Hochschild 1983 s. 147 [↑](#footnote-ref-35)
36. Hochschild, 1983, 91 - 95 [↑](#footnote-ref-36)
37. Hochschild, 1983, 95 - 117 [↑](#footnote-ref-37)
38. Hochschild, 1983, s. 116 - 118 [↑](#footnote-ref-38)
39. <http://www.mysteryshop.org/news/article_pr.php?art_ID=22> [↑](#footnote-ref-39)
40. Hochcschild, 1983, s. 118 - 123 [↑](#footnote-ref-40)
41. Hochschild, 1983, s. 126 - 131 [↑](#footnote-ref-41)
42. Et dansk eksempel på et sådan sted, hvor serviceansatte kan lufte deres frustrationer er hjemmesiden [haderkunder.dk](http://www.haderkunder.dk) - her har serviceansatte mulighed for at fortælle historier om ”umulige” kunder, og få luft for den frustration de følte, men ikke kunne vise i servicesituationen. [↑](#footnote-ref-42)
43. Hochschild 1983 s. 126 - 137 [↑](#footnote-ref-43)
44. Hochschild s 186 - 189 [↑](#footnote-ref-44)
45. <http://www.casa-analyse.dk/973> [↑](#footnote-ref-45)
46. Christiansen 2002 s. 17 - 19 [↑](#footnote-ref-46)
47. Christiansen 2002 s. 15 [↑](#footnote-ref-47)
48. <http://www.casa-analyse.dk/1062> [↑](#footnote-ref-48)
49. Christiansen 2002 s. 15 [↑](#footnote-ref-49)
50. Christiansen 2002 bilag 1. [↑](#footnote-ref-50)
51. Christiansen 2002 s. 15 [↑](#footnote-ref-51)
52. Christiansen 2002 s. 15 [↑](#footnote-ref-52)
53. Christiansen 2002 s. 26 [↑](#footnote-ref-53)
54. ”Synes - *Have en bestemt opfattelse af og holdning til noget*”. Politiken 2002 S. 1364 [↑](#footnote-ref-54)
55. Christiansen 2001 s. 35 - 36 [↑](#footnote-ref-55)
56. Christiansen 2002 s. 43 – 45 [↑](#footnote-ref-56)
57. Christiansen 2002 s. 56 – 57 [↑](#footnote-ref-57)
58. Christiansen 2002 s. 63 [↑](#footnote-ref-58)
59. Kristensen 2007 s. 7 [↑](#footnote-ref-59)
60. Christiansen 2002 s. 88 - 90 [↑](#footnote-ref-60)
61. Christiansen 2002 s. 82 [↑](#footnote-ref-61)
62. Giddens mener at det senmoderne samfund til dels er kendetegnet af en høj dynamisk, en adskillelse af tid og rum og en udlejring af de sociale systemer i f.eks symbolske systemer og ekspert systemer.(Jacobsen, 2000 s. 46) [↑](#footnote-ref-62)
63. Dalsgaard 2006 [↑](#footnote-ref-63)