

Det svære lønarbejde?

En undersøgelse af lægmandsopfattelsen af karakteristika ved det moderne lønarbejdes udvikling og de negative konsekvenser heraf



Rapportens samlede antal tegn: 294.247 Svarende til antal normalsider: 122,6	10. Semester Psykologi KAiO
Nynne Sommer Weinreich, studienummer 2011-5087 Nushin Rezai, studienummer 2011-5140 Vejleder: Thomas Borchmann	Kandidatspeciale Aalborg Universitet 15. juni 2016

Abstract

The aim of the present project is to investigate development characteristics and negative consequences when performing wage labor. Modern day media and the general discourse of work is that it is a good thing, which contributes to personal development. Because of this we decided it would be interesting to study the layman's view of developmental characteristics of modern wage work and its negative consequences. This led to the following research question:

What do ordinary people think about the developmental characteristics of modern wage labor and its negative consequences?

With this project we are seeking for a liberating understanding of the phenomena of wage labor, its developmental characteristics and the possible negative consequences thereof. Wage work is characterized by the individual entering into an agreement with an employer about being at a certain place at a certain time where the individual performs certain tasks for which the individual receives a salary by the employer.

The developmental characteristics of modern wage labor and its possible negative consequences are theorized in three themes. These themes are: work intensification and detail management, flexibility, and modern control and disciplinary strategies. Nine different theorists have been used for this theorization. The theorists are: George Ritzer, Arlie R. Hochschild, Tom Wilson, Ulrich Beck, Richard Sennet, Jesper Tynell, Nadja Prætorius, David L. Collinson and Catherine Casey.

The empirical data was collected through three focus group interviews of three participants each. Each interview was conducted in two stages. First, a general stage where the participants discussed wage work and work engagement. Second, a theoretically specific stage where the participants were presented with 11 different statement cards regarding developmental characteristics of modern wage labor and its negative consequences. These statement cards have been designed based on the theoretical overview of the developmental characteristics of modern wage labor and its negative consequences. In order to analyze the gathered data we used Qualitative Content Analysis, which was conducted through two stages as well. The first stage

was conducted through an open coding where categories and any sub-categories were generated based on the participants' statements. The second stage was conducted based on a set list categories of different developmental characteristics and consequences, which has been deducted from the theoretical overview.

The results of the analysis showed that the participants were able to identify and verbalize most of these developmental characteristics and some of the negative consequences and the participants were therefore overall well informed about these topics. Despite of this there were also some troublesome findings. The informants had some blind spots in regards to modern wage work e.g. emotional labor, ideological control and disciplinary control, and they also had some concerning attitudes regards e.g. stress, social relations at work and surveillance of the worker.

This project points to some tendencies within modern wage labor, it's organization and the possible negative consequences thereof, but it will need further investigation.

Search words: wage labor, developmental characteristics of work, work organization, negative consequences, qualitative research, qualitative content analysis, focus group interviews, lay representations

Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE.....	- 4 -
KAPITEL 1: OM SPECIALET	1
1.1 INDLEDNING	1
1.2 SPECIALETS PROBLEMFORMULERING.....	2
1.2 FREMGANGSMÅDE	2
1.3 SPECIALETS VIDENSKABSTEORETISKE AFSÆT	3
1.4 SPECIALETS OPBYGNING	4
KAPITEL 2: HVAD ER DET MODERNE LØNARBEJDE?.....	5
2.1 HVORDAN DEFINERES LØNARBEJDE?.....	6
2.2 LØNARBEJDETS UDVIKLING.....	8
2.2.1 <i>Scientific Management</i>	9
2.2.2 <i>Human Relation Skolen</i>	10
2.2.3 <i>Neo-Human Relation Skolen</i>	11
2.2.4 <i>Det moderne lønarbejde</i>	12
2.3 OPSAMLING	15
KAPITEL 3: UDVIKLINGSKARAKTERISTIKA VED DET MODERNE LØNARBEJDE OG DERES NEGATIVE KONSEKVENSER.....	16
3.1 ARBEJDSINTENSIVERING OG DETAILSTYRING.....	16
3.1.1 <i>Arbejdsintensivering og detailstyring – Ritzers analyse</i>	17
3.1.2 <i>Arbejdsintensivering og detailstyring – Hochschilds analyse</i>	19
3.1.3 <i>Arbejdsintensivering og detailstyring – Wilsons analyse</i>	22
3.1.4 <i>Delopsamling</i>	24
3.2 FLEKSIBILITET	26
3.2.1 <i>Numerisk fleksibilitet – Becks analyse</i>	27
3.2.2 <i>Funktionel fleksibilitet – Sennetts analyse</i>	30
3.2.3 <i>Arbejdstidsmæssig fleksibilitet – Tynells analyse</i>	32
3.2.4 <i>Delopsamling</i>	34
3.3 MODERNE KONTROL- OG DISCIPLINERINGSSTRATEGIER	36
3.3.1 <i>Direkte kontrol og bureaukratisk kontrol – Prætorius’ analyse</i>	37
3.3.2 <i>Teknologisk kontrol – Collinsons analyse</i>	40
3.3.3 <i>Ideologisk kontrol og disciplinær kontrol – Caseys analyse</i>	43
3.3.4 <i>Delopsamling</i>	45
3.4 OPSAMLING	47
KAPITEL 4: METODE OG FORSKNINGSDESIGN	51

4.1 DATAINDSAMLINGSMETODE: FOKUSGRUPPEINTERVIEWS	52
4.1.1 Interviewguide	54
4.2 VALG AF INFORMANTER OG REKRUTTERING	56
4.3 ANALYSESTRATEGI: KVALITATIV INDHOLDSANALYSE	59
4.4 ÆTISKE OVERVEJELSER	64
KAPITEL 5: ANALYSE OG RESULTATER	67
5.1 ANALYSEETAPE I: ÅBEN ANALYSE	67
5.1.1 <i>Det bedste ved det moderne lønarbejde</i>	68
5.1.2 <i>Det værste ved det moderne lønarbejde</i>	70
5.1.3 <i>Forklaringer på Gallupundersøgelsen</i>	73
5.1.4 <i>Delopsamling analyseetape I</i>	78
5.2 ANALYSEETAPE II: TEORIINFORMERET ANALYSE	79
5.2.1 <i>Arbejdsintensivering og detailstyring</i>	79
5.2.1.1 Gennemgang af kort 1: Vi laver mere på arbejdet end nogensinde før	80
5.2.1.2 Gennemgang af kort 2: Vi bliver styret mere på arbejdet i dag end tidligere	82
5.2.1.3 Gennemgang af kort 3: Det, at vi laver mere end nogensinde før og bliver styret mere på arbejdet, giver stress	83
5.2.1.4 Gennemgang af kort 4: Vi bliver reguleret mere på arbejdet, eksempelvis i forhold til hvordan vi skal føle og tale	85
5.2.1.5 Samlet analyse af informanternes syn på arbejdsintensivering og detailstyring	87
5.2.2 <i>Fleksibilitet</i>	88
5.2.2.1 Gennemgang af kort 5: Usikkerhed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde	89
5.2.2.2 Gennemgang af kort 6: Forandringshastighed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde	91
5.2.2.3 Gennemgang af kort 7: Det er i dag vanskeligere at have tætte relationer på arbejdet end tidligere	93
5.2.2.4 Gennemgang af kort 8: At man kan arbejde hjemmefra gør, at man arbejder hele tiden	94
5.2.2.5 Samlet analyse informanternes syn på fleksibilitet	97
5.2.3 <i>Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier</i>	98
5.2.3.1 Gennemgang af kort 9: Styringen af vores arbejde gør det svært at opretholde den faglige kvalitet	98
5.2.3.2 Gennemgang af kort 10: Overvågning af vores arbejde påvirker vores adfærd	100
5.2.3.3 Gennemgang af kort 11: Vi tager arbejdspladsens værdier til os og det gør det svært for os at sige fra	104
5.2.3.4 Samlet analyse af informanternes syn på moderne kontrol- og disciplineringsstrategier	105
5.2.4 <i>Delopsamling analyseetape II</i>	106
5.3 OPSAMLING	108
KAPITEL 6: DISKUSSION	111
6.1 DISKUSSION AF TEORI OG EMPIRI	111
6.1.1 <i>Ligheder</i>	111
6.1.1.1 Ligheder mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape I	112
6.1.1.2 Ligheder mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape II	113

6.1.2 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien	115
6.1.2.1 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape I	115
6.1.2.2 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape II	118
6.1.3 Delopsamling	121
6.2 DISKUSSION AF FORSKNINGSDSIGN OG UDFØRELSE	121
6.3 IMPLIKATIONER	126
6.3.1 Implikationer for fremtidige undersøgelser	127
6.3.2 Implikationer i praksis	127
KAPITEL 7: KONKLUSION	129
PENSUMOPGØRELSE	131
REFERENCELISTE	135

BILAG:

BILAG 1: SAMTYKKEERKLÆRING

BILAG 2: ETISK ERKLÆRING

BILAG 3: KODNINGSSKEMA 1

BILAG 4: KODNINGSSKEMA 2

BILAG 5: KODNINGSSKEMA 3

BILAG 6: INTERVIEW 1 (KAN FINDES PÅ CD)

BILAG 7: INTERVIEW 2 (KAN FINDES PÅ CD)

BILAG 8: INTERVIEW 3 (KAN FINDES PÅ CD)

Kapitel 1: Om specialet

I dette kapitel vil tankerne bag specialet og dets opbygning blive præsenteret. Kapitellet starter med en kort indledning, hvori vi vil redegøre for vores interesse bag og intention med specialet. Derfra præsenterer vi specialets problemformulering og beskriver hvordan vi vil besvare denne. Dernæst kommer der en redegørelse for vores videnskabsteoretiske afsæt. Kapitellet afsluttes med en kort beskrivelse af specialets opbygning.

1.1 Indledning

Vi er gået til dette speciale med en interesse i at undersøge det moderne arbejde og arbejdsliv på baggrund af en fælles interesse for arbejds- og organisationspsykologien, og herunder især hvordan arbejdet og dets organisering påvirker individet. På trods af gængse forestillinger om det moderne arbejde som værende et arbejde, der tilbyder muligheder for selvaktualisering og gør det på en måde, der er bedre end tidligere, er det ikke ukendt inden for faglitteraturen, at det moderne arbejde kan være problemfyldt for individet. Eksempelvis publicerede Gallup i 2013 en verdensomspændende undersøgelse af medarbejderes arbejdsengagement.¹ Blot 13 % af de adspurgte medarbejdere angav at være *engagerede* i deres arbejde og nogle der forsøgte at gøre deres bedste på og for deres arbejdsplads hver dag. De resterende 87 % var enten *ikke-engagerede*, og dermed ikke følelsesmæssigt investerede i deres arbejde, eller *aktivt ikke-engagerede*, det vil sige nogle der aktivt viste modstand imod eller modarbejdede deres arbejdsplads. (Gallup, 2013, pp. 11 – 17) Det moderne arbejde synes dermed for langt de fleste mennesker at være en større kilde til frustration og negative oplevelser end tilfredsstillelse og positive oplevelser. I Gallup-rapporten bliver der dog ikke teoretiseret synderligt omkring årsagerne til ovenstående tendenser, og i de tilfælde hvor der fremsættes løsningsforslag, synes disse primært at vedrøre mangelfuld ledelse i forhold til at skabe engagement hos medarbejderne. (ibid., pp. 2 – 10) Det er derfor vores opfattelse, at det moderne arbejdes pro-

¹ Undersøgelsen bygger på besvarelser fra godt og vel 230.000 fuldtids- og deltidsansatte fra forskellige erhverv fra 142 lande spredt ud over de forskellige verdensdele (Gallup, 2013)

blematiske konsekvenser og i særdeleshed de mulige årsager hertil er underbelyste i hverdagspressen. Vi ønsker med dette speciale at distancere os fra den positive italesættelse og vil ud fra et kritisk perspektiv forsøge at anskueliggøre, hvorfor det moderne arbejde kan påvirke individet negativt og hvordan det kan manifestere sig.

1.2 Specialets problemformulering

Vi søger med dette speciale at undersøge hvad almindelige mennesker oplever, tænker og mener om det moderne lønarbejde, dets karakteristika samt de negative konsekvenser, der kan knytte sig hertil.

Specialets problemformulering får dermed følgende ordlyd:

Hvad tænker almindelige mennesker om udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og de negative konsekvenser heraf?

1.2 Fremgangsmåde

For at besvare specialets problemformulering vil vi indledningsvist foretage en teoretisk belysning af udviklingerne i det moderne lønarbejdes organisering og vilkår i øvrigt. Denne belysning foretages over to etaper. Først kigges der nærmere på hvordan lønarbejdet som arbejdsform kan defineres og derefter gives der en kort oversigt over de forskellige udviklingsretninger fra starten af 1900-tallet og frem til i dag. På baggrund af denne historiske oversigt udsondrer vi tre forskellige udviklingskarakteristika ved lønarbejdet, henholdsvis arbejdsintensivering og detailstyring, fleksibilitet og moderne kontrol- og disciplineringsstrategier, som bliver yderligere udforsket efterfølgende.

Til den teoretiske belysning af udviklingskarakteristikaene bliver der fokuseret på hvordan disse kommer til udtryk og hvilke konsekvenser de kan have for det arbejdende individ. Til ”Arbejdsintensivering og detailstyring” anvendes teori fra George Ritzer, Arlie Hochschild og Tom Wilson. Til ”Fleksibilitet” anvendes teori fra Ulrich Beck, Richard Sennett og Jesper Tynell, og til ”Moderne kontrol- og discipline-

ringsstrategier” anvendes teori fra Nadja Prætorius, David Collinson og Catherine Casey.

Specialets teoretiske belysning efterfølges af en empirisk lægmandsundersøgelse af hvad almindelige mennesker tænker om lønarbejdet, dets udviklingskarakteristika samt de negative konsekvenser, som knytter sig hertil. Data indsamles gennem anvendelse af fokusgruppeinterviews og analyseres ved hjælp af kvalitativ indholdsanalyse. De fundne mønstre i empirien vil blive præsenteret og diskuteret sammen med teorien, de anvendte metoder og mulige implikationer inden specialet endeligt afrundes i en konklusion.

1.3 Specialets videnskabsteoretiske afsæt

Vi ønsker med dette speciale at problematisere og bidrage til bevidstgørelse omkring det moderne lønarbejdes påvirkning af det arbejdende individ og ønsker i den forbindelse at gøre op med og distancere os fra den dominerende positive fremstilling af det moderne lønarbejde og dets organisering. Vi arbejder dermed ud fra en frigørende erkendelsesinteresse, der af Jürgen Habermas beskrives som en af videnskabens tre mulige erkendelsesinteresser. De tre erkendelsesinteresser findes ifølge Habermas institutionaliseret i de forskellige videnskabsgrene naturvidenskab, humanvidenskab og samfundsvidenskab. (Christensen, 2011, pp. 78 – 79) *Naturvidenskaberne* beskæftiger sig med naturen eller fænomener, som ikke er menneskeskabte ud fra eksperimentelle og hypotetisk-deduktive metoder. Formålet er at finde lovmæssigheder, der beskriver forholdet mellem årsag og virkning, og erkendelsesinteressen defineres dermed som *teknisk*. (ibid., p. 78; pp. 101 – 102) *Humanvidenskaberne* beskæftiger sig med mennesket, dets kultur og erkendelse ud fra fortolkende og fænomenologiske metoder. Formålet er at skabe indsigt i det særskilte, og erkendelsesinteressen defineres derfor som *praktisk* eller *hermeneutisk*. (ibid., p. 78; pp. 130 – 132) *Samfundsvidenskaberne* beskæftiger sig med menneskelige kollektiver og institutionelle forhold, der ikke anskues som statiske størrelser, ud fra både eksperimentelle og ikke-eksperimentelle metoder. Formålet er dels at finde lovmæssigheder for individets adfærd i kollektive sammenhænge og dels at skabe indsigt i forholdet mellem foranderlige og ikke-foranderlige forhold blandt individ, kollektiv eller samfund. Erkendelsesinteressen defineres dermed som *frigørende*, hvilket skal bevirke til selvre-

fleksion og kritik. (ibid., p. 79; pp. 158 – 159) Med vores standpunkt i den frigørende erkendelsesinteresse ønsker vi dermed med dette speciale at anskueliggøre konsekvenserne ved det moderne lønarbejdes organisering og skabe refleksion omkring hvordan lønarbejdet påvirker individet.

1.4 Specialets opbygning

Kapitel 1 – Om specialet

I specialets første kapitel, dette kapitel, har vi belyst specialets emneområde og problemstilling samt hvorfor vi mener, at det er et aktuelt forehavende. Det er ligeledes blevet beskrevet hvordan vi har tænkt os at belyse problemstillingen samt vores videnskabsteoretiske afsæt. Kapitlet vil blive afrundet med en beskrivelse af specialets opbygning.

Kapitel 2 – Hvad er det moderne lønarbejde?

I specialets andet kapitel beskæftiger vi os med lønarbejdet som arbejdsform. Vi kigger først på hvad, der karakteriserer lønarbejdet og dernæst på lønarbejdets organisering ud fra et historisk perspektiv. Kapitlet vil blive afrundet med en opsamling af kapitlets pointer.

Kapitel 3 – Udviklingskarakteristika i det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser

I specialets tredje kapitel vil vi beskæftige os med hvordan forskellige moderne teoretikere tænker om det moderne lønarbejde, og vil herunder fokusere på de belastninger som teoretikerne mener er tilstede i det moderne lønarbejde. Kapitlet består af tre afsnit: ”*Arbejdsintensivering og detailstyring*”, ”*Fleksibilitet*” og ”*Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*”, som hver især belyser hvordan lønarbejdet kan belaste det arbejdende individ og hvilke negative konsekvenser det kan medføre. Kapitlet vil blive afrundet med en opsamling af kapitlets pointer.

Kapitel 4 – Metode og forskningsdesign

I specialets fjerde kapitel vil vi redegøre for vores metodiske og designmæssige valg og overvejelser, herunder dataindsamlingsmetode, interviewguide, valg og rekrutte-

ring af informanter, analysestrategi og afsluttes med en redegørelse af vores etiske overvejelser.

Kapitel 5 – Analyse og resultater

I specialets femte kapitel vil vi, ud fra kvalitativ indholdsanalyse, analysere og præsentere vores empiriske data. Analysen bliver foretaget over to etaper, en der fokuserer på informanternes tanker omkring det moderne lønarbejde og de mulige årsager til manglende arbejdsengagement, og en der fokuserer på informanternes tanker omkring de tre udviklingskarakteristika, herunder arbejdsintensivering og detailstyring, fleksibilitet og moderne kontrol- og disciplineringsstrategier, som de blev præsenteret for gennem 11 udsagnskort. Kapitlet vil blive afrundet med en opsamling af analysens pointer.

Kapitel 6 – Diskussion

I specialets sjette kapitel vil vi diskutere de fundne mønstre fra analysen over tre omgange. Der vil først blive kigget nærmere på hvordan empirien stemmer overens med den bagvedliggende teori. Dernæst vil de anvendte metoder blive diskuteret for at kunne sige mere omkring kvaliteten af vores undersøgelse. Kapitlet afrundes med en diskussion af hvilke implikationer vores undersøgelse giver anledning til i forhold til fremtidige undersøgelser og praksis.

Kapitel 7 – Konklusion

I specialets syvende og sidste kapitel vil vi besvare specialets problemstilling ved at inddrage pointerne fra forrige kapitler.

Kapitel 2: Hvad er det moderne lønarbejde?

I dette kapitel vil vi behandle lønarbejdet som begreb. Vi starter indledningsvist i kapitlet med at definere lønarbejdet som arbejdsform. Dernæst vil vi anlægge et historisk perspektiv på lønarbejdets udvikling fra starten af 1900-tallet til nutidens mo-

derne lønarbejde. Her vil fokus ligge på lønarbejdets organisering samt ændringer heri. Kapitlet afsluttes med en opsamling af kapitlets pointer.

2.1 Hvordan defineres lønarbejde?

For størstedelen af befolkningen er det at arbejde givetvis ikke et ukendt fænomen. Vi lever i en kultur, hvor det lønnede arbejde har fået en central placering i vores liv. (Ciulla, 2000, pp. 7 - 8) Vi arbejder for at tjene penge til livet. Vi arbejder så vi har råd til at bo i et hus, vi arbejder så vi har råd til at have varme i huset, vi arbejder så vi har råd til at købe mad og vi arbejder så vi kan tilfredsstille vores materielle behov. Med andre ord, vi arbejder for at kunne overleve og for at kunne købe og forbruge. (ibid., p. 3; p. 8; p. 13; p. 21)

Lønarbejde er karakteriseret ved at individet har indgået en aftale med en arbejdsgiver om at være på et bestemt sted på et bestemt tidspunkt, hvor individet udfører bestemte arbejdsopgaver, hvilket vedkommende modtager løn af arbejdsgiveren for at gøre. (Borchmann & Pedersen, 2009, p. 8; Ciulla, 2000, p. 26) Det adskiller sig fra andre arbejdsformer, som henholdsvis selvstændigt arbejde, tvangsarbejde og slaveri samt frivilligt arbejde. *Selvstændigt arbejde* refererer til enhver form for arbejde, hvor individet på egen hånd enten høster naturens ressourcer eller på anden vis frembringer produkter, der efterfølgende kan sælges eller byttes. Individet arbejder for sig selv og er dermed ikke underlagt en arbejdsgiver i den selvstændige arbejdsform, hvilket ikke er tilfældet i lønarbejdet, hvor individet gennem sin indvilligelse i at indgå i en aftale med arbejdsgiveren i princippet også underlægger sig denne. Dette betyder dog ikke, at den selvstændige arbejder er komplet fri. Selv den selvstændige arbejder er underlagt andre end sig selv, men her er det dog ikke en arbejdsgiver, som individet underlægger sig, men derimod markedets behov og arbejdsmarkedets konkurrence. (Borchmann & Pedersen, 2009, pp. 7 - 8) Lønarbejdet adskiller sig fra tvangsarbejde og slaveri i forhold til graden af frihed hvad angår indvilligelsen i at arbejde. Hertil skal der knyttes en kommentar om, at selvom både tvangsarbejde og slaveri hører under samme arbejdsform, er der dog forskelle på de to. Arbejdsgiveren ejer slavearbejderen, men ejer ikke tvangsarbejderen. Tvangsarbejderen er dog stadig underlagt arbejdsgiveren og er disponeret ved ikke at have rettigheder eller mulighed for at sige fra. Ved *tvangsarbejde* og *slaveri* underlægger individet sig dermed, på

samme måde som ved lønarbejdet, en arbejdsgiver, men indvilligelsen i at arbejde for denne er ikke indgået frivilligt, men derimod fordi individet er blevet påtvunget at stille sin arbejdskraft til rådighed. Denne tvang kan eksempelvis komme fra individets familie eller fra diverse myndigheder i samfundet. (ibid., pp. 6 - 8) Lønarbejderen derimod stiller sig som oftest tilgængelig for en arbejdsgiver for at kunne tjene penge, hvad end disse skal bruges til overlevelse eller materielt forbrug. Lønarbejderens grund til at underlægge sig en arbejdsgiver er derfor i princippet mere fri end tvangsarbejderens og slavens, selvom der kan sættes spørgsmålstejn ved hvor meget frivillighed, der gemmer sig bag behovet for overlevelse. Derudover er der også forskel på hvilken grad individet er disponeret af arbejdsgiveren. Lønarbejderen indvilliger i at være på et bestemt sted i et bestemt tidsrum, men slavearbejderen kan i princippet være underlagt af arbejdsgiveren hele sit liv. Lønarbejdet synes at tilbyde individet mere frihed og ligeværdige arbejdsforhold, men dette er ikke uden forbehold. (ibid., pp. 7 - 8) Relationen mellem arbejdsgiver og arbejdstager vil sjældent være lige, da det er arbejdsgiver, der udbyder arbejdet og arbejdstager, der tager imod arbejdsgiverens 'tilbud' og dermed underlægger sig denne. Meget lønarbejde involverer dermed et tab af frihed for arbejdstageren. (Ciulla, 2000, pp. 73 - 74; pp. 85 - 86) Ved at indgå en aftale med arbejdsgiver giver individet også arbejdsgiveren lov til at bestemme hvor, hvornår og hvordan arbejdet skal udføres. (ibid., pp. 85 - 86)

"(...) think about a receptionist's job. She has to sit at the front desk all day, greet people, and answer the phone. She is not totally free to come and go when she pleases (...) Being there is a fundamental part of her job. She is paid for her time as well as for what she does. She can't say what she wants when she answers the phone, she has to be polite and say the name of the company." (ibid., p. 85)

Ovenstående citat viser hvordan arbejdstageren, i dette ilfælde receptionisten, arbejder efter de præmisser som arbejdsgiveren opstiller. Selvom arbejdsgiveren i lønarbejdet ikke ejer lønarbejderen, har denne dog ikke friheden til at gøre hvad denne lyster, i hvert fald ikke inden for den på forhånd aftalte arbejdstid. Endeligt adskiller lønarbejdet sig også fra *det frivillige arbejde*, som er karakteriseret ved, at det er ulønnet arbejde som individet frivilligt indvilliger i at påtage sig. (Borchmann & Pedersen, 2009, p. 9) Den frivillige arbejder kan både arbejde selvstændigt eller kan

stille sig til rådighed for en arbejdsgiver, dog uden at modtage løn for sin arbejdsindsats, da målet med frivilligt arbejde ikke er at modtage løn. (ibid., p. 7; p. 9) Formålet med arbejdet er dermed forskelligt i de to arbejdsformer, da mange i dag netop arbejder for at tjene penge til overlevelse og forbrug. Dermed ikke sagt at lønarbejderen ikke kan have andre grunde til at arbejde end den økonomiske gevinst. Nogle vægter størrelsen på lønsedlen højest, hvor andre vægter arbejdets indhold og den personlige tilfredsstillelse højere, som eksempelvis skiinstruktøren, der måske hverken tjener særligt mange penge eller har en særlig høj grad af sikkerhed i arbejdet, men vælger arbejdet grundet passionen for at stå på ski. (Ciulla, 2000, pp. 16 – 17)

Opsamlende kan lønarbejde defineres som en arbejdsform, hvor individet frivilligt indgår en aftale med en arbejdsgiver og indvilliger i at være på bestemte steder på bestemte tidspunkter og udføre bestemte opgaver. Individet underlægger sig dermed arbejdsgiveren midlertidigt i det aftalte tidsrum mod at arbejdsgiveren udbetaler løn til lønarbejderen for sin arbejdsindsats. Lønarbejdet er dermed en arbejdsform, der stiller krav til individet, og vi vil derfor i næste afsnit kigge nærmere på hvordan lønarbejdets organisering stiller lønarbejderen. Dette gøres ved at kigge nærmere på lønarbejdets udvikling fra starten af 1900-tallet og frem til i dag.

2.2 Lønarbejdets udvikling

Lønarbejdet er ikke en ny arbejdsform, men går længere tilbage i historien, blandt andet med daglejerarbejdsformen, og bliver for alvor udbredt i perioden fra 1500-tallet til 1700-tallet. (Borchmann & Pedersen, 2009, p. 8) I dette afsnit vælger vi dog kun at fokusere på lønarbejdets udvikling fra starten af 1900-tallet med Scientific Management forskrifterne og frem til det moderne lønarbejde vi kender i dag. Årsagen til dette er at få en dybere forståelse for hvordan lønarbejdet har udviklet og ændret sig samt hvilke betydninger disse udviklinger og ændringer har fået for lønarbejdet.

2.2.1 Scientific Management

Med industrialiseringens fremkomst og udbredelse fra midten af 1800-tallet skete der radikale ændringer på arbejdspladsen. I byerne opstod der nye og større fabrikker som arbejderne strømmede ind til fra nær og fjern. (Ciulla, 2000, p. 63; Hollway, 1991, pp. 16 – 18) Teknologien flyttede også med ind i de nye fabrikker som medførte, at maskinerne blev mere og mere almindelig at finde på arbejdspladsen. (Hollway, 1991, p. 18) Dette betød, at arbejdet ændrede karakter fra at være hårdt og fysisk krævende til at blive lettere og mindre fysisk krævende for den enkelte arbejder. (Ciulla, 2000, p. 63) Arbejdet blev gjort mere simpelt og specialiseret, og arbejdet krævede derfor ikke længere, at arbejderen nødvendigvis havde de specifikke færdigheder som arbejdsopgaven tidligere var forbundet med. I takt med at fabrikkerne blev større og antallet af arbejdere på fabrikkerne steg skete der også ændringer i relationerne på fabrikken. Den uformelle relation mellem fabrikkens ejer og de ansatte kunne ikke længere lade sig gøre, og dette betød, at der opstod et behov for nye og mere bureaukratiske procedurer på arbejdspladsen, hvilket dannede grobund for fremkomsten af en ny gruppe af managers, der skulle overvåge og kontrollere arbejdsprocessen. (Hollway, 1991, pp. 18 – 19) I samme periode slog Frederick W. Taylor igennem med hans tanker om arbejdets organisering, der kendes under betegnelsen *Scientific Management*. Hos Taylor havde manageren og managementet en central rolle i forhold til at kunne forøge fabrikkens produktion. Ved at give managementet ansvaret for at bestemme og planlægge den enkelte arbejders arbejdsopgave og udførelse ned til mindste detalje, blev det også muligt at skære forstyrrelser og unødvendigheder ved arbejdsprocessen fra og derigennem skabe merproduktion. (ibid., pp. 13 – 16) Managementet fik også til opgave at holde øje med arbejdsprocessen for at sikre sig, at deres forskrifter blev fulgt af arbejderne. (ibid., p. 19) Når der blev produceret mere på den samme tid betød det også, at arbejdsgiveren kunne betale den enkelte lønarbejder mere for sin arbejdsindsats. (ibid., pp. 13 – 16) I praksis var der dog kun tale om en ringe sammenhæng mellem løn og arbejdsindsats. Selv hvis lønnen steg, så steg arbejdsindsatsen væsentligt mere. (Ciulla, 2000, p. 94)

Med industrialiseringen og Scientific Management skete der altså ændringer på arbejdspladsen, hvilket betød at arbejdet ændrede karakter. Arbejdet blev mere simpelt, fragmenteret og rutinepræget, og det krævede dermed ikke længere, at arbejderen

besad en masse arbejdsrelaterede færdigheder. Arbejdet blev også standardiseret i den forstand, at managementet suverænt bestemte hvordan en given arbejdsopgave skulle udføres til punkt og prikke. For lønarbejderen betød disse forandringer, at arbejdet blev en kedelig og fremmedgørende oplevelse. (Hollway, 1991, pp. 24 – 26) Lønarbejderen skulle indstille sig på at arbejde mere for den samme eller en kun beskeden højere løn, havde ikke længere mulighed for at bestemme over egen arbejdsproces og blev degraderet til et lavere færdighedsniveau, hvilket også fik betydning for den værdi den enkelte lønarbejder havde på arbejdsmarkedet. Når arbejdet ikke længere krævede specifikke færdigheder, betød det også, at der var langt flere kandidater til samme stilling, hvilket i højere grad gjorde den enkelte lønarbejder erstattelig. (Ciulla, 2000, p. 86; p. 89; Hollway, 1991, p. 24)

2.2.2 Human Relation Skolen

Ud over ændringer i arbejdets organisering og karakter medførte Scientific Management også en industriel uro, som kom til udtryk gennem modstand fra arbejderne, eksempelvis ved at nægte at arbejde, når en manager eller supervisor observerede dem. Denne problemstilling skabte en interesse i at kigge nærmere på hvordan managementet kunne undgå at anspore arbejderne til at gøre modstand, hvilket i 1930'erne blev startskuddet for nye tanker om arbejdsorganisering, med *Human Relation Skolen*, hvor især Elton Mayos tanker om Hawthorne studierne er centrale. (Hollway, pp. 19 – 20; pp. 68 – 69)

Hawthorne studierne er en samlet betegnelse for en række undersøgelser, der foregik fra 1927-1932 på en fabrik i Chicago, hvor en række forskere undersøgte sammenhængen mellem arbejderens produktivitet og det fysiske arbejdsmiljø. Mayo drog på baggrund af disse undersøgelser den konklusion, at arbejderens produktivitet var et udtryk for graden af dennes tilfredshed, hvilket blev påvirket af de sociale mønstre på arbejdspladsen. Der opstod en bevidsthed om, at arbejderens tanker og følelser ikke var ligegyldige og ikke burde ignoreres på arbejdspladsen. (ibid., pp. 69 – 72) Dette betød, at manageren ikke bare skulle udstikke ordrer, men også skulle lære at lytte til arbejderen, for ellers ville manageren eller supervisoren aldrig finde ud af hvorfor arbejderen udviste modstand. (Ciulla, 2000, p. 99; Hollway, 1991, pp. 79 – 82) Tanken i Human Relation skolen var at managementet, gennem en mindre autori-

tativ tilgang til ledelse, ville kunne påvirke arbejderens moral, motivation, tanker og følelser, således at arbejderen i højere grad var samarbejdsvillig. (Hollway, 1991, p. 76)

Med Mayos tanker og Human Relation Skolen skete der altså en ændring inden for managementet, hvor der opstod en ny ledelsespraksis. I stedet for at fokusere på selve den fysiske udførelse af arbejdet, skulle manageren fokusere på den enkelte arbejder og dennes psykiske velbefindende. Det, at arbejderen var tilfreds på arbejdspladsen, blev et vigtigt anliggende for managementet, da arbejderens tanker og følelser havde betydning for dennes arbejdsindsats. Der skete dermed også et skift i managementets behandling af lønarbejderen. Lønarbejderens behov og følelser blev ikke længere ignoreret af managementet, men lyttet til og handlet på. Til gengæld blev det også forventet, at arbejderen udviste vilje og loyalitet, altså udviste de kvaliteter som virksomheden ønskede at se. (Ciulla, 2000, p. 102; Hollway, 1991, p. 75) Ledelsen forsøgte med sin tilsyneladende interesse for lønarbejderen at omvende dennes modstand til tilfredshed som virksomheden kunne anvende i sin jagt efter effektivitet og merproduktion.

2.2.3 Neo-Human Relation Skolen

Interessen for hvordan arbejderens behov og følelser havde betydning for dennes produktivitet fortsatte ind i 1950'erne og 1960'erne med *Neo-Human Relation skolen*, der i højere grad fokuserede på arbejderens indre motivation som et middel til at gøre arbejderen tilfreds i sit arbejde. (Hollway, 1991, p. 97) I denne periode står især Frederik Herzbergs og Abraham Maslows teorier om den menneskelige motivation og trivsel centralt. (ibid., pp. 98 – 106)

Ifølge Herzberg var problemet med ledelsens effektiviseringsstrategier, at de, selv hvis de faktisk forøgede produktiviteten, var afhængige af at skulle gentages konstant. Der skal være en indre motivation hos arbejderen for at produktiviteten kan stige. (ibid., p. 103) Herzberg beskrev i sin to-faktor teori, der bygger på Maslows behovspyramide, hvordan ledelsen kunne udnytte arbejderens fulde produktionspotentiale ved at ændre på indholdet i dennes arbejde. (ibid., p. 98 – 103) Arbejderens tilfredshed i sit arbejde skal findes i arbejdets indhold og i de indre oplevelser arbej-

deren får igennem sit arbejde. Bedre løn, flere personalegoder og forstående managements ville muligvis gøre arbejderen mindre utilfreds, men vil ikke nødvendigvis gøre arbejderen tilfreds. (Ciulla, 2000, pp. 117 – 118) Motivation til at arbejde stammer fra de indre belønninger hos arbejderen, som oplevelser af opnåelse, der først kommer frem, når arbejderen bliver udfordret i sit arbejde og kan påtage sig ansvar. (Hollway, 1991, p. 98) Ved at ændre på arbejdets indhold ville det dermed være muligt at skabe en selvdreven arbejds motivation som ville binde arbejderen til sit arbejde. (ibid., p. 104)

Under Neo-Human relation skolen skete der altså en ændring på arbejdspladsen i form af jobberigelse samt delvis uddelegering af ansvar fra ledelsen til den enkelte arbejder. (ibid., pp. 89 – 95) Det er ikke længere nok, at arbejderen yder en ekstra indsats under ledelse, men skal selv ville det. Indvilligelse skulle skiftes ud med samarbejde, samtykke skulle erstattes med forpligtigelse og disciplin skulle udskiftes med selvdisciplin. (ibid., pp. 94 – 95)

2.2.4 Det moderne lønarbejde

I dagens moderne lønarbejde ses der nogle andre karakteristika end hvad der ellers var tilfældet i den øvrige del af 1900-tallet. Globalisering og individualisering vinder mere og mere frem og sætter sit præg på samfundet og dermed også på arbejdsmarkedet, arbejdet og arbejdslivet. (Hviid Jacobsen, 2004, pp. 93 – 94) Disse tendenser har blandt andet Ulrich Beck og Richard Sennett kommenteret på.

Ifølge Beck lever vi i dag i et risikosamfund, hvori vi konstant konfronteres med usikkerheder, herunder også på arbejdsmarkedet. Virksomhederne har fået mere magt og kan eksempelvis finde på at flytte deres virksomhed til et andet land, hvor det er billigere at drive virksomheden. Arbejdspladserne kan dermed forsvinde ud af landet, og dette skaber en usikkerhed hos individet om dennes ansættelsesforhold. (Beck, 2000, pp. 17 – 28)

Sennett peger også på usikkerheder i arbejdet. Sennett beskriver nutidens samfund som et kapitalistisk samfund, hvor stive bureaukratiske former og den blinde rutine er kommet under angreb. I stedet fremhæves fleksibilitet, og denne fremhævelse har

fået betydning for arbejdet. (Sennett, 1999, p. 9) Virksomhederne har ændret strategi i det globale marked med dets forbrugerstyring og ønske om et hurtigt afkast. De skal kunne forandre sig hurtigt for at kunne følge med, og her står de hierarkiske faste rammer i vejen. Faste ansættelser bliver erstattet med flere og flere kortvarige, kontraktbaserede og periodiske ansættelser. Virksomhederne skal være mere fleksible, og dette påvirker også individet på arbejdsmarkedet. (ibid., pp. 22 – 23) Individet skal ligesom virksomheden være fleksibel og altså være indstillet på at forandre sig, hurtigt. (ibid., p. 9) Individet kan derfor også forvente at komme til at skifte både job og kvalifikationsgrundlag flere gange i sit liv. Retningslinjerne for forfremmelse og afskedigelse er blevet væsentligt mindre klare, og der findes heller ingen klare beskrivelser af arbejdsopgaverne. (ibid., pp. 22 – 23) Der ses dermed også hos Sennett en usikkerhed i forhold til individet tilknytning til arbejdet, både i form af hvor længe individet har sit job og hvilke arbejdsopgaver, der skal udføres.

Måden hvorpå arbejdet organiseres i det moderne samfund kan ikke bekrives entydigt, men består af flere strategier som forløber parallelt. Den ene strategi omhandler *autonomisering*, hvilket medfører at medarbejderen gives mere indflydelse på eget arbejde, eksempelvis i forhold til hvordan arbejdsopgaver og arbejdstid skal organiseres. Autonomiseringen kan dermed synes at tilbyde medarbejderen en større personlig frihed, men kan dog også bevirke at grænsen mellem arbejdsliv og privatliv bliver nedbrudt, således at medarbejderen kommer til at arbejde på alle tidspunkter af døgnet og ugen. Medarbejderen er i højere grad selv blevet ansvarlig for sit arbejde og sine arbejdsbetingelser. (Tynell, 2002, pp. 8 – 11) Den anden strategi omhandler *detailstyring*, hvor ledelsen suverænt styrer hvilke arbejdsopgaver medarbejderen skal udføre samt hvordan disse skal udføres, hvilket ikke overlader megen autonomi til den enkelte medarbejder. Ledelsen fratager i den forbindelse ofte medarbejderen en række arbejdsopgaver, men forlanger til gengæld at medarbejderen kan udføre de tilbageværende arbejdsopgaver til perfektion. (Ritzer, 1996, pp. 28 – 29; pp. 37 – 40)

Overordnet set tegner der sig et billede af det moderne lønarbejde som noget, der er mere uforudsigeligt og foranderligt end tidligere, hvilket kan medføre oplevelser af usikkerhed hos lønarbejderen. Der ses også flere tendenser inden for lønarbejdets organisering, hvor der er eksempler på forskellige grader af fleksibilitet, autonomi og detailstyring på arbejdspladserne, hvortil der knytter sig forskellige kontrol- og disciplineringsstrategier.

Ovenstående korte historiske gennemgang af lønarbejdet skitserer hvordan lønarbejdet og dets organisering har udviklet sig op igennem 1900-tallet. Det er vanskeligt at tegne et entydigt udviklingsbillede. Under Scientific Management var lønarbejdet fragmenteret, rutinepræget samt udførligt planlagt og kontrolleret af ledelsen. Med Human Relation Skolen og Neo-Human Relation Skolen blev den direkte kontrol over lønarbejdet og lønarbejderen for nogle professionsgrupper mindre, da der i nogle sektorer opstod et større fokus på arbejderens tilfredshed og trivsel på arbejdet, hvilket blandt andet blev tilgodeset gennem uddelegering af ansvar og jobberigelse. Blandt andre sektorer og professionsgrupper ses der imidlertid stadig en direkte kontrol, eller detailstyring, over arbejdet og arbejderen. Ligeledes en øgning. I det moderne lønarbejde eksisterer detailstyring og fleksibilitet på lige fod med hinanden. Nogle lønarbejdere vil opleve at være underlagt en detailstyring og vil dermed ikke have megen indflydelse på deres arbejde, hvorimod andre vil opleve en fleksibilitet og autonomi og vil have mulighed for at være medbestemmende i arbejdets organisering. For nogle kan lønarbejdets udvikling op igennem 1900-tallet dermed anskues som værende positiv og frisættende, hvor den enkelte lønarbejder har fået mere frihed og indflydelse på sin arbejdsplads. Men dette er kun en side af historien. Der er dog også nogle omkostninger ved det fleksible lønarbejde, eksempelvis at grænsen mellem arbejde og fritid bliver nedbrudt og presser individet til at arbejde på alle tidspunkter af døgnet. Udviklingen kan også anskues som en kontrolomlægning, hvor ledelseskontrollen gennem detailstyring blot er blevet erstattet af en anden form for kontrol, der udøves ved blandt andet at gøre lønarbejderen autonom og ansvarlig for egne arbejdsbetingelser. Ud fra et kontrolomlægningsperspektiv er lønarbejderen i det fleksible arbejde altså ikke blevet mere fri på sin arbejdsplads, men er blot underlagt en anden form for kontrol, der i princippet er mindst lige så bindende, hvis ikke mere. Det er derfor ikke tilstrækkeligt at anskue detailstyringen som problematisk og fleksibiliteten som løsningen herpå. Flexibiliteten medfører også nogle problematikker og udfordringer for lønarbejderen.

Lønarbejdet er også blevet mere uforudsigeligt og foranderligt i og med, at den globale konkurrence presser virksomhederne til at være fleksible og omstillingsparate, hvilket blandt andet kommet til udtryk gennem skiftende ansættelsesforhold og arbejdsopgaver. Derudover ses det også hvordan flere og flere virksomheder anvender

maskiner for at holde effektiviteten oppe og omkostningerne nede, hvilket skaber en usikkerhed hos lønarbejderen, da dennes arbejdskraft kan blive udkonkurreret og overflødiggjort.

2.3 Opsamling

I dette kapitel blev det belyst hvordan lønarbejdet er en arbejdsform, som er defineret ved, at individet frivilligt indgår en aftale med en arbejdsgiver om at udføre bestemte arbejdsopgaver, hvilket arbejdstageren modtager løn af arbejdsgiveren for at gøre. Lønarbejdet adskiller sig dermed fra andre arbejdsformer, som eksempelvis selvstændigt arbejde, ved at individet arbejder for en anden på dennes præmisser, og frivilligt arbejde, ved at individet får løn for sin arbejdsindsats.

Der blev ligeledes kigget på hvordan lønarbejdet og dets organisering har udviklet og forandret sig gennem 1900-tallet. Der er i nogle sektorer sket radikale ændringer i arbejdets organisering fra Scientific Management og frem til nutidens moderne lønarbejde. I disse sektorer er lønarbejdet gået fra at være karakteriseret ved en udførlig ledelseskontrol og rutineprægede arbejdsopgaver til i dag at være karakteriseret ved fleksibilitet og autonomi. Andre steder er lønarbejdet imidlertid stadig underlagt en detailstyring, og på nogle arbejdspladser er der ligefrem sket en øget detailstyring. Vi vil i det næste kapitel beskæftige os med begge udviklinger af lønarbejdet. Vi vil kigge nærmere på hvordan henholdsvis detailstyring og fleksibilitet kommer til udtryk i nutidens moderne lønarbejde og hvilke problematikker begge strategier kan medføre. Derudover vil vi også kigge nærmere på forskellige moderne kontrol- og disciplineringsstrategier, også med henblik på at undersøge hvordan disse kommer til udtryk og hvilke problematikker de kan medføre.

Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser

Vi vil i dette kapitel kigge nærmere på udviklingskarakteristika i det moderne lønarbejde ud fra forskellige moderne teoretiske belysninger. Dette gøres ved at tage udgangspunkt i de udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde, som blev fremstillet i forrige kapitel, henholdsvis 1) arbejdsintensivering og detailstyring, 2) fleksibilitet samt 3) moderne kontrol- og disciplineringsstrategier. Disse karakteristika vil blive behandlet i tre separate afsnit, der hver især afrundes med en delopsamling. Til hvert af disse afsnit bliver der trukket på forskellige teoretikere, som belyser de givne karakteristika, hvilke belastninger, der kan være knyttet hertil og hvilke konsekvenser disse kan have for lønarbejderen. Kapitlet afsluttes med en opsamling af kapitlets pointer.

3.1 Arbejdsintensivering og detailstyring

Følgende afsnit vil omhandle arbejdsintensivering og detailstyring ud fra tre teoretikers gennemgang af disse udviklingskarakteristikas påvirkning på individet.

Mange arbejdspladser oplever efterhånden en detailstyring af både medarbejdere og arbejdsopgaver samtidig med at der også sker en arbejdsintensivering. Disse er nogle af de udviklingskarakteristika, der er at finde i det moderne lønarbejde og dets organisering. Detailstyring og arbejdsintensivering beskrives også med termer som rationalisering, taylorisering, proletarisering og mcdonaldisering. Alle disse termer dækker over mange af de samme parametre og kan derfor sættes i samme kategori. Dog har vi valgt at benytte begreberne arbejdsintensivering og detailstyring, da vi mener, at disse inkluderer træk fra alle begreberne og derfor er bedst dækkende.

Arbejdsintensivering og detailstyring indebærer at medarbejderen skal lave mere samtidig med at vedkommende bliver frataget sin autonomi og bliver frataget visse arbejdsopgaver. Det kan virke paradoksalt, at medarbejderen skal lave mere samtidig med at vedkommende bliver frataget arbejdsopgaver, men det er virkeligheden for

flere og flere ansatte på mange arbejdspladser. Den øgede arbejdsintensivering sker inden for en eller flere bestemte arbejdsopgaver, hvorefter medarbejderen bliver frataget de resterende arbejdsopgaver som denne har haft, således at arbejdsgiveren kan kontrollere de få arbejdsopgaver medarbejderen har tilbage. Udover en detailstyring af de fysiske og mentale arbejdsressourcer, så sker der også en detailstyring af de emotionelle ressourcer. Tag som eksempel stewardessen, hvis største arbejdsressourcer er hendes smil og humør. Det er disse ressourcer, der bliver kontrolleret af hendes² arbejdsgiver, da der laves forskrifter om hvordan stewardessen skal gebærde sig, både fysisk og emotionelt. Hun skal altid være glad og smilende, og altid give passageren en følelse af, at det eneste, der gør hende glad er at gøre passageren glad (jf. 3.2.2 Arbejdsintensivering og detailstyring - Hochschilds analyse). Med den omfattende kontrol af medarbejderen gennem detailstyringen opstår der flere belastninger, som individet bliver udsat for i forbindelse med udførelsen af sit arbejde. Hvordan arbejdsintensivering og detailstyring kommer til udtryk i det moderne lønarbejde samt de konsekvenser, der kan knytte sig hertil vil blive udforsket ud fra forskellige teoretikers analyser der tager udgangspunkt i forskellige professionsgrupper. Hertil inddrages George Ritzers analyse af McDonald's medarbejdere, Arlie R. Hochschilds analyse af stewardesser og Tom Wilsons analyse af universitetsansatte akademikere.

3.1.1 Arbejdsintensivering og detailstyring – Ritzers analyse

Ifølge Ritzer ses detailstyring i sin ekstremform hos McDonald's, hvor alle medarbejdere taler ud fra et udenadlært manuskript, således at alle siger det samme på den samme måde. Medarbejderne arbejder på et såkaldt moderniseret samleband, hvor hver enkelt medarbejder har en bestemt opgave som denne skal (lære at) udføre til perfektion, så hurtigt og effektivt som muligt og med så få variationer som muligt. Organisationens opbygning er kun med til at forstærke dette, da de overordnede på restauranten er med til at sikre, at medarbejderne gør, hvad der forventes af dem på præcis den måde det forventes. (Ritzer, 1996, pp. 28 – 29)

² Dermed ikke sagt at en stewardesse ikke kan være en mand, men vi vælger at lægge os op ad Hochschilds måde at refererer til stewardessen på løbende gennem specialet.

Ritzer eksemplificerer overvejende McDonald's, men sammenligner dog to virksomheder i forhold til kontrol og detailstyring, henholdsvis Combined Insurance og McDonald's. Begge arbejdspladser kontrollerer medarbejderen ved at indføre standardiserede manuskripter og kontrol af hvordan medarbejderen fremstår for virksomhedernes kunder. Dog er der forskel på hvordan de kontrollerer medarbejderen. Hos Combined Insurance forventes det, at medarbejderen lever op til virksomhedens forskrifter for standardisering, både med hensyn til hvad medarbejderen skal sige, men også med hensyn til hvem medarbejderen skal være. Da medarbejderen i forsikringsbranchen skal ud til kunden, i modsætning til McDonald's, hvor kunden kommer til medarbejderen, har Combined Insurance også standardiseringer, når det kommer til personlighed og identitet. Der er sågar 'manuskripter' for bevægelser, intonation og kropsholdning. Selv vittighederne er standardiserede. Det forventes at medarbejderen hos Combined Insurance ændrer sin person og påtager sig en Combined Insurance-standardiseret identitet, når vedkommende er ude hos en kunde. Dog har medarbejderen mulighed for at fralægge sig denne personlighed, når vedkommende ikke er på arbejde, da kontrollen ikke direkte omhandler personlige værdier, men blot adfærdsreglementer. Medarbejderen modificerer sin person, for at leve op til de krav, der stilles af arbejdsgiveren, men vender tilbage til sit normale jeg, når arbejdstiden er slut. Omend McDonald's også pålægger deres medarbejdere standardiserede manuskripter, foregår kontrollen og detailstyringen på en anderledes måde end hos Combined Insurance. Hvor Combined Insurance medarbejderen skal ud til kunden, så kommer kunden til medarbejderen hos McDonald's. Dette bevirker at McDonald's ledelse er i stand til kontrollere medarbejderen med direkte påvirkninger, hvilket medfører at medarbejderen er nødsaget til at undertrykke sin person og identitet for at kunne leve op til og tage virksomhedens værdier til sig. (ibid., p. 125)

Udover detailstyringen af medarbejderne hos eksempelvis McDonald's og Combined Insurance, så sker der også en arbejdsintensivering af medarbejdernes arbejdskraft. Hertil bruger Ritzer endnu to eksempler, henholdsvis McDonald's og den amerikanske offentlige sektor. Han påpeger hvordan McDonald's fungerer som et samlebånd, hvor hver enkelt medarbejder har en bestemt opgave, hvilket eksempelvis kan være at stege bøffer. Medarbejderen får en specifik opgave, som denne udfører gennem hele sin arbejdsvagt hver gang vedkommende er på arbejde. På den måde udvikler medarbejderen en præcision og dygtighed til netop denne ene handling, og det gør de

resterende McDonald's medarbejdere også. Sådan kan de få burger-samlebåndet til at gå rigtig hurtigt. Eftersom at ventetiden for mad skal være så kort som overhovedet mulig, skal hver medarbejder være hurtig med sin opgave for ikke at forsinke den næste i rækken. (ibid., pp. 29 – 30) Ritzers andet eksempel på arbejdsintensivering er den amerikanske offentlige sektor. Denne er opdelt i embeder som eksempelvis skattevæsenet. Disse embeder har en række medarbejdere, hvis eneste opgave er at håndtere en bestemt type opgaver, eksempelvis selvangivelser, og intet andet end denne. Ved kun at skulle arbejde med en bestemt type opgaver bliver de specialiserede inden for denne arbejdsopgave, men bliver samtidig frataget muligheden for at arbejde med andre opgaver og derved udvide deres kompetencer og arbejdsopgaver. Samtidig med at deres arbejdsopgaver bliver færre, skal de levere resultater, og disse resultater skal leveres hurtigst muligt. (ibid., pp. 37 – 39)

Ifølge Ritzer vil detailstyringen af arbejdet medføre, at medarbejderen i sidste ende kan komme til at opleve en fremmedgørelse af selvet, da vedkommende med tiden kan komme til at undertrykke sin identitet og person så meget, at vedkommende ikke længere er i stand til at komme i kontakt med sig selv. På denne måde er det ikke kun fysisk, at medarbejderen kan opleve at blive nedkørt, men også emotionelt. (ibid., p. 173)

3.1.2 Arbejdsintensivering og detailstyring – Hochschilds analyse

Arbejdsintensivering og detailstyring og dets konsekvenser diskuteres også af Hochschild i hendes analyse af emotional labour blandt stewardesser. *Emotional labour* beskrives som værende et arbejde, der kræver at individet enten undertrykker eller fremkalder følelser for at opretholde et ansigtsudtryk og en mimik, der producerer den rette sindstilstand hos andre. (Hochschild, 1983, p. 7) Altså skal stewardesser udover fysisk og mentalt arbejde også yde emotionelt arbejde.

Stewardesser har altid arbejdet under kontrollerede og standardiserede forhold. Der er regler for udseende, opførsel og emotionel fremtoning. (ibid., p. 96; p. 120) Disse aspekter af deres arbejde kan anses som værende detailstyrede af arbejdsplad-

sen, og selvom reglementerne overvejende kun italesættes som værende gældende i arbejdstiden, er der en implicit forståelse for, at meget af det også er gældende uden for arbejdstiden. Der stilles klare og specifikke krav til både vægt, kropsmål, hårlængde samt brug af make-up, og der bliver løbende fulgt op på disse med målinger af både krop, vægt samt hårlængde. (ibid., pp. 102 – 103) Ligeledes er der klare regler for hvordan stewardesserne skal opføre sig, så længe de er i uniform. Forudsat de er under en flyvning, må de ikke strikke, læse eller sove, ligegyldigt om der er passagerer, der kan se dem eller hvor lang flyvningen end måtte være og hvor få passagerer, der er om bord på flyet. Herudover må de ikke indtage alkohol så længe de er i uniform hvor end de måtte være. Om bord på flyet eller i en lufthavnsbar. (ibid., p. 99)

Udover de krav, der stilles i forhold til opførsel og udseende, bliver stewardesserne både konfronteret med og trænet i de krav, der stilles af dem med henblik på det emotionelle arbejde de forventes at udføre. Udover den manual de bliver konfronteret med inden rekrutteringen overhovedet finder sted, er der ligeledes kurser og træning i hvordan den enkelte opretholder en evig glad, varm og imødekommende mine og ligeledes personlighed på arbejdspladsen. (ibid., pp. 96 – 97; pp. 104 – 105; p. 120) Der er klare regler for, at stewardessen altid skal smile og samtidig mene dette smil. Smilet anses for at være stewardessens største kompetence, som Hochschild citerer en foredragsholder: *”Now girls, I want you to go out there and really smile. Your smile is your biggest asset. I want you to go out there and use it. Smile. Really smile. Really lay it on.”* (ibid., p. 4) Dog stopper det emotionelle arbejde ikke blot ved deres ansigtsudtryk. Der foregår også en detailstyring af hvordan de bør tænke og føle i den givne situation. De undervises og instrueres i hvordan de skal håndtere deres følelser, især når en passager opfører sig upassende eller negativt overfor medpassagerer eller stewardessen. Stewardessen oplæres fra begyndelsen til at forestille sig at flyet er hendes dagligstue, at passagererne er hendes middagsgæster og at hun er værtinden. Værtindens opgave er at være imødekommende, venlig og glad. Ved at bede stewardessen om at bruge denne type emotionel håndtering bliver skellet mellem stewardessens private- og arbejdsmæssige følelsesliv fjernet og disse to kan ende med at flyde sammen. (ibid., p. 105) Udover detailstyringen af stewardessens arbejdsliv forekommer der også detailstyring af hendes privatliv. Om end flyselskaberne, herunder specifikt Delta Airlines, ikke skriver manualer hvori de udpensler krav

til, hvordan deres medarbejdere bør håndtere deres privatliv, er der også uskrevne, men italesatte regler herom. Hochschild citerer en Delta Airlines Employee Representative, der holder et foredrag for 123 trainees. Her fortæller hun, at der er 'forventninger' til at de kommende stewardesser kan finde ud af at håndtere deres økonomi, og herunder ikke bruge for mange penge, samt at de ikke må indtage nogen form for alkohol 24 timer før en vagt ellers bliver de i værste fald fyret. (ibid., pp. 98 – 99)

Arbejdsintensiveringen sker i slutningen 1970'erne og i starten af 1980'erne, da der kommer mere konkurrence mellem flyselskaberne. Der kommer flere flyruter og afgange, bedre fly, kortere flyvetider, priserne bliver sat ned og flyrejser bliver mere alment tilgængeligt i modsætning til før. På grund af denne speed-up, som Hochschild kalder det, sker der en arbejdsintensivering af stewardessens arbejdskraft. (ibid., pp. 90 – 91) Der kommer nye, forbedrede fly på markedet, som kan flyve længere tid uden at skulle tanke brændstof. Dette medfører, at stewardessen oplever to ting, både at hendes arbejdsdage bliver længere og intensiverede, eftersom at der kommer færre mellemlandinger på langdistance flyvninger, men også at hun på mange ruter har kortere tid til at servere, hjælpe og betjene det stigende antal passagerer. Ligeledes skal alle procedurer gøres hurtigere for at opretholde den korte tid mellem flyvninger. Altså skal stewardessen klare det samme arbejde på kortere tid og betjene flere passagerer oveni. (ibid., p. 123) Denne arbejdsintensivering kommer derfor også til at indbefatte stewardessens emotionelle arbejde. Eftersom at hun nu skal betjene flere passagerer fysisk på kortere tid påvirker det automatisk den emotionale labour hun udfører, således at hun også skal yde mere af denne på kortere tid. Dette er dog noget nær umuligt at gøre, da det kræver mere af stewardessen end hun er i stand til at præstere. (ibid., p. 125)

Arbejdsintensivering og detailstyring har ifølge Hochschild en fremmedgørende effekt på individet, da vedkommende undertrykker egne følelser eller tvinger sig selv til at fremkalde nogle følelser, der ikke er overensstemmende med hendes følelsestilstand. (ibid., p. 13; p. 131) Ligeledes kan det skabe en ambivalens hos individet, da vedkommende ikke længere er sikker på hvilke følelser, der er hendes egne samt hvilke, der ikke er. (ibid. p. 133; pp. 187 – 188) Dette betyder altså at stewardessen bliver fremmedgjort fra sig selv og sin identitet idet hun påtager luftfartsselskabets

reglementer for personlighed og humør, og indsætter disse over hendes egen. Med tiden vil stewardessen altså enten miste kontakten til sig selv eller blive ambivalent omkring, hvornår hendes følelser er hendes egne og hvornår de er påtaget. Herudover vil det også kunne have den påvirkning, at stewardessen kan opleve at føle sig som en robot, hvilket vil indebære at hun bliver depersonaliseret fra alting og derved helt mister kontakten til sine emotioner. (ibid., pp. 135 – 136) Dette vil kun forstærke effekten af fremmedgørelsen, da stewardessen helt mister kontakt til sine emotioner og derved ikke længere mærker noget.

3.1.3 Arbejdsintensivering og detailstyring – Wilsons analyse

Arbejdsintensivering og detailstyring ses også hos andre professionsgrupper end McDonald's arbejdere og stewardesser, for eksempel universitetsansatte akademikere. I artiklen "*The proletarianisation of academic labour*" (2011) beskriver Wilson således, hvordan lektorer og andre universitetsansatte oplever en øget styring og intensivering af deres arbejde siden slutningen af 1980'erne. (Wilson, 2011, p. 250)

Universitetsansatte akademikere har i mange år haft stor autonomi. Arbejdskontrakterne var uden kontrollerede arbejdstimetaler, og der var ingen kontrol over hvor meget tid de ansatte brugte på selve arbejdspladsen. Altså har de universitetsansatte haft mulighed for at kontrollere sig selv og derved mulighed for selv at fordele deres arbejdstid mellem forskning, forberedelse af undervisning, vejledning af studerende med mere. Denne ansvarlige autonomi er noget de, ifølge Wilson, lærer inden de overhovedet bliver ansat. Noget de får ind med 'modermælken' gennem deres studietid. Dette er også med til at sikre, at den ansvarlige autonomi fungerer.

På trods af at dette har fungeret i mange år, begynder universitetslederne at pålægge universiteterne mere formel ledelseskontrol. (ibid., p. 253) Ifølge Wilson bliver ledelsesstrukturen på universiteterne væsentlig mere kontrollerende og får tayloristiske tendenser. Ledelsesstrukturen bliver klart definerede, personaleafdelingerne vokser og det flade hierarki bliver erstattet af et tydeligt hierarki. Ligeledes bliver den ansvarsbevidste autonomi fjernet og erstattet af restriktioner. (ibid., p. 256) Ledelsesstrukturen bliver herved mere og mere forstærket, der kommer et øget fokus og en øget interesse i medarbejderudvikling og -træning på både lokalt såvel som nationalt

plan, lønningerne bliver baseret på skøn og vurderinger, der tilføjes lokal fleksibilitet i de nationale lønskalaer, og der ydes en stor indsats for at markedsføre universiteterne. (ibid., p. 254) Udover dette sker der også et skift i ansættelsesforholdene på universiteterne. Der bliver ansat flere og flere medarbejdere på deltids- og korttidskontrakter og antallet af ikke-fastansatte medarbejdere, konsulenter og freelancere stiger. Herudover sker der også en ændring i den måde forskning foregår på, da denne bliver tilrettelagt af de, der finansierer den fremfor omvendt. Eftersom at der sker en ændring i økonomien på universiteterne, er universiteterne nødsaget til at skaffe flere penge gennem forskning, og eftersom at forskning oftest er begrænset til maksimum tre år, bliver der derfor automatisk mange ansatte på korttidskontrakter. Blandt andet grundet dette bliver der ansat flere og flere studerende, for at spare på ressourcerne, da de koster mindre at have ansat. (ibid., p. 254) De ansatte oplever også en degradering i og med at deres ansættelsesforhold bliver dårligere. (ibid., p. 258) Underviserne skal være mere fleksible med hensyn til de kurser de tilbyder, der både skal være modulopbyggede og også kunne tilbydes til de flere og flere studerende, der bliver optaget på universiteterne, som alle har forskellige præferencer, baggrunde og kompetencer. (ibid., p. 254) Samtidig med dette er der flere studerende per underviser, hvilket medfører at underviserne får mindre undervisnings- og vejledningstid per studerende, er nødsagede til at modularisere undervisningen, seminarholdene bliver større og undervisningen bliver derfor mere upersonlig og mindre specifik. (ibid., p. 257) Herudover får de ansatte mindre i løn og får dækket færre af deres udgifter, både inden for og uden for universitetet. Ligeledes fjerner universiteterne mulighed for at universitetsansatte undervisere kan blive fastansat ved samme institution indtil de skal pensioneres. Altså opstår der også større usikkerhed omkring ansættelsesforhold og jobsikkerhed. Med disse skift i forhold bliver akademisk arbejdskraft en råvare som sælges, men ikke til en fast rate. (ibid., pp. 258 – 259) Alle disse faktorer er med til at øge arbejdsintensiveringen og deskillingen af lektorer og andre universitetsansatte. (ibid., p. 257)

Ifølge Wilson ses detailstyringen af de universitetsansatte akademikere også tydeligt i form af bureaukratiseringen af arbejdsforhold, da der opstår universale kriterier, standardiserede servicevilkår og specifikke arbejdsopgaver inden for et tydeligt struktureret hierarki. Ansættelsesvilkår og arbejdsopgaver bliver tydeliggjort og standardiseret på universiteterne. (ibid., pp. 259 – 260)

Arbejdsintensivering og detailstyring af universitetsansatte akademikere finder altså sted ved at universitetsledelsen fratager de ansatte autonomi og derved svækker det akademiske værdisæt, samtidig med at de ansatte bliver pålagt mere udefrakommende kontrol og mere hierarki. (ibid., p. 257) Denne ledelseskontrol har ifølge Wilson en proletariserende effekt på de ansatte og deres arbejdsværdier. Alle disse ændringer, men især de vurderingsbaserede lønninger, har været med at skabe konflikt og fjendtlighed mellem de ansatte og ledelsen. (ibid., pp. 253 – 254) Disse forandringer skaber også mistillid og konflikt blandt universitetsansatte akademikere, samtidig med at de svækker kollegialiteten på universiteterne. (ibid., p. 256; p. 260)

Alle ovenstående forhold vil i sidste ende kunne føre til stress hos de universitetsansatte akademikere. Andre undersøgelser, der har undersøgt samme sektor og udpeger stress som følge af detailstyring og arbejdsintensivering er blandt andet John Chandler, Jim Barry og Heather Clark (2002), hvor de undersøger effekten af New Public Management. Ifølge deres undersøgelser, så er det netop den øgede detailstyring af arbejdet, der er med til at stresser de ansatte (Chandler, Barry & Clark, 2002 p. 1059), hvilket understøtter Wilsons undersøgelse og fund.

3.1.4 Delopsamling

Som det fremgår af afsnittet, er arbejdsintensivering og detailstyring af ansatte udbredt inden for mange sektorer. Om end arbejdere inden for forskellig professioner oplever arbejdsintensivering og detailstyring af deres arbejde og der er visse ligheder herimellem, er der dog også forskel på hvordan denne arbejdsintensivering og detailstyring finder sted.

Som Ritzer beskriver, så oplever McDonald's medarbejderen at blive detailstyret ud fra de manuskripter vedkommende pålægges i forhold til sin interaktion med virksomhedens kunder. Ligeledes pålægges medarbejderen også regler omkring hvordan vedkommende skal fremstå for virksomhedernes kunder. Samtidig med dette er McDonald's restauranter moderne samleband, hvor arbejdsintensiveringen sker ved at medarbejderen tildeles en bestemt opgave, hvilket eksempelvis kan være at stege bøffer. Hver enkelt medarbejder får en specifik opgave, som denne udfører

gennem hele dennes arbejdsdag hver gang vedkommende er på arbejde. På den måde udvikler medarbejderen en præcision og dygtighed til netop denne ene handling. Denne arbejdsorganisering kan have en fremmedgørende effekt, da McDonald's medarbejderen skal undertrykke sig selv for at leve op til de standardiserede krav som vedkommende pålægges samtidig med at medarbejderen også skal undertrykke sine følelser i forbindelse med arbejdet, som eksempelvis træthed og irritation, for at kunne fortsætte med at arbejde.

I tillæg hertil beskriver Hochschild hvordan stewardesser oplever detailstyring af flere aspekter af både deres arbejdsmæssige, men også private liv. Arbejdsmæssigt bliver de kontrolleret og detailstyret ud fra både deres fysiske og mentale arbejdsindsats, hvordan de betjener passagerer, hvad de ved om nødlandinger og andre sikkerhedsprocedurer samt udseende i forhold til make-up, vægt, kropsmål og hårlængde. Herudover sker der også en detailstyring af deres emotionelle arbejdsindsats, da denne bliver en italesat kompetence. Der holdes seminarer og kurser, skrives manualer samt tildeles supervisorer, for at stewardessen med sit emotionelle arbejde er i stand til at skabe og vedligeholde den rette sindstilstand hos flypassageren, ligegyldigt hvad hun bliver mødt med og udsat for under en flyvning samt hvor sur, oprevet eller irriteret hun end måtte blive. Oveni dette sker der en arbejdsintensivering af både stewardessens fysiske, mentale og emotionelle arbejdskraft, da luftfartselskaberne i 1970'erne begynder at få bedre og opgraderede fly samt flere passagerer om bord på disse fly. Med dette skal stewardessen altså betjene flere passagerer på kortere tid både fysisk og emotionelt. Konsekvensen af disse forhold er, at stewardessen kan opleve en fremmedgørelse af selvet, da hun bliver instrueret i at undertrykke sine følelser for konstant at kunne skabe en følelse af glæde og velvære blandt passagererne.

Endeligt påpeger Wilson hvordan universitetsansatte akademikere oplever detailstyring og arbejdsintensivering. Hvor der før var ansvarlig autonomi, er der nu en øget detailstyring. Detailstyringen finder sted ved en bureaukratiseringen af arbejdsforhold, da der introduceres standardiserede servicevilkår og tydeligt specificerede arbejdsopgaver inden for et meget tydeligt struktureret hierarki. Arbejdsintensivering ses i de ændrede vilkår, der er for de universitetsansatte akademikere. De ansatte skal i undervisningsøjemed være mere fleksible hvad angår udbuddet af kurser, som skal kunne tilbydes til de flere og flere studerende, der alle har hver deres udgangspunkt,

samtidig med at kurserne skal opbygges efter moduler for netop at kunne rumme de flere studerende. Ligeledes skal underviserne have flere studerende tilknyttet, hvilket er ensbetydende med at underviserne har mindre undervisnings- og vejledningstid per studerende og at undervisningen derfor bliver mindre personlig og mere standardiseret. Samtidig bliver løn- og ansættelsesvilkårene forværret, og de ansatte får dårligere lønninger, betalingen af udgifter sænkes samt mulighed for livstidsansættelser fjernes. Derved opstår der mere usikkerhed omkring både ansættelsesforhold og job-sikkerhed. Alle disse faktorer gør i sidste ende, at den universitetsansatte akademiker skal løbe hurtigere for at nå alt det, der forventes af vedkommende, samtidig med at denne ikke nødvendigvis får mere løn for at skulle alt dette. Disse forhold medfører som konsekvens, at de universitetsansatte akademikere bliver mere og mere stressede på grund af deres arbejde og arbejdsvilkår.

3.2 *Fleksibilitet*

Der vil i dette afsnit blive fokuseret på hvordan fleksibilitet forekommer i det moderne lønarbejde. Flexibilitet bliver ofte fremhævet som noget positivt, og som noget både virksomhed og medarbejder kan få glæde af. Virksomheden kan gennem øget fleksibilisering blandt andet opnå en bedre konkurrenceevne samt tilpasningsevne, og medarbejderen kan opnå et mere interessant og meningsgivende arbejde samt kan i højere grad tilpasse arbejdslivet med privatlivet. (Navrbjerg, 2001, pp. 65 – 66) Det er dog ikke alle, der udelukkende anskuer fleksibiliteten som noget positivt, blandt andet Steen Navrbjerg stiller sig kritisk og betoner at indførelsen af fleksibilitet ikke er en omkostningsfri affære. (ibid., pp. 66 - 69; pp. 74 – 78) Navrbjerg skelner mellem fem forskellige former for fleksibilitet, som har forskellige betydninger for arbejdsorganiseringen og –vilkårene. Den første fleksibilitetsform går under betegnelsen *funktionel fleksibilitet*, hvilket refererer til omstilling inden for jobfunktionen, altså hvilke og hvor mange forskellige arbejdsopgaver arbejderen kan bestride. Den næste går under navnet *lønmæssig fleksibilitet*, hvor der aflønnes efter ydre markedsvilkår eller personlig arbejdsindsats. Den tredje form kaldes *numerisk fleksibilitet* og omhandler tilpasning af antallet af medarbejdere til arbejdsmængden, eksempelvis gennem deltidsansættelser. Den fjerde fleksibilitetsform er *arbejdstidsmæssig fleksibilitet*, som betyder at arbejdstiden kan tilpasses til arbejdsmængden eller medarbej-

derens behov, altså det der også kendes som fleksibel arbejdstid eller flekstid. Den sidste form for fleksibilitet betegnes som *teknisk-organisatorisk fleksibilitet* og dækker over omstilling i virksomhedens opbygning, hvad end der er tale om den teknologiske eller organisatoriske opbygning. Denne fleksibilitetsform omhandler derfor også de fire andre former, hvorfor det kan betegnes som et paraplybegreb. (ibid., pp. 67 – 69) Flexibilitet er dermed ikke et entydigt begreb, men kan komme til udtryk på forskellige måder og inden for forskellige områder. Vi vælger, qua vores fokus i dette speciale, at beskæftige os med de negative sider af fleksibiliteten og fokuserer kun på tre af de fem fleksibilitetsformer, herunder numerisk, funktionel og arbejdstidsmæssig fleksibilitet. De forskellige fleksibilitetsformer vil blive behandlet separat i hvert deres afsnit, hvor der vil blive anvendt teori fra forskellige teoretikere, der belyser de negative konsekvenser ved den givne fleksibilitetsform. Først inddrages Ulrich Beck i forhold til numerisk fleksibilitet, dernæst Richard Sennett i forhold til funktionel fleksibilitet og til sidst Jesper Tynell i forhold til arbejdstidsmæssig fleksibilitet.

3.2.1 Numerisk fleksibilitet – Becks analyse

Ved første øjekast synes fordelene ved numerisk fleksibilitet ikke at være ligeligt fordelt mellem virksomhed og lønarbejder. For virksomheden tilbyder den numeriske fleksibilitet en bedre mulighed for at kunne reagere på markedssituationen, men for lønarbejderen betyder dette en utryghed omkring dennes ansættelsesposition. (Navrbjerg, 2001, pp. 76 - 77) Denne tendens beskæftiger Beck sig med i værket "*The Brave New World of Work*" (2000).

Beck beskriver hvordan verden har forandret sig. Samfundet har gennemgået en omfattende modernisering, hvilket har medført store forandringer på flere fronter, herunder også inden for arbejdsmarkedet. (Beck, 2000, pp. 17 - 18) Ifølge Beck er der sket en *brasilianisering* af de vestlige samfund. Det traditionelle arbejdssamfund, hvor langt de fleste havde en varig fuldtidsstilling, er ved at gå i opløsning og i stedet vinder et arbejdsmarked med prekære, diskontinuerte og uformelle arbejdsforhold indpas i samfundet. I 1960'erne var det blot en tiendedel af de tyske arbejdstagere, der havde prekære arbejdsforhold og antallet er kun steget herefter. I 1970'erne gjaldt det en femtedel, i 1980'erne en fjerdedel, i 1990'erne var det hver tredje ar-

bejdstager, der havde prekære arbejdsforhold og meget tyder på at udviklingen fortsætter ind i det nye årtusinde. Selvom Beck tager udgangspunkt i situationen i Tyskland, betoner han dog også at udviklingen ligeledes er repræsentativ for andre vestlige samfund. Arbejderen er blevet en omvandrende sælger, som sælger sin arbejdskraft til enhver form for arbejde og pendler frem og tilbage mellem forskellige beskæftigelsesformer og aktiviteter. (ibid., pp. 1 – 3) Der er med andre ord sket en radikal ændring af arbejdets karakter i den vestlige verden.

Ifølge Beck er der flere årsager til, at den varige fuldtidsbeskæftigelse er ved at forsvinde i de vestlige samfund. *Teknologien* er en af årsagerne. Med teknologiens indpas på arbejdsmarkedet skete der en markant forandring ved behovet for den menneskelige arbejdskraft. Den tidligere sammenhæng mellem produktivitet, økonomisk vækst og beskæftigelse bliver opløst. (ibid., pp. 51 - 52) Det bliver med de teknologiske fremskridt muligt at forøge produktiviteten på arbejdspladsen uden at det kræver mere menneskelig arbejdskraft. Produktivetsniveauet kan tværtimod opretholdes med væsentligt mindre. Teknologien bevirker en automatisering på arbejdspladserne, som bliver ledsaget af en beskæftigelsesafvikling af den menneskelige arbejdskraft, hvilket ses flere og flere steder på arbejdsmarkedet. Det kan dermed bedre betale sig for virksomhederne at investere i teknologien, der kan arbejde langt mere effektivt end mennesker i det nuværende økonomiske system, som er indstillet på gevinst. (ibid., pp. 42 – 44) Den menneskelige arbejdskraft bliver altså delvist overflødiggjort med de nye teknologier. *Globaliseringen* er også med til at skabe markante forandringer på arbejdsmarkedet og arbejdspladsen. I takt med at globaliseringen blev mere og mere fremtrædende forsvinder de lokale grænser. Virksomhederne og arbejdspladserne bliver frigjort fra de tidligere geografiske begrænsninger, hvilket får stor betydning for placeringen af arbejdspladserne. Virksomhederne er ikke længere bundet af de lokale grænser, men kan vælge at flytte dele af, eller for den sags skyld hele, virksomheden ud af oprindelseslandet og i stedet placere virksomheden i et andet land, hvor det er mere rentabelt for virksomheden at køre rundt. Virksomheden kan blive placeret i et land hvor skatterne er lavere og arbejdskraften er billigere uden at virksomhedens ejer behøver ikke at flytte med. Investeringssted, produktionssted, skattebetalingssted og bopæl kan vælges uafhængigt af hinanden. (ibid., pp. 24 – 31) Virksomhederne og arbejdspladserne er dermed blevet globalt mobile og kan nyde strategiske fordele herved, men det samme gør sig imidlertid ikke gældende

for arbejdstagerne. Arbejdstagernes mobilitet er i høj grad indskrænket af forhold som blandt andet familie, kultur og politik. I 1993 var det kun 1,5 % af den globale arbejdskraft, der på daværende tidspunkt var på omkring 80 millioner mennesker, som havde arbejdet uden for eget oprindelsesland. Arbejderen oplever dermed ikke de samme fordele som virksomhederne gør, tværtimod. (ibid., pp. 46 – 47)

Med de nye teknologier og det globale marked, med dets verdensomspændende konkurrence, bortfalder grundlaget for det tidligere standardiserede arbejde, som var fremherskende i den industrielle periode. Standardiseringer betyder høje omkostninger for virksomhederne. I tider med høj efterspørgsel er standardisering ikke et problem, men så snart efterspørgslen falder kan virksomhederne risikere at stå med en masse produkter de enten ikke kan sælge eller må sælge til en reduceret pris. Det kan derfor bedre betale sig for virksomhederne at have mere åbne beskæftigelsesforhold, således at mængden af arbejdskraften passer med efterspørgslen, eksempelvis ved at have medarbejdere ansat på korttidskontrakter. Dette får dog store konsekvenser for individets sikkerhed på arbejdsmarkedet, da dennes ansættelsesposition kommer til at afhænge af efterspørgslen som er uforudsigelig og ukontrollerbar. (ibid., pp. 76 - 77)

Opsamlende beskriver Beck hvordan arbejdet, og dermed også forholdene på arbejdspladsen og arbejdsmarkedet, i det nuværende samfund gennemgår en deregulering og fleksibilisering. Arbejdssamfundet er ved at forvandle sig til et risikosamfund, som vil være karakteriseret ved en udbredt usikkerhed hos langt størstedelen af samfundets befolkning. Individet står dermed i en situation, hvor dennes livsførelse ikke er kalkulerbar og hvor dennes livsverden og livsgrundlag er karakteriseret ved usikkerhed. (ibid., p. 3)

Det ses dermed hvordan den numeriske fleksibilitet kan bidrage til, at tilknytningen til arbejdsmarkedet bliver mere usikker for det arbejdende individ. Virksomhedernes mulighed for at ændre på forholdene på arbejdspladsen betyder, at de standardiserede beskæftigelsesformer forsvinder til fordel for flere og flere prekære beskæftigelsesformer, som får konsekvenser for individets vished og sikkerhed omkring sin ansættelsesposition og tilknytning til arbejdsmarkedet, men også dennes livsførelse.

3.2.2 Funktionel fleksibilitet – Sennetts analyse

Hvor den numeriske fleksibilitet ikke synes at tilbyde særlig megen sikkerhed i ansættelsen, står det anderledes til med den funktionelle fleksibilitet. Den funktionelle fleksibilitet kan give lønarbejderen en fornemmelse af, at virksomheden satser på dennes arbejdskraft i virksomhedens fremtid, hvilket kan skabe en oplevelse af tryghed i ansættelsen. (Navrbjerg, 2001, p. 73) Denne oplevelse af tryghed kan dog også udfordres, hvilket Sennett gør i værket *"The Corrosion of Character"* (1999), hvori han beskriver hvordan fleksibiliteten lægger et ubærligt pres på individet og nedbryder dets karakter.

Sennett beskriver hvordan samfundet har ændret sig med fremkomsten af den fleksible kapitalisme, hvor stive bureaukratiske former og den blinde rutine er kommet under angreb. I stedet fremhæves fleksibiliteten, hvilket medfører en ændring af betydningen af arbejdet og arbejdslivet. (Sennett, 1999, p. 9) Bureaukratiet og rutinen bliver i det moderne samfund opfattet som et onde, da de menes at bidrage til en lammelse af arbejdet og samfundet som helhed. (ibid., p. 32)

Sennett tegner et billede af hvordan arbejds- og organisationslivet har forandret sig inden for de seneste 30 – 40 år. Tidligere var det typiske arbejdsliv karakteriseret ved at være forudsigeligt og lineært. Arbejdslivet foregik inden for klare bureaukratiske rammer, og arbejdet var forholdsvist ensartet, hvor den ene dag lignede den anden. Arbejderen kunne med andre ord forvente at arbejde på den samme arbejdsplads med de samme arbejdsopgaver hele sit arbejdsliv. Der var klare regler for anciennitet og pension, hvilket betød at arbejderen på forhånd vidste hvornår pensionstilværelsen ville starte og hvor mange penge han eller hun ville have. Selvom denne forudsigelighed og lineærhed kan synes kedelig, gav disse, ifølge Sennett, individet en mulighed for at skabe sig en klar og tydelig livsfortælling, som er forståelig for individet selv. (ibid., pp. 15 - 16) Dette er dog ikke længere tilfældet. I dag er det typiske arbejdsliv karakteriseret ved det modsatte. De bureaukratiske rammer er blevet opløst og strukturen på arbejdspladserne er blevet fladere og mere fleksible. Det bureaukratiske system er blevet erstattet af et netværkslignende system, hvor netværket selv løbende definerer egen struktur, hvilket medfører at klare retningslinjer for forfremmelser, afskedigelser og arbejdsopgaver ikke længere er givet. Det globale marked, med dets forbrugerstyring og hungren efter et hurtigt afkast, stiller krav til virksom-

hederne om at kunne omstille sig til efterspørgslen. Det globale marked er for dynamisk til at den samme arbejdsopgave kan udføres på samme måde i længere tid. Individet kan derfor forvente at skifte arbejde samt kvalifikationer og færdigheder op til flere gange i sit arbejdsliv. Fastansættelsen er i høj grad blevet erstattet med kortvarige, kontraktbaserede og periodiske ansættelser. (ibid., pp. 22 – 23) Under det fleksible regime fokuseres der i højere grad på umiddelbare kvalifikationer og færdigheder, og dette tillægger ikke arbejderens erfaringer megen værdi. Arbejderen står dermed i en usikker position, hvor dennes kvalifikationer og færdigheder kan være brugbare den ene dag og forældede den næste, og ingen kan vide hvad der er nyttigt at kunne i fremtiden. (ibid., pp. 95 – 97) Anciennitet betyder mindre og mindre på den moderne fleksible arbejdsplads. Det er kun den igangværende arbejdsopgave, der betyder noget, og fortidens præstationer medtænkes ikke, når der skal gives belønninger. (ibid., pp. 110 – 111) Arbejderen skal hele tiden starte forfra og skal bevise sit værd på arbejdspladsen hver eneste dag. (ibid., p. 84) Uforudsigeligheden og foranderligheden giver ikke individet megen muligheden for at skabe sig en klar og tydelig livsfortælling. En *livsfortælling* er ikke blot en opregning af begivenheder, men bidrager til meningsskabelse. Det er igennem livsfortællingen, at individet kan give begivenheder form, finde deres årsager og afdække hvilke konsekvenser begivenhederne medfører. (ibid., p. 30)

Det er dog ikke blot individets livsfortælling, der lider nød under den fleksible kapitalisme, det samme gør individets karakter og dermed også dennes personlighed. Ifølge Sennett dækker begrebet *karakter* over de etiske værdier som individet tillægger eget begær samt individets relationer til andre. Karakteren omhandler især de langsigtede aspekter af følelseslivet og udtrykkes gennem blandt andet loyalitet og gensidig forpligtigelse. Sagt med andre ord er karakteren de personlighedstræk som individet værdsætter hos sig selv og som individet ønsker at andre anerkender. (ibid., p. 10) De langsigtede aspekter af følelseslivet er dog ikke længere realiserbare på det moderne arbejdsmarked. På det moderne arbejdsmarked, hvor virksomheder konstant bryder sammen eller fusionere og jobstillinger opstår og nedlægges uafhængigt af hinanden, bliver karakteregenskaber som loyalitet og forpligtigelse meningsløse. (ibid., pp. 30 - 31) Den fleksible virksomhed, med dets netværkslignende system, ønsker fleksible medarbejdere, som kontant er omstillingsvillige og omstillingsparate, selv med korte varsler. Individet bliver smidt rundt mellem forskellige typer af

jobs og arbejdsopgaver. (ibid., pp. 9 – 10) Forandringstakten på arbejdspladsen lægger ikke op til loyalitet, gensidig forpligtigelse og uformel tillid, da disse kræver tid for at kunne udvikle sig, hvilket er en mangelvare på den fleksible arbejdsplads. I takt med at ansættelsespositionen på arbejdspladsen er blevet mindre stabil, med de kortvarige og periodiske ansættelser, er det samme sket for tilknytningsformerne. Det kan ikke betale sig for medarbejderen at udvikle stærke sociale bånd i en tid, hvor alting kan forandre sig på et splitsekund. Medarbejderteams er ikke faste størrelser, men bliver sammensat efter den specifikke arbejdsopgave, og teamarbejdet er derfor karakteriseret ved en distance. Den fleksible adfærd, som ligger til grund for individets succes og overlevelse på arbejdsmarkedet, muliggør dermed ikke udviklingen af en række karaktertræk, men nedbryder i stedet individets karakter og fornemmelse af at have et bæredygtigt selv. (ibid., p. 24 – 27)

Sennetts analyse viser således hvordan forandringstakten i den funktionelle fleksibilitet kan belaste individet. Når der sker forandringer inden for arbejdsopgaver sker der også en forandring inden for hvilke kvalifikationer og færdigheder, der er nødvendige. For det arbejdende individ skaber dette en usikkerhed i og med, at dennes kvalifikationer og færdigheder hurtigt kan blive forældede. Individet er derfor nødt til at være omstillingsparat for at kunne være en aktiv spiller på det fleksible arbejdsmarked, men denne omstillingsparathed har sin pris for individets livsfortælling og karakter. Hver gang individet skifter arbejde eller kvalifikationsgrundlag opstår der et brud i dennes livsfortælling, og individet skal starte forfra et nyt sted. Flexibilitetens kortsigtede perspektiv betyder, at karaktertræk som loyalitet og gensidig forpligtigelse er vanskelige at udvikle, og det kan heller ikke betale sig at udvikle disse. Individet bliver kastet rundt mellem jobs, arbejdsopgaver og kollegaer. Konsekvensen af denne fleksible adfærd bliver, at individets karakter og fornemmelse af et bæredygtigt selv bliver nedbrudt.

3.2.3 Arbejdstidsmæssig fleksibilitet – Tynells analyse

Arbejdstidsmæssig fleksibilitet med muligheden for at kunne tilpasse arbejdstiden til egne behov, således at arbejdslivet bedre kan harmoneres med privatlivet, kan i manges ører sikkert lyde ganske ønskværdigt, men som følgende gennemgang også vil

vide er det ikke altid en ubetinget fordel for lønarbejderen. Med udgangspunkt i en undersøgelse af IT virksomheden Adore (2002) demonstrerer Tynell hvilke konsekvenser indførelsen af fleksibel arbejdstid kan have for individet.

Som et forsøg på at vende flere års underskud til overskud valgte ledelsen på Adore at implementere en ny ledelsesstrategi, der i højere grad skulle bidrage til at udvikle, udnytte og fastholde de menneskelige ressourcer som medarbejderne besidder. I den forbindelse oprettede de en central HR-afdeling, som fik til opgave at udarbejde og implementere en række programmer, og disse skabte radikale forandringer på arbejdspladsen. (Tynell, 2002, p. 7) På baggrund heraf har den enkelte medarbejder fået mere autonomi og frihed på arbejdspladsen, men bliver til gengæld også i højere grad stillet til ansvar. Det er eksempelvis ikke længere ledelsens opgave at udstikke deadlines, men det er i stedet medarbejderens egen opgave at vurdere, hvor lang tid, der skal sættes af til en given arbejdsopgave, dog inden for virksomhedens normer og mål for produktivitet og kvalitet. Når medarbejderen først har bestemt sig for en given deadline hænger medarbejderen på den, og der bliver løbende holdt øje med om medarbejderen overholder denne. Der er blevet indført nye projektstyringsværktøjer, som blandt andet direkte viser hvordan det går for den enkelte medarbejder med at følge sine daglige milepæle og større deadlines, og dette er information, som er tilgængelig for alle på virksomheden. (ibid., pp. 8 – 9) Der er ligeledes sket en forandring hvad angår arbejdstiden. Den tidligere 40 timers flekstids-arbejdsuge, hvor det var muligt at registrere og afspadsere overarbejde, er blevet erstattet med en *fleksibel arbejdstid*. Der bliver hverken holdt øje med hvornår medarbejderen møder på arbejde og tager hjem igen eller hvor mange timer medarbejderen bruger på arbejdet. Medarbejderen kan i dag selv organisere sin arbejdstid og er dermed blevet ansvarlig for egen *boundary control*. Ledelsen interesserer sig i princippet ikke for hvor mange timer medarbejderne bruger på deres arbejde, men interesserer sig for at medarbejderne får løst deres arbejdsopgaver til tiden. Arbejdstiden er ikke således ikke længere en størrelse, der kan registreres, evalueres eller reguleres. (ibid., p. 11)

Medarbejderne på Adore er med virksomhedens nye ledelsesstrategi, ifølge Tynell, blevet fanget i et *dobbeltbindende normsæt*. På den ene side fremhæver ledelsen over for medarbejderne, at de skal give sig tid til familie, venner og fritid ved siden af arbejdet, men på den anden side skal de også overholde deres deadlines, i hvert fald hvis de gerne vil beholde deres autonomi og ansættelse hos Adore. (ibid., pp. 7 – 13)

Medarbejdere som ikke er villige til at yde det nødvendige og påtage sig det arbejdsrelaterede ansvar har ikke de værdier og holdninger som virksomheden søger. Ifølge ledelsen er den ansvarlige medarbejder en medarbejder, som arbejder til langt ud på aftenen, tager arbejdet med sig hjem og aflyser ferier for at overholde sine deadlines. (ibid., pp. 7 – 11) Medarbejderen har selv sat sine deadlines og derfor bliver det også medarbejderens egen skyld, at vedkommende ikke både kan tilgodese privatlivets og arbejdets forpligtigelser på samme tid. Dette bevirker, at medarbejderne føler sig personligt utilstrækkelige og usikre. (ibid., p. 13)

Det ses dermed hvordan medarbejderne på nutidens Adore føler sig presset til at sætte urealistiske deadlines og bruger hele dage, nætter og weekender på at overholde disse. (ibid.) Selvom de efterhånden bruger rigtig meget tid på deres arbejde, går de alligevel rundt med en kronisk dårlig samvittighed. (ibid., p. 8) De er havnet i en arbejdsforpligtigelse, der er langt mere omfattende end tidligere, hvor der stadig var tale om en tids- og rummæssig opdeling af arbejdslivet og privatlivet. (ibid., p. 11)

Ovenstående gennemgang viser således hvordan arbejdstidsmæssig fleksibilitet kan belaste det arbejdende individ. Når arbejdstiden fleksibiliseres, opløses boundary controlten og gør, at arbejdet bliver grænseløst. Arbejdet bliver ikke noget, der kun udføres på arbejdspladsen inden for en bestemt tidsramme, men kan udføres hvor som helst og når som helst. Konsekvensen bliver at individet føler sig forpligtiget til at udvide arbejdstiden for at nå sine arbejdsopgaver og giver sig selv skylden, hvis det ikke lykkes, hvilket kan bevirke til oplevelser af utilstrækkelighed, usikkerhed og dårlig samvittighed hos den enkelte.

3.2.4 Delopsamling

Fleksibilitet bliver ofte fremhævet som noget, der både kommer virksomhed og medarbejder til gode, men dette er dog ikke altid tilfældet. Der findes forskellige dimensioner ved fleksibilitet, som kommer til udtryk på forskellige måder, og hertil knytter sig nogle forskellige belastninger og negative konsekvenser.

Med Becks analyse af arbejdet i det moderne samfund blev det belyst hvordan den numeriske fleksibilitet kan belaste individet, da det kan bevirke til at tilknytningen på

arbejdsmarkedet bliver mere usikker. Det traditionelle arbejdssamfund, med standardiserede fuldtidsbeskæftigelsesformer, er ved at svinde bort til fordel for et risikosamfund med prekære beskæftigelsesformer. Den stigende anvendelse af teknologien på arbejdspladserne og globaliseringen har medført, at behovet for den menneskelige arbejdskraft inden for mange erhverv er faldende samt har muliggjort at virksomhederne kan flytte nogle af deres arbejdspladser til lande, hvor deres omkostninger er lavere. Virksomhederne er i det moderne samfund underlagt det globale marked, med dets verdensomspændende konkurrence og svingende efterspørgsel, og derfor bortfalder grundlaget for det standardiserede arbejde. Virksomhederne er nødt til at være fleksible for at kunne begå sig på det globale marked, og det kan derfor bedre betale sig for virksomhederne at ansætte deres medarbejdere på åbne og løse arbejdskontrakter. Konsekvensen bliver, at det arbejdende individ står i en meget usikker situation, hvor dennes livsførelse og livsgrundlag ikke længere er kalkulerbar. Individet går på arbejde uden at vide om denne også vil have et arbejde i morgen.

Ligeledes blev Sennetts analyse af arbejdet i det moderne samfund anvendt til at illustrere hvordan den funktionelle fleksibilitet kan belaste individet gennem en konstant forandringstakt. Under den fleksible kapitalisme er rutinen og bureaukratiet kommet under angreb og i stedet fremhæves fleksibilitet som ideal. Virksomhederne skal være fleksible, så de kan omstille sig til den omskiftelige efterspørgsel på det globale marked, og dette kommer blandt andet til udtryk gennem netværkslignende systemer på virksomhederne, hvor de løbende kan definere deres egen struktur. Dette bevirker dog, at de klare retningslinjer på arbejdspladsen forsvinder. Det typiske arbejdsliv er ikke længere forudsigeligt og lineært, men er i stedet uforudsigeligt og foranderligt. Individet kan forvente at skifte arbejde og kvalifikationsgrundlag flere gange i sit arbejdsliv, og står i en usikker position, hvor dennes kvalifikationer og færdigheder hurtigt kan blive forældede. Det bliver svært for individet at opretholde sine kompetencer. Der hersker et kortsigtet perspektiv under det fleksible regime som stiller krav til individet om at være omstillingsparat. Denne fleksible adfærd får konsekvenser for individets livsfortælling, karakterdannelse og fornemmelse af at have et bæredygtigt selv. Hver gang individet skal omstille sig, sker der et brud i dennes livsfortælling og individet skal starte forfra. Omstillingen gør det også svært for individet at udvikle karaktertræk som loyalitet og gensidig forpligtigelse, og det kan heller ikke betale sig for individet at udvikle dem. Distance er et bedre værn både til virksomhe-

den og til kollegaerne. Den fleksible adfærd, der giver overlevelse og succes på arbejdspladsen, har dermed store konsekvenser for individet.

Til sidst blev Tynells analyse af it-virksomheden Adore brugt til at belyse hvordan arbejdstidsmæssig fleksibilitet kan bevirke til, at arbejdet bliver grænseløst og derigennem belaste individet. Ledelsen på Adore har givet medarbejderne mere autonomi på arbejdspladsen, hvilket blandt andet betyder at medarbejderne selv kan bestemme hvordan de vil organisere deres arbejdstid. Der eksisterer ikke længere en fast arbejdstid, og der bliver heller ikke ført regnskab med hvor megen tid medarbejderne bruger på deres arbejde. Medarbejderne er blevet ansvarlige for egen boundary control og kan dermed udføre deres arbejde hvor som helst og når som helst, og dette er også blevet virkeligheden for en stor del af dem. Det ses hvordan medarbejderne føler sig forpligtigede til at arbejde på alle ugens dage og på alle tidspunkter af døgnet for at kunne leve op til stramme deadlines, som ledelsen indirekte presser dem til at sætte. Som konsekvens arbejder medarbejderne hele tiden, men går alligevel rundt med en kronisk dårlig samvittighed over arbejdsopgaver som de ikke når og føler sig usikre og utilstrækkelige.

3.3 Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier

Dette afsnit vil omhandle forskellige kontrol- og disciplineringsstrategier, som udøves på nutidens moderne arbejdspladser. Alle virksomheder i det moderne vestlige samfund benytter sig af kontrol- og disciplineringsstrategier i forhold til deres medarbejdere. Der er dog stor forskel på hvor direkte og åbenlys kontrollen er.

Ifølge Dennis K. Mumby findes der flere forskellige former for organisatoriske kontrol, herunder direkte kontrol, teknologisk kontrol, bureaukratisk kontrol, ideologisk kontrol samt disciplinær kontrol. (Mumby, 2013, pp. 8 – 14) *Direkte kontrol* indebærer som udgangspunkt et hierarkisk forhold mellem arbejdsgiver og arbejdstager, hvor arbejdsgiveren har autoriteten til at 'tvinge' arbejdstageren til at arbejde på en bestemt måde. Det er en kontrolform, der går længere tilbage i historien, men den er endnu stadig udbredt inden for det moderne lønarbejde og er en simpel måde at kontrollere medarbejderen på. (ibid., p. 9) *Teknologisk kontrol* er en væsentligt mindre direkte form for kontrol af medarbejderne og bliver udført gennem forskellige typer

af organisatorisk teknologi. Disse teknologier kan både bruges til at kontrollere hvad medarbejderne laver samt hvor hurtigt de arbejder. (ibid., pp. 9 – 10) *Bureaukratisk kontrol* foregår gennem et hierarki, hvori der er et tydeligt system af formelle strukturer, roller og regler. Dette hierarki er med til at fastholde og aktivere de ansatte inden for de klart formidlede rammer. (ibid., p. 11) Når en virksomhed udvikler et system af værdier, som de ansatte forventes at identificere sig med, er der tale om en *ideologisk kontrol*. Ideologisk kontrol indebærer meget lidt eller ingen direkte kontrol af medarbejderen under den forudsætning at vedkommende er blevet socialiseret ordentligt i forhold til virksomhedens værdisæt. Hvis medarbejderen internaliserer virksomhedens værdisæt, vil medarbejderen automatisk kontrollere sig selv i forhold til virksomhedens mål og standarder. (ibid., pp. 11 – 12) *Disciplinær kontrol* er en kontrolstrategi, der fokuserer på medarbejderens egen skabelse af en bestemt selvopfattelse og arbejdsidentitet. Denne kontrol- og disciplineringsstrategi finder overvejende sted i organisationer med fladere hierarkier, hvilket derfor medfører at kontrollen udøves gennem den person, der bliver udvalgt til at være beslutningstager. (ibid., p. 12 – 13)

Uhensigtsmæssighederne af ovenstående kontrol- og disciplineringsstrategier vil blive belyst ud fra tre teoretikere, som hver især behandler hvordan de givne disciplineringsstrategier kan belaste det arbejdende individ og hvilke konsekvenser det kan medføre. Nadja Prætorius inddrages til at belyse konsekvenserne af en øget direkte kontrol samt bureaukratisk kontrol, der i følgende afsnit behandles som en fælles kategori. David L. Collinson inddrages til at belyse konsekvenserne af en øget teknologisk kontrol. Slutteligt inddrages Catherine Casey til at belyse konsekvenserne af en øget ideologisk kontrol og disciplinær kontrol, der således i indeværende gennemgang behandles som en fælles kategori.

3.3.1 Direkte kontrol og bureaukratisk kontrol – Prætorius' analyse

Hvor analyserne i afsnittet vedrørende arbejdsintensivering og detailstyring (jf. 3.1. Arbejdsintensivering og detailstyring) kunne være medtaget i dette afsnit som moderne eksempler på udøvelse af en øget direkte kontrol samt bureaukratisk kontrol,

har vi her valgt at anvende Prætorius' analyse for at skabe en ny vinkel på problematikken.

Prætorius beskriver i artiklen ”*Livet som undtagelsestilstand. Overlevelsesstrategier, fremmedgørelse og stress set i lyset af styringsstrategier i interpersonelle og samfundsmæssige relationer*” (2004) hvordan der på moderne arbejdspladser foregår direkte kontrol i form af standardiseringer, detailstyring og arbejdsintensivering af medarbejderne samt hvordan denne direkte kontrol fører til stress og fremmedgørelse hos medarbejderne.

Direkte kontrol finder sted ved en yderstyring af medarbejderen, hvor der bliver fokuseret på kontrol, evaluering og overvågning. (Prætorius, 2004, p. 738) Ifølge Prætorius oplever medarbejderen herved ændringer af flere forhold. Det første forhold medarbejderen vil opleve ændret er, at vedkommende vil blive pålagt en stadig stigende arbejdsomfang, hvilket vil bevirke en overbebyrdelse af medarbejderen. Den stigende arbejdsomfang finder sted ved at medarbejderen skal varetage større mængder af de samme opgaver, samtidig med at vedkommende skal forvalte flere forskellige opgaver og kompetencer. (ibid., pp. 742 – 743) Det næste forhold medarbejderen vil opleve ændret er, at sker der det Prætorius kalder *en maksimering af udbytte og tilvækst*, hvilket vil sige, at der kommer et stort fokus på opnåelse af resultater og der sker derfor et skift fra kvalitative værdier til kvantitative værdier. Ved dette skift forekommer der derved også øget direkte kontrol af medarbejderne, da deres resultater skal kunne ses direkte. Ligeledes sker der også en øget bureaukratiseret kontrol, da de offentlige instanser eksempelvis foretager diskursmæssige ændringer fra hjælp til ydelser til bistand til ydelser, hvor det personlige og omsorgen bortskaffes både i sprogbruget, men også i arbejdsbeskrivelsen. Denne kvantificering af arbejdet skaber en øgning af medarbejderens arbejdspress, hvilket resulterer i, at vedkommende sættes i det Prætorius kalder dobbeltbindende situationer. *Dobbeltbindende situationer* er selvmodsigende i den forstand, at medarbejderens arbejdsplads eksempelvis oplever besparelser, hvilket medfører at medarbejderen har færre midler eller mindre tid til sine arbejdsopgaver, og grundet dette er nødsaget til at slække på kvaliteten for at leve op til de kvantitative krav. Ved at nedprioritere kvaliteten af arbejdet kan medarbejderen opleve at modtage klager fra ledelsen over mangelfuldt arbejde, hvilket som udgangspunkt sker netop på grund af ledelsen. (ibid., pp. 744 – 746) Til sidst vil medarbejderen opleve ændrede forhold inden for de målinger og

evalueringer, der bliver foretaget af denne. Der sker ifølge Prætorius en øgning af målinger og vurderinger af medarbejderens kompetencer og færdigheder, hvilket umiddelbart kun styrker den arbejdsintensivering, detailstyring og kvantificering, der i forvejen finder sted. Disse målinger og vurderinger finder sted for at sikre at medarbejderens udvikling og produktion følger arbejdspladsens eller virksomhedens ønsker, hvilket Prætorius påpeger gør, at medarbejderens personlige egenskaber på denne måde også bliver kvantificerede. Dette foregår i stigende grad på arbejdsmarkedet, også inden for de offentlige instanser. Denne kvantificering af medarbejderens personlige egenskaber italesættes eksempelvis som kompetenceudvikling. (ibid., pp. 747 – 751)

Disse ændringer af medarbejderens arbejdsforhold medfører, at vedkommende foretager det Prætorius kalder en *deponering af den menneskelige faktor*. Denne deponering kan også karakteriseres som en benægtelse, fortrængning eller en resignation af individets faglighed, værdier, egenskaber og kompetencer, hvilket fungerer som en overlevelsestrategi eller forsvarsmekanisme for medarbejderen. Medarbejderen behøver således ikke længere at stå i den konflikt mellem faglighed og ledelsens målsætninger som de dobbeltbindende situationer bevirker. (ibid., p. 752) Desuden vil ændringerne af medarbejderens forhold have en undergravende effekt på denne, da dette kan føre en række belastningsreaktioner med sig i form af udbrændthed, stress og værst af alt fremmedgørelse. (ibid., pp. 738 – 739; pp. 742 – 743; p. 752)

Mange oplever, at de bliver stressede over deres arbejdsforhold på grund af den detailstyring og arbejdsintensivering, der sker på baggrund af både den direkte, men også den bureaukratiske kontrol, som foregår på arbejdspladserne. Dette kan føre til at medarbejderen i sidste ende kan ende med at gå ned med stress. Ligeledes kan det også føre til udbrændthed hos medarbejderen. (ibid., p. 743) Hertil påpeger Prætorius en lang række symptomer, som kan forekommer ved disse belastningsreaktioner:

”Angst, depression, uro, hyperaktivitet veksler med handlingslammelse, kaotisk tankevirksomhed og episoder med mental black out, tanker der går i ring og genoplevelsen af traumeforvoldende situationer i arbejdssituationen, hukommelsessvigt, koncentrationsbesvær, irritation og manglende proportionssans, kronisk udmattelse og uoverkommelighedsfølelse, indre rysten, søvnforstyrrelser, mareridt, opgivenhed, selvbebrejdelser, trang til isolation, hypersensitivitet

over for lyde og andre mennesker, lav smertetærskel, kvalme og svimmelhed.”
(ibid.)

Herudover sker fremmedgørelse grundet alle de ændrede forhold, og især på grund af den såkaldte deponering, som Prætorius italesætter det. Ved at undertrykke og fortrænge egne værdier, faglighed med mere kan deponeringen forårsage, at individet mister kontakten med sig selv og sin personlighed, hvilket på længere sigt kan medføre, at vedkommende bliver fremmedgjort fra sig selv. (ibid., p. 752) Ligeledes kan den udhulning medarbejderen udsættes for ved fremmedgørelse føre til mere stress. (ibid., p. 744)

Ved at arbejde under direkte kontrol og bureaukratisk kontrol kan medarbejderen opleve at blive stresset, udrændt og fremmedgjort grundet de arbejdsforhold, der kommer med disse kontrol- og disciplineringsstrategier, og disse belastningsreaktioner påvirker hinanden på tværs af hinanden.

3.3.2 Teknologisk kontrol – Collinsons analyse

Collinson påpeger i artiklen *"Identities and Insecurities: Selves at Work"* (2003) hvordan medarbejders identitet og identitetsforståelse bliver påvirket af den kontrol og overvågning, der finder sted på arbejdspladsen og hvordan de benytter sig af forskellige identitetsstrategier for at 'overleve' denne kontrol. Collinson taler om mere end en type overvågning, hvor teknologisk overvågning er en af dem. Blandt disse overvågningsformer er også disciplinær kontrol og direkte kontrol. Hvor denne artikel kan bruges som udgangspunkt for at udpege konsekvenser af alle kontrolformerne, ser vi det dog relevant at bibringe yderligere analyser til at belyse disse områder fyldestgørende. Derfor vælger vi at begrænse brugen af Collinsons analyse til implikationerne af teknologisk kontrol med en note om, at disse identitetsstrategier kan gøre sig gældende som respons på de belastninger mange moderne kontrol- og disciplineringsstrategier kan bibringe.

Ifølge Collinson anlægger medarbejdere bestemte identitetsforvaltningsstrategier som respons på overvågning af adfærd. Dette kan være i form af teknologisk kontrol som overvågning af telefonsamtaler, e-mails med mere. (Collinson, 2003, p. 539)

Medarbejderens identitetsforvaltningsstrategier kan også forstås som overlevelsesstrategier, der anlægges for at vedkommende kan skabe en meningsfuld sammenhæng mellem sig selv og den overvågning individet er udsat for. Collinson udpeger tre forskellige identitetsforvaltningsstrategier, henholdsvis det konforme selv, det dramaturgiske selv og det modstandsdygtige selv. Disse identitetsforvaltningsstrategier er nogle medarbejderen påtager sig på tværs af hinanden og er derfor ikke statiske af natur. Det er derimod strategier som medarbejderen skifter imellem afhængig af kontekst og behov. (ibid., p. 536)

Det konforme selv karakteriseres ved, at medarbejderen underlægger sig selv og sin subjektivitet til arbejdsgiveren eller arbejdspladsen. Dette forekommer ud fra medarbejderens ønske om at være et værdsat aktiv i arbejdsgiverens øjne. Et eksempel på en konform identitetsforvaltningsstrategi inden for overvågningsbaserede virksomheder er, ifølge Collinson, medarbejderen, der sigter efter en succesfuld karriere. (ibid.) Grunden til dette er, at medarbejderen, udover at følge arbejdspladsens ønskede forskrifter, benytter enhver lejlighed og relation som instrumenter for at fremme karrieren og derved bliver manipulerende for at opnå det, vedkommende ønsker. Et andet eksempel på en konform identitetsforvaltningsstrategi er, ifølge Collinson, medarbejderen, der grundet lille eller manglende mulighed for udvikling tager afstand fra virksomheden og flygter ind i en alternativ virkelighed uden for arbejdets murer. Denne type medarbejder tager enten afstand fra arbejdspladsen fysisk ved eksempelvis at være meget fraværende eller psykisk ved det Collinson italesætter som *splitting self*. *Splitting self* er en opsplittning af selvet, hvor medarbejderen deler den private og arbejdsmæssige identitet fra hinanden og tildeler større fokus til den private identitet for at skabe en mur mellem de to. (ibid., p. 537)

Det dramaturgiske selv karakteriseres ved, at medarbejderen er meget selvbevidst omkring hvordan vedkommende fremstår, især overfor ledelsen, arbejdsgiverne eller andre 'vigtige' personer. Denne selvbevidsthed ses i måden hvorpå medarbejderen manipulerer sine omgivelser, sit image og sit omdømme ved eksempelvis at overdribe, underdrive eller udelade visse detaljer for at fremtræde bedst muligt. Den dramaturgiske identitetsforvaltningsstrategi opstår, ifølge Collinson, overvejende der, hvor medarbejderen føler sig mest synlig, usikker, defensiv og/eller truet på arbejdspladsen som respons på de kontrol- og disciplineringsstrategier, som forekommer på arbejdspladsen. Den dramaturgiske identitetsforvaltningsstrategi er så omfattende, at

medarbejderen er villig til at tilbageholde informationer, der kan risikere medarbejderens egen fysiske sikkerhed. (ibid., p. 538) Det dramaturgiske selv kan anses for at være en tvetydig identitetsforvaltningsstrategi, da den hverken underkaster sig som det konforme selv eller modsætter sig som det resistente selv. (ibid., p. 539)

Det resistente selv karakteriseres ved, at medarbejderen gør åbenlys modstand mod arbejdspladsens overvågning og kontrol. Denne ydede modstand ses i medarbejderens opførsel på arbejdet. Den resistente identitetsforvaltningsstrategi er, ifølge Collinson, diskret eller skjult og kommer eksempelvis til udtryk gennem ironi og satire, modvilje, at være ligeglad samt forsætlig forsinkelse eller udskydelse af bestemte handlinger eller arbejdsopgaver. Denne identitetsforvaltningsstrategi hjælper medarbejderen med at skabe og opretholde et mere positivt selvbillede end det selvbillede arbejdspladsens regler og forskrifter ellers skaber, og medarbejderen benytter sig i mange tilfælde af den resistente identitetsforvaltningsstrategi for at genoprette egen selvrespekt. (ibid.) Collinson påpeger dog, at anvendelsen af denne identitetsforvaltningsstrategi har den modsatte effekt end ønsket for medarbejderen. Når individet påtager sig det resistente selv, og på denne måde tager afstand fra arbejdspladsen kontrol- og disciplineringsstrategier, vil det medføre, at arbejdspladsen indfører mere kontrol og overvågning for at sikre deres målsætning. (ibid., p. 540)

Det kan ifølge Collinson altså ses, at medarbejderen, ved at arbejde under teknologisk kontrol, kan skabe forskellige strategier for at bibeholde en meningsfuld selvforståelse og selvbillede. Han fremlægger tre identitetsforvaltningsstrategier, som medarbejderen kan benytte sig af på tværs af hinanden for at opretholde dette selvbillede. Dog vil disse alternative forståelser af selvet kunne have en fragmenterende og måske fremmedgørende effekt på medarbejderen. Dette kan være tilfældet da vedkommende kan komme til enten at være splittet mellem de identiteter denne påtager sig på arbejdet og den private identitet vedkommende har eller kan være ude af stand til at skabe sammenhæng mellem vedkommendes egne værdier og de, der er blevet påtaget på arbejdspladsen.

3.3.3 Ideologisk kontrol og disciplinær kontrol – Caseys analyse

I artiklen ””*Come, Join Our Family*”: *Discipline and Integration in Corporate Organizational Culture*” (1999) belyser Casey konsekvenserne af ideologisk og disciplinær kontrol.

Casey beskriver hvordan ledelsen på case virksomheden Hephaestus styrer deres medarbejdere gennem ideologisk kontrol og disciplinær kontrol, hvilket sker på baggrund af en strukturomlægning, hvor de, ved at skabe en ’ny medarbejder’, som forbinder egen selvrealisering og identitet med arbejdet hos virksomheden, kan opnå virksomhedens målsætninger. Ifølge Casey gør Hephaestus dette på to måder. Først præsenteres og indføres en række virksomhedsværdier og holdninger samt en bestemt medarbejderadfærd, der vil skabe den ønskede medarbejderkarakter. Dernæst præsenteres en ny virksomhedsstruktur og virksomhedskultur, der giver et fladere hierarki, større medarbejderdeltagelse og medarbejdermedbestemmelse for at øge medarbejdernes ansvarsfølelse samt at skabe en følelse af identifikation, tilknytning og udtryk for kompetence. Casey forklarer, at denne nye virksomhedskultur kommer til udtryk gennem en ny og ’forbedret’ diskurs og retorik. Denne diskurs trækker på team- og familieretorikken og foreskriver villigheden til at arbejde mange timer og et stort engagement. (Casey, 1999, pp. 160 – 161) Udtryk som team og familie bliver brugt i flæng, hvor der aldrig bliver defineret hvad disse indebærer, hvilket medfører at der således opstår en flertydighed, hvor virksomheden kan bruge udtrykkene som og når de ønsker efter behov. Hvor teams bruges mere blandt de professionelle og de, der arbejder med teknologien, bruges familie i højere grad blandt medarbejdere inden for produktion eller håndværkerne. Medarbejderne påtager sig familielignende roller i forhold til hinanden og er styrede af familiens regler og processer, og skaber derved et ubevidst hierarki imellem dem. (ibid., pp. 162 – 163)

Ifølge Casey er det første en medarbejder skal leve op til at er tilpasse selvet til de normative betingelser for den nye virksomhedskultur. En succesfuld medarbejders værdier, overbevisninger og holdninger skal være overensstemmende med de forskrifter Hephaestus fremsætter. Medarbejderen belønner og stimulerer selv de personlighedstræk og værdier vedkommende deler med virksomheden, hvorimod de

træk og værdier, der modsætter sig virksomhedens, og dermed er 'ubrugelige', bliver modarbejdet og undertrykt, for at leve op til de standardiserede krav virksomheden stiller til de ansatte. Medarbejderne skal finde psykiske strategier til at tilpasse sig den nye virksomhedskultur og de dertilhørende uklarheder. At tro på den simulerede team-familie-analogi er den mest almindelige strategi. (ibid., p. 164) Denne identifikation med virksomheden, kan, ifølge Casey, forstås som den effekt den nye virksomhedskultur har på medarbejderne, hvilket skaber afhængige og narcissistiske individer. På denne måde kontrollerer Hephaestus sine ansatte gennem ideologisk kontrol og disciplinær kontrol. (ibid., p. 165)

Casey beskriver, hvordan disciplin og integration er Hephaestus' måde hvorpå de kan skabe en overgang fra ambivalens over til identifikation og øget produktivitet hos medarbejderen. Dette gør de gennem to disciplinære kontrolstrategier, en formel og en uformel. Den *formelle disciplinære kontrolstrategi* ses i virksomhedens reglement og adfærd. Den *uformelle disciplinære kontrolstrategi* ses i team-familiekulturens skjulte hierarki og disciplinære praksis, der danner hverdagens relationer og kontrolsystemer. (ibid., p. 172) Disse relationer og kontrolsystemer i de forskellige teams er en decentralisering af disciplin, der muliggør en dybere identifikation med virksomheden. Dette sker, da teamets leder ender med at være virksomhedens medarbejder-ideal, som de øvrige medarbejdere ærer og ønsker at leve op til. Virksomhedens formelle og uformelle disciplinære systemer skaber et arbejdsmiljø, hvor medarbejderen ikke har noget frirum, og derved ingen mulighed har for, blot for et øjeblik, at søge tilflugt fra arbejdet. (ibid., pp. 173 – 174)

Med den nye virksomhedskultur sætter Hephaestus, ifølge Casey, altså høfligheder og dyder på dagsordenen, hvor interpersonel høflighed, inkluderende sprogbrug samt deltagelsesbaserede møder er på dagsordenen, og hvor medarbejderen afholder sig fra at udvise vrede eller at skabe sig. Ifølge Casey skaber virksomhedskulturen narcissistiske og dependente medarbejdere gennem idealisering af virksomheden, alt imens Hephaestus benægter de negative effekter den har på medarbejderne. Ifølge Casey føler mange sig derfor stressede over at skulle leve op til de kompetencer og krav virksomheden stiller. (ibid., pp. 165 – 166) Psykiske gener og angst bliver normaliseret og legitimeret af den nye virksomhedskultur, samtidig med at de bliver benægtet. De ansatte, der ikke er i stand til at tilpasse sig denne 'normalisering' og undertrykkelse, bliver fortalt at de ikke passer ind i den nye kultur og bliver opfordret

til at forlade virksomheden. (ibid., p. 167) Virksomheden accepterer altså implicit, at det er uundgåeligt for medarbejder at opleve psykisk ubehag i forbindelse med at skulle omstille sig til den nye virksomhedskultur. (ibid., p. 166)

Den mest gennemtrængende og åbenlyse konsekvens af at arbejde under Hephaestus' ideologiske kontrol og disciplinære kontrol er ambivalens. Ifølge Casey er *ambivalens* en manifestation af en mangelfuld internalisering, eller fuldstændige afvisning, af den nye virksomhedskulturs værdier og adfærdsmønstre. (ibid., p. 169) Ambivalens forværrer forvirring og frustration, og i svære tilfælde skaber den invaliderende angst, som manifesterer sig i adskillige tvangsmæssige tanker og handlinger. For at bibeholde psykisk stabilitet og sammenhængskraft samt for at mindske angsttilstande bliver medarbejderen nødt til at bevare sin ambivalens på et niveau, der er til at tåle. (ibid., p. 171) Ligeledes skaber virksomhedens overdrevne diskurs, vedrørende de rette personlighedstræk, intrapsyriske konflikter, der manifesterer sig blandt medarbejderne som forsvarsmekanismer. De forsvarsmekanismer, der overvejende kommer til udtryk er undertrykkelse, regression samt tvangstanker eller tvangshandlinger. Disse OCD-lignende træk fremkommer for at lindre den angst, der er forbundet med at arbejde i et tvetydigt arbejdsmiljø. Ligeledes oplever medarbejderne at blive udstødt på arbejdspladsen, hvis de ikke er i stand til at leve op til virksomhedens ønskede personlighed. Andre oplever at forskyde følelsen af angst over på en tvangsmæssig hyperaktivitet, som måske eller måske ikke producerer givtige resultater for deres teams eller dem selv. (ibid., pp. 167 – 168)

Konsekvensen af at arbejde under Hephaestus' ideologiske kontrol og disciplinære kontrol er derfor, ifølge Casey, at medarbejderne kan opleve intrapsyriske problemer, eksempelvis forsvarsmekanismer, ambivalens og angst.

3.3.4 Delopsamling

Som det fremgår af ovenstående afsnit, findes der mange måder hvorpå moderne organisationer kan kontrollere og disciplinere deres medarbejder. Disse kontrol- og disciplineringsstrategier har forskellige effekter på medarbejderen med én fællesnævner, nemlig at de alle udgør en belastning for vedkommende.

Prætorius' analyse påpeger hvordan direkte kontrol og bureaukratisk kontrol har en stressende, udbrændende og fremmedgørende effekt på individet. Dette sker ved at medarbejderen bliver pålagt at skulle arbejde under nogle forhold, der virker udhulende for vedkommende. Disse forhold er øgede arbejdsområder, større fokus på kvantificering af arbejdet og arbejderen samt flere målinger, vurderinger og evalueringer af medarbejderen og medarbejderens præstationer. Altså sker der en øget arbejdsintensivering og detailstyring af medarbejderen, ved at denne bliver underlagt en direkte kontrol og bureaukratisk kontrol på arbejdspladsen. Grundet disse arbejdsforhold benægter, fortrænger og undertrykker medarbejderen sine værdier og sin faglighed for at kunne overleve på arbejdspladsen. Dette medfører, at medarbejderen bliver stresset og udbrændt, hvilket bringer en række symptomer med sig, som eksempelvis angst, depression, hukommelsessvigt med mere. Ligeledes kan disse arbejdsforhold have en udhulende, og derved fremmedgørende, effekt på medarbejderen eftersom at vedkommende kan føle sig nødsaget til at undertrykke sig selv, sine værdier og sin personlighed for at kunne leve op til arbejdspladsens krav.

Collinsons analyse belyser hvordan teknologisk kontrol medfører, at medarbejderen kan finde strategier for at opretholde en meningsfuld identitetsforståelse. Dette gør medarbejderen gennem tre identitetsforvaltningsstrategier, henholdsvis det konforme selv, det dramaturgiske selv og det resistente selv. Det konforme selv er en identitetsforvaltningsstrategi, hvor medarbejderen følger arbejdspladsens forskrifter og regler, og lader sig underkaste de kontrol- og disciplineringsstrategier arbejdspladsen har, herunder den teknologiske kontrol. Det dramaturgiske selv er en identitetsforvaltningsstrategi, hvor medarbejderen benytter enhver lejlighed og relation til at manipulere, skabe og opretholde et positivt og professionelt image og omdømme overfor arbejdspladsen og arbejdsgiverne, også selvom det kan have negative eller farlige konsekvenser for medarbejderen. Det resistente selv er en identitetsforvaltningsstrategi hvor medarbejderen gør modstand mod arbejdspladsens regler, forskrifter og kontrol. Dette kan eksempelvis komme til udtryk gennem ironi, ligegyldighed eller ved at undgå eller udskyde visse arbejdsopgaver og arbejdspligter. Disse strategier er ikke statiske, og derfor kan medarbejderen benytte sig af disse strategier på tværs af hinanden, når det er mest givtigt for vedkommende. Konsekvenser heraf er at disse identitetsforvaltningsstrategier i sidste ende kan have en fragmenterende eller fremmedgørende effekt på medarbejderen.

Endeligt viser Caseys analyse hvordan ideologisk kontrol og disciplinær kontrol har en belastende effekt på medarbejderen. Gennem hendes analyse af case virksomheden Hephaestus beskriver hun, hvordan denne virksomhed, og virksomheder som denne, gennem virksomhedsstrukturer og især virksomhedskulturer socialiserer medarbejderne og på denne måde underminerer deres person. Gennem indførelse af teams og familie, og retorikken heromkring, pålægges medarbejderen en række uskrevne regler og hierarkier. Ligeledes pålægges medarbejderen en lang række krav til vedkommendes personlige værdier og overbevisninger, og bliver på sin vis bedt om at ændre sin personlighed, for at passe ind i virksomhedens forskrifter. Dette gør medarbejderen i høj grad gennem selvregulering af sine handlinger og værdier. Ved at gøre dette benytter virksomheden sig af ideologisk kontrol og disciplinær kontrol som kontrol- og disciplineringsstrategier, for at få medarbejderen til at leve op til deres målsætninger. Dette medfører, at medarbejderen i sidste ende kan opleve intrapsyriske problemer, som ambivalens og angst, over at skulle arbejde under de virksomhedsstrukturer og den virksomhedskultur Hephaestus fremsætter.

3.4 Opsamling

I dette kapitel har vi kigget nærmere på udviklingskarakteristika i det moderne lønarbejde og har ud fra forskellige teoretiske perspektiver belyst hvordan hver enkelt karakteristika kommer til udtryk og hvilke negative konsekvenser, der kan knytte sig hertil. Disse karakteristika blev behandlet under tre overskrifter, henholdsvis arbejdsintensivering og detailstyring, fleksibilitet samt moderne kontrol- og disciplineringsstrategier.

Under det første afsnit, "*Arbejdsintensivering og detailstyring*", blev der trukket på teori fra tre forskellige teoretikere, som alle blev anvendt til at belyse hvordan arbejdsintensivering og detailstyring kommer til udtryk inden for forskellige professionsgrupper samt hvordan det kan påvirke og belaste dem. Med Ritzer blev det overvejende beskrevet hvordan medarbejdere på McDonald's både bliver styret i forhold til hvilke arbejdsopgaver de skal udføre samt hvordan de skal tale til og agere over for kunderne gennem manuskripter. Der arbejdes ud fra et samlebåndsprincip, hvor hver enkelt medarbejder kun udfører en specifik arbejdsopgave, og dette har skabt en

arbejdsintensivering. Kundernes ventetid skal være kort, og dette stiller krav til medarbejdernes hurtighed og præcision af den givne arbejdsopgave. Denne detailstyring og arbejdsintensivering kan bevirke til en fremmedgørelse af medarbejderne, da de bliver nødt til at undertrykke egen person og identitet for at kunne leve op til virksomhedens krav, og kan derigennem både blive fysisk og psykisk nedkørt. Med Hochschild blev det skildret hvordan stewardesser bliver styret i forhold til udførelse af deres arbejde, deres fremtoning og deres følelser. Der er klare regler for hvad de må og ikke må imens de er på arbejde, hvordan de skal opføre sig, hvordan de skal se ud og hvordan de skal føle og tænke. Stewardesserne skal altid være imødekomende, glade og smilende og bliver derudover også oplært i hvordan de skal håndtere deres følelser i forskellige situationer. I takt med at flyene bliver forbedret teknologisk og at flere og flere anvender fly som et transportmiddel sker der en arbejdsintensivering. Der er kommet flere ruter og afgang, der kan flyves længere uden at skulle tanke brændstof og der er blevet plads til flere passagerer i flyene. For stewardessen betyder dette, at arbejdsdagen bliver længere og intensiveret. Stewardessen har fået mindre tid til de samme opgaver og skal betjene flere passagerer. Konsekvensen af denne detailstyring og arbejdsintensivering kan være fremmedgørelse og depersonalivering, da stewardessen kan blive nødt til at undertrykke egne følelser og fremkalde andre for at opretholde den fremtoning og adfærd som virksomheden kræver. Med Wilson blev det beskrevet hvordan universitetsansatte inden for de seneste årtier oplever mere og mere styring. Hierarkiet er blevet tydeligere og der er kommet flere restriktioner for den enkelte medarbejder. Der er kommet standardiserede servicevilkår og ansættelsesvilkår og derudover er arbejdsopgaverne blevet mere tydeliggjorte og specifikke. Der er ligeledes sket en arbejdsintensivering med de ændrede vilkår. Den universitetsansatte akademiker er underlagt en række arbejdsopgaver, som skal udføres og samtidig kommer der flere og flere studerende på universitetet. De universitetsansatte akademikere skal derfor undervise og vejlede flere studerende, men skal stadig nå de resterende arbejdsopgaver. Oveni dette får de dårligere lønninger, universitetet betaler ikke længere for alle deres udgifter i forbindelse med arbejdet og livstidsansættelsen er blevet fjernet. Derigennem oplever flere af de universitetsansatte akademikere usikkerhed omkring deres ansættelsesforhold og jobsikkerhed, og bevirker at de forsøger at løbere hurtigere for at nå alle deres arbejdsopgaver, hvilket i sidste ende kan føre til stress.

Under det andet afsnit, "*Fleksibilitet*", blev det ud fra tre forskellige teoretikere skildret hvordan tre forskellige former for fleksibilitet kommer til udtryk og hvordan de kan påvirke og belaste lønarbejderen. Med Becks analyse af arbejdet i det moderne samfund blev det skitseret hvordan numerisk fleksibilitet kan skabe en større usikkerhed hos individet omkring dennes tilknytning til arbejdet og arbejdsmarkedet. Der er sket en omfattende modernisering af samfundet, og dette har bevirket til en fremkost af et risikosamfund med et arbejdsmarked med prekære og diskontinuerede beskæftigelsesformer. Med teknologiens indpas og stigende anvendelse på arbejdsmarkedet er behovet for den menneskelige arbejdskraft blevet mindre og globaliseringen har medført, at virksomhederne kan flytte deres arbejdspladser til udlandet, hvor virksomhedens omkostninger er lavere. Det globale marked stiller krav til virksomhederne om at være fleksible og derfor kan standardiseret arbejde og arbejdsforhold ikke længere betale sig. I stedet anvender virksomhederne åbne og løse ansættelseskontrakter, hvilket sætter arbejdstageren i en usikker situation. Dette skaber imidlertid ikke kun en usikkerhed omkring ansættelsespositionen og tilknytning til arbejdsmarkedet, men også individets livsførelse og livsgrundlag. Med Sennetts analyse af arbejdet i det moderne samfund blev det belyst hvordan funktionel fleksibilitet kan gøre det svært for individet at opretholde sine kompetencer og danne sin karakter. I det moderne samfund er bureaukratiet og rutinen blevet erstattet af fleksibilitet. Dette ses også på virksomhederne, der gennem netværkslignende systemer løbende definerer egen struktur og dermed forvinder de klare retningslinjer. Virksomhederne ændrer sig i takt med at efterspørgslen på det globale marked ændrer sig, og dette får betydning for individets arbejdsliv. Individet bliver kastet rundt mellem forskellige typer af arbejde og arbejdsopgaver og står i en usikker position hvor dennes kvalifikationer og færdigheder hurtigt kan blive forældede. Individet skal være omstillingsparat for at kunne følge med, men denne fleksible adfærd kan få konsekvenser for individets livsfortælling, karakterdannelse og fornemmelse af at have et bæredygtigt selv. Når intet varer særlig længe skal individet hele tiden starte forfra og karaktertræk som loyalitet og gensidig forpligtigelse bliver overflødige. I stedet forholder individet sig distanceret til sin omverden, og dette vanskeliggør udviklingen af stærke sociale relationer. Med Tynells studie af IT-virksomheden Adore blev det skitseret hvordan arbejdstidsmæssig fleksibilitet kan medføre, at arbejdet bliver grænseløst og at arbejdsforpligtigelsen bliver større. Her har medarbejderne fået mere autonomi og frihed, blandt andet gennem fleksibel arbejdstid. Der eksisterer ikke længere

en fast arbejdstid og der bliver heller ikke ført regnskab over den. Medarbejderne er blevet ansvarlige for egen boundary control og kan dermed, et langt stykke hen ad vejen, selv bestemme hvor, hvornår og hvor længe de vil arbejde. Arbejdet er ikke længere kun noget, der foregår fra mandag til fredag mellem klokken 8 og 16, og dette er også blevet realiteten for mange af virksomhedens medarbejdere. De føler sig forpligtigede til at udvide arbejdstiden for at nå de stramme deadlines som ledelsen indirekte har presset dem til at sætte. Alligevel går mange rundt med kronisk dårlig samvittighed over arbejdsopgaver som de ikke når og føler sig usikre og utilstrækkelige.

Under det tredje afsnit, "*Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*", blev der anvendt teori fra tre forskellige teoretikere til at belyse hvordan forskellige kontrol- og disciplineringsstrategier kommer til udtryk på arbejdspladserne og hvordan de kan påvirke og belaste individet. Ud fra Prætorius blev det skitseret hvordan direkte kontrol og bureaukratisk kontrol kommer til udtryk gennem en yderstyring af arbejdsforholdene som medarbejderne bliver pålagt at følge. Medarbejderne oplever en stram styring, øgede arbejdsomængder og større fokus på kvantificering af deres arbejde og bliver med jævne mellemrum kontrolleret, evalueret og overvåget. Disse arbejdsforhold bevirker, at medarbejderen kan komme til at stå i dobbeltbindende situationer, hvor denne ikke både kan håndhæve ledelsens regler og målsætninger og opretholde den faglige kvalitet. Medarbejderen kan derfor føle sig nødsaget til at benægte, fortrænge og undertrykke egne faglige og personlige værdier for at overleve psykisk på arbejdspladsen og leve op til arbejdspladsens krav. Dette kan dog medføre at medarbejderen oplever forskellige belastningsreaktioner som fremmedgørelse, udbændthed og stress, som yderligere kan medføre en række andre symptomer som eksempelvis angst, depression og hukommelsessvigt. Ud fra Collinson blev det belyst hvordan teknologisk kontrol blandt andet kommer til syne på arbejdspladserne gennem overvågning af telefonsamtaler og e-mails. Denne overvågning af medarbejdernes adfærd kan bevirke til, at de udvikler forskellige identitetsforvaltningsstrategier for at overleve psykisk på arbejdspladsen. Med det konforme selv vælger medarbejderen at følge virksomhedens forskrifter og underkaster sig dermed virksomhedens kontrol- og disciplineringsstrategi. Med det dramaturgiske selv vælger medarbejderen at fremstille sig selv på en måde som ledelsen eller andre vigtige personer finder ønskværdig, uanset hvilke konsekvenser denne positive fremstilling har for

individet. Med det resistente selv vælger medarbejderen at modarbejde virksomhedens forskrifter og kontrol. Dette foregår diskret eller skjult gennem eksempelvis ironi, ligegyldighed eller ved at forsinke eller udskyde visse arbejdsopgaver. Disse identitetsforvaltningsstrategier er ikke statiske størrelser, men bliver anvendt på tværs af hinanden alt efter hvornår de er mest givtige for individet. Det medfører dog at individet kan opleve en fragmentering eller fremmedgørelse af egen selvforståelse og selvbillede. Med Caseys studie af case virksomheden Hephaestus blev det belyst hvordan ideologisk kontrol og disciplinær kontrol kommer til udtryk gennem indførelse af en ny virksomhedskultur og nye virksomhedsstrukturer samt et værdi- og holdningssæt, der socialiserer medarbejderen til at være på en bestemt måde. Ved at indføre en familiær virksomhedskultur bliver den enkelte medarbejder pålagt en række uskrevne regler og sociale hierarkier og bliver gennem, værdi- og holdningssættet pålagt at have en række personlige værdier og holdninger som stemmer overens med virksomhedens. For at være en god medarbejder bliver den ansatte nødt til at tilpasse sit selv og sin personlighed til virksomhedens forskrifter og laver derigennem en selvregulering. Dette er dog ikke altid lige til og mange oplever intrapsykeiske problematikker, som ambivalens og angst, over at skulle arbejde under arbejdsforholdene på virksomheden.

De forskellige teoretiske gennemgange har dermed vist hvordan de forskellige udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde kommer til udtryk og hvordan de kan påvirke og belaste individet samt at der kan knytte sig en række negative konsekvenser hertil.

Kapitel 4: Metode og forskningsdesign

I dette kapitel vil vi redegøre for dataindsamlingsmetode, interviewguide, valg af informanter, analysestrategi samt etiske overvejelser.

4.1 Dataindsamlingsmetode: fokusgruppeinterviews

Vi valgte at indsamle vores empiriske data gennem fokusgruppeinterviews. Et *fokusgruppeinterview* er kendetegnet ved gruppeinteraktion og et fokus på et på forhånd forskerbestemt emne. Det er med andre ord en interviewform, hvor forskeren har samlet en gruppe mennesker, som skal snakke om og diskutere et bestemt emne. Der bliver i fokusgruppeinterviews lagt op til at informanterne skal snakke og diskutere med hinanden og knap så meget med forskeren. (Halkier, 2008, p. 9) Forskeren har dermed ved fokusgruppeinterviews ikke en klassisk interviewerrolle, men agerer i stedet som en moderator. Der er dog paralleller mellem de to roller. *Moderatoren* har stadig til opgave at skabe et socialt rum, hvori informanterne hver især og som gruppe kan og har lyst til at udtrykke sig, lytte og spørge ind til fokusgruppens udtalelser og skal sørge for at fokusgruppen kommer omkring relevante emneområder. Derudover skal moderatoren også agere som en *facilitator*, hvilket betyder at moderatoren også skal håndtere de sociale dynamikker blandt fokusgruppens deltagere og gøre det muligt for dem at tale sammen. (ibid., pp. 48 – 49) Der kan opstå en tendens til konformitet og polarisering i fokusgrupper, hvilket kan hæmme forskelligheden i deltageres forståelser og udtalelser. (ibid., p. 14) Moderatoren skal, sagt med andre ord, muliggøre den sociale interaktion dog uden at kontrollere den. Ved at kontrollere den sociale interaktion kan moderatoren komme til at hæmme flowet i interviewsamtalen, således at deltagerne får svært ved tale sammen, og moderatoren går dermed glip af fokusgruppens vigtigste dynamik. (ibid., pp. 48 – 50) Data bliver i fokusgrupper produceret i gruppekonteksten. (ibid., p. 9)

Fokusgrupper åbner op for muligheden for at få indblik i hvordan en gruppe af mennesker tænker og forholder sig til et givent emne. (ibid., p. 10) Derudover peger forskningslitteraturen også på, at fokusgruppeinterviews kan skabe mere komplekse og koncentrerede data end eksempelvis det almindelige individuelle forskningsinterview. Deltagerne i et fokusgruppeinterview har muligheden for at spørge ind til hinandens udtalelser, foretage sammenligninger og kan kommentere på hinandens erfaringer og forståelser ud fra en kontekstuel forforståelse som forskeren sandsynligvis ikke har. Der er dog en risiko for, at den sociale kontrol i fokusgruppen kan virke hindrende for, at de forskellige erfaringer og perspektiver hos gruppens deltagere kan

komme frem. Deltageren er måske mere tilbøjelig til at komme med beretninger om hvad der anses som socialt ukorrekte forståelser og handlinger, når deltageren sidder alene med forskeren, selvom det dog på ingen måde kan garanteres. (ibid., pp. 13 – 14) Fokusgrupper kan dermed bidrage til at få flere perspektiver frem, hvilket var årsagen til at vi netop valgte fokusgruppeinterview metoden. På den måde stemmer metoden godt overens med vores ønske om at få en dybdegående indsigt i almindelige menneskers forståelser for og oplevelser af det moderne lønarbejde, dets udviklingskarakteristika og de negative konsekvenser der kan knytte sig hertil.

Fokusgruppeinterviews kan foregå med forskellige grader af strukturering, hvor der normalvis i litteraturen skelnes mellem en *løs model* med meget få og brede spørgsmål, en *stram model* med flere og mere specifikke spørgsmål, og en *tragt-model*, som er en kombination af den løse og stramme model. I tragt-modellen arbejdes der med åbne, brede spørgsmål i starten og mere specifikke, afgrænsede spørgsmål mod slutningen. De forskellige grader af strukturering egner sig til forskellige formål. Den løse model egner sig godt til blandt andet eksplorative undersøgelser eller hvis forskeren er mere interesseret i at få indblik i fokusgruppens sociale dynamikker frem for besvarelser af specifikke spørgsmål. Til gengæld kan det blive vanskeligt at lave systematiske sammenligninger, da de forskellige fokusgrupper kan have haft forskellige fokus inden for interviewemnet. Den stramme model egner sig godt til undersøgelser, hvor forskeren ønsker viden omkring specifikke områder og interesserer sig mere for indholdet af gruppens diskussioner end gruppeinteraktionen. Den stramme styring kan dog bevirke til, at der ikke generes ny viden, da deltagerne ikke har megen frihed til selv at præge diskussionen. Tragt-modellen har både fordelene ved den løse og stramme model, hvor der både er plads til at deltagerne kan sætte deres eget præg på samtalen gennem de åbne spørgsmål, samtidig med at forskerens ønske om at få belyst nogle specifikke områder bliver tilgodeset gennem de mere afgrænsede spørgsmål. (ibid., pp. 38 – 40) Vi valgte at arbejde med tragt-modellen, da vi både havde en interesse i at kende til informanternes umiddelbare tanker omkring lønarbejdet samt de specifikke udviklingskarakteristika ved lønarbejdet som vi har valgt at beskæftige os med. Vi arbejdede derfor både med en åben og lukket del i vores fokusgruppeinterviews, hvilket vil blive yderligere uddybet i det følgende underafsnit.

4.1.1 Interviewguide

Interviewguiden er blevet udformet på baggrund af vores valgte struktureringsgrad og teoretiske behandling af lønarbejdets udviklingskarakteristika og negative konsekvenser fra forrige kapitel (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika i det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser). Tragt-modellen lægger op til en konkret interviewguide, der starter med et par åbne beskrivende start-spørgsmål og slutter med en række specifikke start-spørgsmål hvortil der ofte knyttes nogle målrettede opfølgningsspørgsmål. Spørgsmål i fokusgruppeinterviews har til formål at starte og understøtte udvekslinger, diskussioner og forhandlinger blandt fokusgruppens deltagere, og kaldes for start-spørgsmål. Et *start-spørgsmål* er et åbent og ekspansivt spørgsmål, som lægger op forskellige reaktioner. Herunder skelnes der mellem *beskrivende* og *vurderende* start-spørgsmål, der, som navnene angiver, lægger op til at informanterne skal beskrive eller vurdere et givent fænomen. Det anbefales at starte ud med beskrivende start-spørgsmål, da de oftest er lettere for informanterne at reagere på. (Halkier, 2008, pp. 41 – 43) Udover spørgsmål kan der også anvendes hjælpemidler og øvelser til at fremme diskussionen, eksempelvis filmklip, billeder eller papkort. Det givne hjælpemiddel eller den givne øvelse skal selvfølgelig afspejle problemstillingen og undersøgelsesemnet og skal hænge sammen med resten af interviewet. Hvornår hjælpemidlet eller øvelsen skal introduceres afhænger af formålet med denne. Hvis forskeren interesserer sig for fokusgruppens reaktion på hjælpemidlet eller øvelsen kan disse sagtens blive introduceret efter den indledende introduktion til interviewet. Er forskeren mere interesseret i fokusgruppens generelle forståelser, erfaringer og normer, kan det være en god ide at vente med at introducere hjælpemidlet eller øvelsen og først give fokusgruppen mulighed for åbent at diskutere det givne emne. (ibid., pp. 43 – 45)

Vi valgte at anvende hjælpemidler til at facilitere vores interviewspørgsmål og udsagn omkring det moderne lønarbejde. For at bidrage til at informanterne snakkede og diskuterede med hinanden, skrev vi samtlige af vores interviewspørgsmål og udsagn ned på en række papkort som informanterne selv skulle trække, læse op for hinanden og efterfølgende kommentere på. Interviewguiden kom til at bestå af to dele, en del med 3 kort bestående af åbne spørgsmål og en del med 11 mere emnespecifikke kort:

Del 1: Åbne spørgsmål

- *Kort 1: Hvad er det bedste ved det moderne arbejde?*
- *Kort 2: Hvad er det værste ved det moderne arbejde?*
- *Kort 3: Ifølge en Gallup undersøgelse er kun 21% engagerede i deres arbejde, hvad tror I forklaringer kan være?*

Del 2: Udsagnskort

- *Kort 1: Vi laver mere på arbejdet end nogensinde før*
- *Kort 2: Vi bliver styret mere på arbejdet i dag end tidligere*
- *Kort 3: Det, at vi laver mere end nogensinde før og bliver styret mere på arbejdet, giver stress*
- *Kort 4: Vi bliver reguleret mere på arbejdet, eksempelvis i forhold til hvordan vi skal føle og tale*
- *Kort 5: Usikkerhed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde*
- *Kort 6: Forandringshastighed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde*
- *Kort 7: Det er i dag vanskeligere at have tætte relationer på arbejdet end tidligere*
- *Kort 8: At man kan arbejde hjemmefra gør, at man arbejder hele tiden*
- *Kort 9: Styringen af vores arbejde gør det svært at opretholde den faglige kvalitet*
- *Kort 10: Overvågning af vores arbejde påvirker vores adfærd*
- *Kort 11: Vi tager arbejdspladsens værdier til os og det gør det svært for os at sige fra*

Kortene i den første del bestod af to beskrivende start-spørgsmål og et vurderende start-spørgsmål, som alle havde til formål at få informanterne til at interagere med hinanden. Derudover havde vi en interesse i at finde ud af hvilke umiddelbare tanker informanterne gjorde sig om lønarbejdets gode og dårlige sider. Det vurderende start-spørgsmål blev udformet på baggrund af Gallup-rapporten om medarbejderes engagement i deres arbejde (2013), som vi præsenterede i specialets første kapitel (jf. 1.1 Indledning). Vi valgte at tage udgangspunkt i de danske forhold, hvor 21 % af de adspurgte danske medarbejdere følte sig engagerede i deres arbejde. (Gallup, 2013, p. 91) Kortene i den anden del bestod udelukkende af en række udsagn om de tre udviklingskarakteristika i det moderne lønarbejde og deres mulige negative konsekvenser. De forskellige kort blev udformet ud fra vores teoretiske behandlinger heraf

(jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser). Kort 1 – 4 omhandler dimensionerne ved arbejdsintensivering og detailstyring, kort 5 – 8 omhandler dimensionerne ved fleksibilitet og kort 9 – 11 omhandler dimensionerne ved de moderne kontrol- og disciplineringsstrategier.

Udover de ovenstående kort udformede vi også 3 ekstra kort, som vi kunne benytte os af i tilfælde af, at de ovenstående kort ikke medførte den forventede interaktion og diskussion i fokusgruppen.

Ekstra kort:

- *Kort 1: Hvordan ser et godt arbejde ud?*
- *Kort 2: Hvordan ser et dårligt arbejde ud?*
- *Kort 3: Hvis I kunne ændre jeres arbejdsforhold, hvad ville I så ændre?*

4.2 Valg af informanter og rekruttering

Grundet vores interesse for at undersøge lægmandsforståelsen af udviklingskarakteristika i det moderne lønarbejde og de negative konsekvenser heraf bestod informanterne udelukkende af personer med tilknytning til nutidens moderne lønarbejde. En *lægmand* er, ifølge den danske ordbog, en person, der ikke er en fagmand eller på anden vis har specialviden inden for et bestemt fagområde.³ Vores vigtigste selektionskriterium blev dermed, at informanten ikke besad en ekspert- eller specialviden omkring det moderne lønarbejde, men blot havde personligt kendskab til det.

Det er ikke ligegyldigt hvilke informanter, der udvælges. Det er vigtigt at overveje hvilke karakteristika, som er vigtige at få med og sørge for, at disse er repræsenteret hos de givne informanter. Dette gælder især for den kvalitative forskning, hvor antallet af informanter typisk er relativt begrænset. Selektionen af informanterne bør med andre ord være *analytisk selektiv*. (Halkier, 2008, pp. 26 – 27) Som nævnt ovenfor bevirkede vores lægmandsperspektiv, at vores vigtigste selektionskriterium blev, at informanten ikke havde en ekspert- eller specialviden, men vi havde også andre selektionskriterier under overvejelse. Vi havde en ambition om at rekruttere vores informanter ud fra princippet om *maksimal variation*. (ibid., p. 27) Vi ønskede ikke

³ Kilde: www.ordnet.dk/ddo/ordbog?query=lægmand

udelukkende at rekruttere informanter fra samme arbejdsplads eller erhverv, da vi frygtede, at vores data dermed kunne komme til at udtrykke noget mere generaliserende inden for den givne arbejdsplads eller erhverv og ikke nødvendigvis om lønarbejdet som helhed, hvilket er det vores interesse er centreret omkring. Som også Thomas Borchmann og Bendt Torpegaard Pedersen pointerer i deres artikel ”*Hvad er arbejde og hvordan bør arbejdsorganisationer anskues?*” (2009) er begrebet arbejde på ingen måde ensidigt. Der findes mange forskellige typer af arbejde hvortil der knytter sig forskellige arbejdsaktiviteter og arbejdsforhold. Eksempelvis har *white collar arbejder* typisk mere frihed, autonomi og ledelsesansvar end *blue collar arbejder*.⁴ Dog skal det påpeges at godt blue collar arbejde sagtens kan være mere autonomt og bedre lønnet end white collar arbejde. (Borchmann & Pedersen, 2009, pp. 1 – 4) Vi var derfor interesserede i at rekruttere informanter fra forskellige erhverv og med forskellige grader af ledelsesansvar, da vi derigennem mente, at sandsynligheden for, at vi ville få et udtryk for netop det vi undersøger ville være størst. Dette viste sig dog i praksis at være vanskeligt at realisere. Vi havde fra starten af en ambition om at rekruttere informanter uden for vores egne sociale netværk, da vi havde en formodning om, at et godt kendskab til informanterne ville påvirke dynamikken i interviewet, hvilket også er en velkendt problematik i litteraturen. Generelt set anbefales det ikke, at forskeren kender eller på anden vis omgås informanterne til dagligt. (Halkier, 2008, p. 32) Selvom vi kontaktede mange forskellige virksomheder og arbejdspladser lykkedes det os ikke at finde nogle, der havde lyst til at deltage, og vi så os derfor nødsaget til at trække på vores sociale netværk, hvilket også går under betegnelsen *snowball sampling*. Når der rekrutteres fra eget netværk er det vigtigt at bede personer fra netværket om at finde en fra dennes netværk som forskeren ikke kender. Det er derfor også vigtigt, at gøre det klart for personen fra eget netværk, hvilke selektionskriterier denne skal rekruttere efter, således at der stadig er tale om en analytisk selektion. (ibid., pp. 31 – 32) Selvom rekruttering gennem det sociale netværk ikke var vores første prioritet knytter der sig også nogle fordele hertil, som at deltagerne kan føle sig mere forpligtigede til at møde op og kan føle sig mere trygge ved situationen på forhånd. (ibid., pp. 32 – 33) Det bevirkede dog til, at vi ikke kunne opnå den ønskede spredning i erhverv og ledelsesansvar. Vores sample

⁴ Ved white collar arbejde henvises der til erhverv hvor arbejderens tøj forbliver rent, hvor der ved blue collar arbejde henvises til erhverv hvor arbejderens tøj bliver beskidt.

size endte med at bestå af ni informanter, hvoraf fire var mænd og fem var kvinder, med en aldersspredning fra 27 til 66 år og som kom fra forskellige erhverv⁵.

Produktionen af data afhænger i høj grad af deltagernes interaktion med hinanden. Hvis ikke deltagerne føler sig trygge nok til at dele deres tanker med hinanden, eller på anden vis har vanskeligt ved at kommunikere med hinanden, bevirker det til, at data bliver mangelfulde. I sammensætningen af en fokusgruppe bør det derfor tilstræbes, at denne ikke er for homogen eller heterogen. Ved meget homogene grupper er der risiko for, at den sociale udveksling hæmmes, og ved meget heterogene grupper er der risiko for mange konflikter og undertrykkelse af forståelser. (ibid., pp. 27 – 28) Vi valgte at sammensætte relativt homogene grupper, da vi havde en formodning om, at eksempelvis en overlæge og rengøringsassistent kunne have vanskeligheder ved at kommunikere og interagere med hinanden grundet deres meget forskellige uddannelsesbaggrunde. Vi forsøgte derfor at sammensætte fokusgrupperne således, at informanterne havde noget tilfælles enten uddannelses- eller beskæftigelsesmæssigt, hvilket også lykkedes os at realisere ved de fleste af fokusgrupperne. Vi var dog også nødt til at tage hensyn til hvornår informanterne havde mulighed for at deltage, især når vi imidlertid kun havde en begrænset sample size at gøre godt med. Derudover tilstræbte vi at sammensætte gruppen således, at ikke alle informanterne havde et personligt kendskab til hinanden. Når informanterne kender hinanden, er der en risiko for, at den sociale kontrol træder i kraft i og med, at de har en fortid og fremtid sammen. Den sociale relation kan dermed virke hæmmende, da den enkelte står til ansvar for sine udtalelser selv efter interviewet har fundet sted, selvom den sociale relation modsat også kan skabe en større tryghed. Informanter, der ikke kender hinanden er typisk også mere tilbøjelige til at spørge ind til hinandens udtalelser, da de ikke har en baggrundsviden herom, hvilket kan frembringe flere forskellige perspektiver under interviewet. (ibid., pp. 29 – 30) Vi så derfor et rationale i, at fokusgrupperne ikke udelukkende bestod af informanter med kendskab til hinanden, selvom vi som udgangspunkt stadig var nødt til at tage hensyn til hvornår informanterne havde mulighed for at deltage.

⁵ Herunder en sygeplejerske, en socialrådgiver, en rengørings- og køkkenassistent, en social- og sundhedsassistent, en bioanalytiker, en uddannelsesleder, to pædagoger og en bogholder.

Det er også vigtigt at overveje hvor stor fokusgruppen skal være. Der findes ingen konsistens i litteraturen omkring hvor mange deltagere, der bør være i en fokusgruppe. Litteraturen rapporterer både om succesfulde grupper på 3 til 4 og 10 til 12 deltagere. Antallet af deltagere bør derfor vælges ud fra hvad der passer bedst til undersøgelsen, deltagerne og den interaktion, der søges. Mindre grupper egner sig godt til sensitive emner, eksempelvis sygdomsrelaterede emner, samt emner der i forvejen typisk tales om i mindre grupper, eksempelvis emner relateret til familierutiner. Derudover kan det være en fordel at sammensætte mindre grupper, hvis forskeren ønsker at lave en dybdegående bearbejdning af gruppens sociale forhandlinger, sproglige udtryk og betydningsdannelser. Det kan dog være svært at skabe en dynamisk interaktion mellem deltagerne, især hvis gruppen er meget homogen. Større grupper egner sig godt til ikke-sensitive emner, eksplorative undersøgelser og situationer, hvor forskeren ikke interesserer sig for de sociale interaktionsprocesser, men derimod indholdet af det sagte og diskuterede. Større grupper kan dog være vanskelige for forskeren at styre og vil typisk kræve en stor moderatorinvolvering. (ibid., pp. 33 – 34)

Grundet vores begrænsede erfaring med fokusgruppeinterviews og valg af struktureringsgrad vurderede vi, at den mest optimale fokusgruppestørrelse ville ligge i den lavere ende af skalaen. Vi ville først og fremmest gerne sikre os, at vi havde plads nok til at kunne lade informanterne præge samtalerne og diskussionerne i den første del af interviewet, men ville ligeledes gerne sikre os, at vi kunne magte at styre gruppens dynamikker og interaktion.

Vi endte derfor med, på baggrund af alle ovenstående overvejelser og omstændigheder, at sammensætte tre fokusgrupper med tre personer i hver gruppe. Den første gruppe bestod af en social- og sundhedsassistent, en bogholder og en rengørings- og køkkenassistent. Den anden gruppe bestod af en socialrådgiver, en bioanalytiker og en pædagog, og den tredje gruppe bestod af en uddannelsesleder, en pædagog og en sygeplejerske.

4.3 Analysestrategi: kvalitativ indholdsanalyse

Empiriske data kan behandles og analyseres på mange forskellige måder, og valget af analysestrategi bør altid foretages på baggrund af undersøgelsens formål og ambition, ligesom det er tilfældet ved samtlige andre metodiske og designmæssige valg. På

baggrund af vores ambition om at belyse hvordan almindelige mennesker tænker om det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika og deres negative konsekvenser, har vi valgt at anvende kvalitative indholdsanalyse som analysestrategi.

Indholdsanalyse er en udbredt forskningsteknik inden for den kvalitative forskning, og dækker over en gruppe af analytiske tilgange. Overordnet set defineres *kvalitativ indholdsanalyse* som et analyseværktøj til at fortolke indholdet af en specifik tekst gennem en kodningsproces, som bygger på systematiske klassifikationer, hvorefter der kan identificeres temaer eller mønstre. Teksten er omdrejningspunktet for analysen og består af det indsamlede datamateriale. Formålet med analysen er at tilvejebringe viden og forståelse omkring det undersøgte fænomen. (Hsieh & Shannon, 2005, pp. 1277 – 1278) Kvaliteten af en indholdsanalyse afhænger i høj grad af kodningsprocessen. Kodningen af datatekstens indhold har til formål at organisere dennes indhold til færre indholdskategorier. *Kategorier* er mønstre eller temaer, som enten er direkte udtrykt i teksten eller som på anden vis er udledt af teksten gennem en analyse. I kodningsprocessen udvikler forskeren et *kodningsskema*, der fungerer som et oversættelsesværktøj til at organisere data i kategorier som forskeren anvender. (ibid., p. 1285)

Ifølge Hsiu-Fang Hsieh og Sarah Shannon kan der skelnes mellem tre tilgange til kvalitative indholdsanalyse, herunder konventionel indholdsanalyse, summerende indholdsanalyse og teoriinformeret indholdsanalyse, som hver især egner sig til forskellige formål.⁶ De tre former for indholdsanalyse foregår dog ud fra samme syv analytiske principper som formulering af forskningsspørgsmål, udvælgelse af data tekst, definition af kategorier, skitsering af kodningsprocessen, implementering af kodningsprocessen, vurdering af pålidelighed og analyse af resultaterne fra kodningsprocessen. (ibid., pp. 1285 - 1286)

Den konventionelle indholdsanalyse er anvendelige i situationer, hvor forskeren ønsker at beskrive et givent fænomen og i særdeleshed hvis fænomenet er underbelyst i litteraturen. Analysen starter med, at forskeren læser hele teksten for at få en fornemmelse for helheden og herefter skabes kategorierne ud fra tekstens indhold. Der

⁶ Vi har valgt at oversætte begreberne til dansk. De er oversat fra de engelske betegnelser conventional content analysis, summative content analysis og directed content analysis.

arbejdes dermed ud fra en *induktiv tilgang*. Fordelen ved den konventionelle indholdsanalyse er, at forskeren ikke bliver hæmmet af forudbestemte teoretiske perspektiver, men får direkte informationer ud fra informanternes perspektiver. Ulempen er dog, at det kan være vanskeligt at identificere de forskellige kategorier og det kan også være svært at vurdere hvorvidt kategorierne er korrekte, da der ofte ikke vil være megen litteratur, der kan understøtte disse. (ibid., pp. 1279 – 1281)

Den summerende indholdsanalyse er anvendelig hvis forskeren interesserer sig for hvordan ord eller fraser bliver anvendt eller hvor mange forskellige meninger, der knytter sig et bestemt ord. Analysen starter med, at forskeren identificerer og foretager en optælling af de interessante ord eller fraser i teksten for at få en forståelse for hvordan de anvendes, og derefter fortolkes indholdet af disse for at finde frem til deres underliggende betydninger. Forskeren har dermed på forhånd bestemt sig for hvilke ord eller fraser, der er interessante og optæller disse for at finde mønstre og få en forestilling om de koder, som findes i teksten, så de efterfølgende kan fortolkes. Fordelen ved den summerende indholdsanalyse er, at det er en diskret og ikke-reaktiv måde at undersøge et givent fænomen på samt at det kan give en grundlæggende indsigt i hvordan ord faktisk bliver anvendt. Ulempen er dog at resultaterne af analysen bliver begrænset af dets fokus, som forsømmer den bredere mening i tekstmaterialet. (ibid., pp. 1283 – 1285)

Den teoriinformerende indholdsanalyse er anvendelig, når forskeren ønsker at validere eller udvide allerede eksisterende teoretiske forståelser eller i tilfælde hvor den eksisterende teori og forskning kunne have gavn af en yderligere belysning. Analysen er relativ struktureret og foregår ud fra en forudbestemt teoretisk referenceramme, der danner de kategorier som forskeren analyserer datamaterialet ud fra. Der arbejdes dermed ud fra en *deduktiv tilgang*. Data kodes ud fra eksisterende teoretiske kategorier, og de data, der falder uden for kategorierne identificeres og analyseres senere hen for at finde ud af om der skal tilføjes yderligere kategorier til de eksisterende. Kodningen kan starte på to måder afhængigt af forskningsspørgsmålet. Hvis formålet med forskningen er at identificere og klassificere alle tilfælde ved et givent fænomen, vil analysen starte med, at forskeren læser hele datateksten og fremhæver tekststykker, der synes at være relevante for det undersøgte fænomen. Derefter kodes de fremhævede tekststykker ud fra de teoriinformerende kategorier, og tekststykker, der falder uden for danner nye kategorier. Ved at anvende denne analysestrategi er

forskeren forholdsvis sikker på at indfange fænomenets nuancer. Hvis formålet med forskningen er at udforske de forudbestemte teoriinformerede kategorier, vil analysen starte med, at forskeren koder teksten ud fra de forudbestemte kategorier med det samme. De datatekststykker, der falder uden for identificeres og analyseres på et senere tidspunkt for at bestemme om de præsenterer en ny kategori eller en ny underkategori til de eksisterende kategorier. Denne analysestrategi kan anvendes, hvis forskeren føler sig sikker på, at fokuset på de forudbestemte kategorier ikke vil påvirke identifikationen af relevante tekststykker. Fordelen ved den teoriinformerede indholdsanalyse er, at eksisterende teoretiske rammer kan blive understøttet og udvidet. Ulempen er dog at det teoriinformerede fokus kan påvirke forskerens åbenhed under analysen. Forskeren kan være mere tilbøjelig til at finde understøttende datatekststykker frem for afvisende datatekststykker, og kan overse andre aspekter ved fænomenet end de som teorien fokuserer på. (ibid., pp. 1281 – 1283)

Vi har valgt at anvende den teoriinformerede kvalitative indholdsanalyse, da denne stemmer bedst overens med vores forskningsinteresse og forskningstilgang. Vores interviewguide er udformet på baggrund af forskellige teoretiske perspektiver og vi søger at blive klogere på hvad almindelige mennesker tænker omkring det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika og de negative konsekvenser der kan knytte sig hertil. Vi vil lave en analyse i to etaper, hvor den ene er centreret omkring de tre spørgsmål fra den åbne del af fokusgruppeinterviewene og den anden er centreret omkring de 11 udsagnskort fra den mere lukkede del af fokusgruppeinterviewene. Under den første analyseetape arbejder vi ikke ud fra forudbestemte kategorier, men vil danne kategorierne ud fra informanternes udtalelser. Vi vil dog have de forskellige bagvedliggende teoretiske perspektiver, fra forrige kapitel (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser), i baghovedet i dannelsen af kategorierne og vil herudfra forsøge at klassificere hvad informanterne fremhæver under de tre åbne spørgsmål. Under den anden analyseetape arbejder vi ud fra forudbestemte teoriinformerede kategorier, som vi har dannet på baggrund af de 11 udsagnskort. Vi arbejder med følgende kategorier i anden etape:

Arbejdsintensivering og detaljstyring:

Oplevede udviklingskarakteristika

- *Arbejdsintensivering*
- *Styring og regulering*

Oplevede konsekvenser:

- *Stress*
- *Nedsat arbejdsværdi*
- *Fremmedgørelse og meningsløshed*

Fleksibilitet:

Oplevede udviklingskarakteristika:

- *Usikkerhed*
- *Forandring*

Oplevede konsekvenser:

- *Forandrede sociale relationer*
- *Arbejdsøgning*
- *Usikkerhed*
- *Manglende intrapsykisk sammenhæng*

Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier:

Oplevede udviklingskarakteristika:

- *Overvågning*
- *Identitetspres*

Oplevede konsekvenser:

- *Nedsat faglig kvalitet*
- *Vanskeligt at sige fra*

Præsenteret i et kodningsskema ser vores teoriinformerede kategorier og underkategorier ud på følgende måde (jf. Tabel 1. Kodningsskema teoriinformeret):

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Optælling
Arbejdsintensivering og detailstyring										
Udviklingskarakteristika										
Arbejdsintensivering										
Styring og regulering										
Konsekvenser										
Stress										
Nedsat arbejdsværdi										
Fremmedgørelse og meningsløshed										

Andet										
Fleksibilitet										
Udviklingskarakteristika										
Usikkerhed										
Forandring										
Konsekvenser										
Forandrede sociale relationer										
Arbejdsøgning										
Usikkerhed										
Manglende intrapsykisk sammenhæng										
Andet										
Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier										
Udviklingskarakteristika										
Overvågning										
Identitetspres										
Konsekvenser										
Nedsat faglig kvalitet										
Vanskeligt at sige fra										
Andet										

Tabel 1. Kodningsskema teoriinformeret

Til hvert af de 11 udsagnskort kigger vi på hvorvidt informanterne er enige eller uenige samt hvilke årsager og konsekvenser de benævner ved det givne udsagnskort. Vi kigger derudover også på om deres besvarelser giver anledning til nye kategorier eller eventuelle underkategorier, så selvom vi går teoriinformeret til værks har vi dog også en åbenhed over for andre temaer og kategorier.

4.4 Etiske overvejelser

Til empiriske undersøgelser knytter der sig altid en række etiske overvejelser som forskeren bør gøre sig undervejs i forskningsprocessen, det vil sige både i forbindelse med design af undersøgelsen, dataindsamling, analyse og rapportering. (Brinkmann, 2010, p. 441) Etiske overvejelser er især vigtige i forbindelse med kvalitativ forskning, da denne ofte beskæftiger sig direkte med personlige og private aspekter af

individets liv og erfaringer som efterfølgende, i et givent omfang, bliver tilgængelige for offentligheden. (ibid., p. 429) Overordnet set er der fire etiske dimensioner, der aldrig bør undlades at tages til overvejelse, herunder informeret samtykke, fortrolighed, konsekvenser og forskerrollen. (ibid., p. 443)

Med *informeret samtykke* henvises der til, at deltagerne i et givent forskningsprojekt bør have en viden omkring dennes undersøgelsesgrundlag, det vil sige hvad der konkret undersøges og hvordan det bliver undersøgt. Når deltageren kender til undersøgelsesgrundlaget bliver det muligt for deltageren at vurdere om denne har lyst til at deltage i undersøgelsen. Informeret samtykke indebærer således en accept fra deltageren om, at de data, vedkommende har været med til at genere, efterfølgende må anvendes af forskeren i undersøgelsen. En deltager kan dog kun give sit samtykke såfremt denne er myndig, og er dette ikke tilfældet skal deltagerens forældre eller værge involveres i processen. Et samtykke kan både indhentes mundtligt eller skriftligt. (ibid.) Vi valgte at udforme en skriftlig samtykkeerklæring, hvori både vores undersøgelse og deltagernes muligheder og rettigheder var beskrevet, eksempelvis at deres deltagelse er frivillig (jf. Bilag 1: Samtykkeerklæring). Vi gav deltagerne mulighed for at læse samtykkeerklæringen grundigt igennem inden interviewet startede og spurgte efterfølgende ind til om de havde forstået undersøgelsesgrundlaget og deres muligheder og rettigheder i denne forbindelse. Deltagerne fik udleveret to samtykkeerklæringer, således at de hver især kunne beholde et eksemplar.

Fortrolighed dækker over anonymitet, det vil sige beskyttelse af deltagernes identitet. Fortrolighed er blevet en standard i mange forskningsprojekter, men anonymitet kan dog også medføre, at deltagernes stemme i undersøgelsen forsvinder. (ibid., p. 443) Vi valgte at arbejde med en relativ høj grad af anonymitet og gav derfor informanterne andre navne de steder i specialet hvor de eksplicit benævnes. Derudover valgte vi ikke at inkludere informanternes specifikke arbejdspladser og anonymiserede ligeledes informationer, der kunne ledes tilbage den givne arbejdsplads, men beholdte dog informanternes specifikke erhvervstitler. Ovenstående forhold omkring graden af fortroligheden og anonymisering blev italesat over for informanterne inden interviewet startede og er ligeledes beskrevet i samtykkeerklæringen (jf. Bilag 1: Samtykkeerklæring).

Med *konsekvenser* refereres der til overvejelser omkring konsekvenserne af undersøgelsen, hvilket både kan anskues ud fra et mikroetisk og makroetisk perspektiv. *Det mikroetiske perspektiv* beskæftiger sig med individet og hvordan individet skal beskyttes i forskningssammenhænge, herunder ligger blandt andet overvejelser omkring informeret samtykke og fortrolighed. *Det makroetiske perspektiv* beskæftiger sig med samfundet og hvilken indflydelse forskningen kan have i samfundet. Overvejelser herunder omhandler hvilke større interesser forskningen tjener og hvem, der kan få gavn af forskningen. Der er ikke altid overensstemmelse mellem mikro- og makroperspektivet, og i tilfælde af uoverensstemmelse må forskeren benytte sig af egen og eventuelt andre erfarne forskeres dømmekraft. (ibid., pp. 439 – 444) Vi har både haft det mikroetiske og makroetiske perspektiv med i vores overvejelser undervejs i forskningsprocessen og mener ikke, at der burde opstå problemer eller uoverensstemmelser. Vi har haft informeret samtykke og fortrolighed med i vores overvejelser og har forklaret vores informanter, at de til enhver tid kan kontakte os. Vores undersøgelse bliver ikke officielt publiceret, men vil dog være tilgængelig for offentligheden gennem Aalborg Universitets projektbibliotek. Dette mener vi dog ikke vil være problematisk, da vores undersøgelse ikke tjener nogen større interesse, men måske kan den bidrage til den offentlige debat omkring hvilken indflydelse det moderne lønarbejde har på det arbejdende individ.

Inden for kvalitativ forskning er det primære forskningsredskab forskeren selv og derfor er det vigtigt at tage *forskerrollen* med i de etiske overvejelser. Overordnet set er der tale om overvejelser omkring hvordan forskeren gebærder sig, hvilket betegnes med begrebet *refleksivitet* inden for metodelitteraturen. Forskeren er nødt til at kende til egne værdimæssige holdninger og fordomme omkring det givne forskningsemne for at undgå og tage højde for hvordan disse har påvirket forskerens handlinger undervejs. (ibid., p. 444) Lønarbejdet er ikke ukendt for os. Vi har begge en fortid som lønarbejdere og har haft studiejobs inden for forskellige erhverv, og har derigennem på egen krop mærket både lønarbejdets gode og dårlige sider. Selvom vi et langt stykke hen ad vejen arbejder teoriinformeret i dette speciale, og dermed lægger os op ad de beskrivelser som teoretikerne kommer med, har vi alligevel været bevidste om vores egne holdninger og fordomme. Vi har flere gange internt diskuteret hvorvidt vores forståelser stammede fra egne personlige erfaringer eller fra den teori som vi har beskæftiget os med.

Vi har dermed bestræbt os på at arbejde med en etisk bevidsthed gennem hele forskningsprocessen og har ligeledes haft vores vejleder med på sidelinjen for at sikre, at vi arbejdede i overensstemmelse med nuværende etiske psykologstandarder (jf. Bilag 2: Etisk erklæring).

Kapitel 5: Analyse og resultater

I dette kapitel vil vi analysere og præsentere de empiriske data fra de tre fokusgruppeinterviews. Analysen foretages i to etaper og indeholder henholdsvis en analyse af informanternes refleksioner over tre åbne spørgsmål, hvor temaer og kodekategorier udledes fra informanternes udsagn, og en teoriinformeret analyse, hvor temaer og kodekategorier er etableret på forhånd. Under den første analyseetape vil vi udforske informanternes tanker omkring det moderne lønarbejde og de mulige årsager til manglende arbejdsengagement. Under den anden analyseetape vil vi udforske informanternes tanker omkring en række konkrete udviklingskarakteristika ved og konsekvenser af det moderne lønarbejde, som de blev præsenteret for gennem 11 udsagnkort. Kapitlet vil blive afsluttet med en opsamling af analysens pointer.

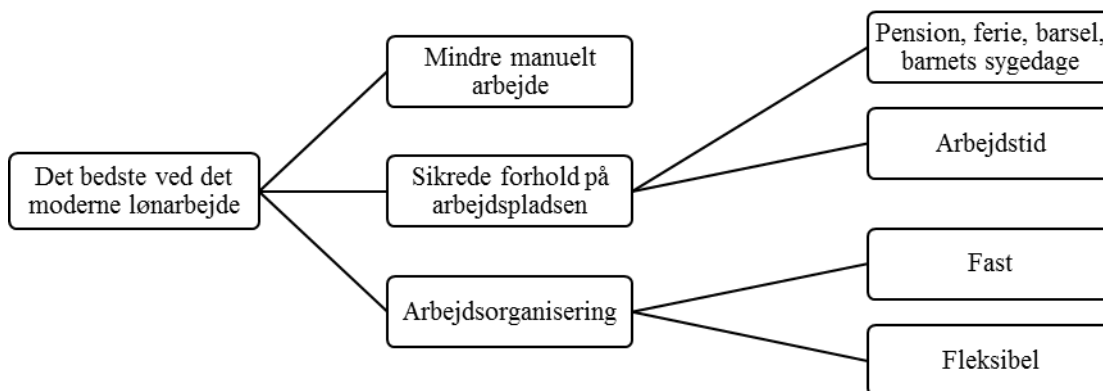
5.1 Analyseetape I: åben analyse

Den første analyseetape tager udgangspunkt i den første del af fokusgruppeinterviewene, som bestod af tre kort med tre åbne spørgsmål, hvor informanterne havde mulighed for at komme med deres umiddelbare tanker omkring det moderne lønarbejde. Disse kort var henholdsvis 1) *Hvad er det bedste ved det moderne arbejde?*, 2) *Hvad er det værste ved det moderne arbejde?* og 3) *Ifølge en Gallup undersøgelse er kun 21% engagerede i deres arbejde, hvad tror I forklaringer kan være?*

Kortene vil blive analyseret enkeltvis og foretages ud fra en åben kodning, hvor kategorier og eventuelle underkategorier dannes på baggrund af informanternes udtalelser til de respektive kort. Fundene fra de tre kort vil efterfølgende blive præsenteret i en delopsamling af informanternes tanker omkring det moderne lønarbejde og de mulige årsager til manglende arbejdsengagement.

5.1.1 Det bedste ved det moderne lønarbejde

Til spørgsmålet omkring det bedste ved det moderne lønarbejde kan der, på baggrund af informanternes udtalelser, opstilles tre kategorier, hvortil der til to af kategorierne yderligere kan dannes underkategorier. Opstillet i en analysematrix ser kategorierne og de dertilhørende underkategorier ud på følgende måde (jf. Analysematrix 1. Det bedste ved det moderne lønarbejde):



Analysematrix 1. Det bedste ved det moderne lønarbejde

Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til ovenstående kategorier og underkategorier kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 3: Kodningsskema 1, tabel A).

5 ud af 9 informanter mener, at noget af det bedste ved det moderne lønarbejde er, at der generelt set er tale om et *mindre manuelt arbejde*. Dette kan blandt andet ses hos informant 1, informant 2 og informant 5:

P1: "Jeg tænker at der er mange hjælpemidler i hvert fald, som der ikke tidligere har været. Vi kommer nemt om ved tingene i mit arbejde, der er det regneark i mit arbejde og i dit [informant 2] er det en opvaskemaskine der er super hurtig for eksempel."

P2: "Ja."

P1: "I hvert fald modsat tidligere. Det var det i hvert fald at have sådan et regnskab, som det vi har her, et stort projekt. Det er det slet ikke på samme måde mere." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:06:23 – 00:06:43)

P5: ”Men altså, det moderne arbejde, hvis man nu ser 100 år tilbage, så er det jo meget, øh, mildt arbejde vi har (...) det er jo ikke sådan fysisk opslidende.”
(Bilag 7: Interview 2, tid 00:05:10 – 00:05:18)

4 ud af 9 informanter mener, at *sikrede forhold på arbejdspladsen* er noget af det bedste ved det moderne arbejde. Herunder kommer det hos tre informanter til udtryk gennem gode vilkår som *pension, ferie, barsel og barnets sygedage*:

P6: ”Man får pension med i lønnen. Det gjorde man ikke før.”

P5: ”Ja. Ja, og vi har mange goder i Danmark, altså vi har 6 ugers ferie og, ja pension, og barsel og alle de der gode vilkår.”

P6: ”Børnenes sygedag, første og anden sygedag.”

P4: ”Ja, ja.” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:06:02 – 00:06:22)

Derudover omhandler det for en informant at der er sket en regulering af *arbejdstiden*:

P1: ”Så er det jo heller ikke så skidt at arbejdstiden er kortet siden, vel. Der arbejdede man jo nogle flere timer om ugen, ikke. Siden 50’erne som du snakke om [informant 3] (...) det gør ikke så meget.” (Bilag 6: interview 1, tid 00:08:30 – 00:08:41)

6 ud af 9 informanter mener, at *arbejdsorganisering* er noget af det bedste ved det moderne lønarbejde. Herunder italesætter to informanter, at en *fast arbejdsorganisering* er en god ting:

P5: ”(...) jeg kan jo kun snakke ud fra det jeg har (...) og det er jo offentligt ansat. Og der er i hvert fald meget tryghed i min ansættelse, og jeg ved at jeg skal arbejde de der 37 timer og ikke mere end det. Det er nok det jeg sætter mest pris på.”

(...)

P4: ”Altså jeg er enig i det du siger, jeg er jo også kommunalt ansat. Jeg synes også at de vilkår, altså man ved i hvert fald at der hele tiden er nogen til at bakke op omkring det man laver og, ja. (...) Altså der er nogle regler og rammer omkring hvad man skal lave.” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:03:53 – 00:04:55)

Yderligere peger fem informanter på, at en *fleksibel arbejdsorganisering* er en god ting, og dette bliver forklaret på forskellige måder af informanterne. Eksempelvis

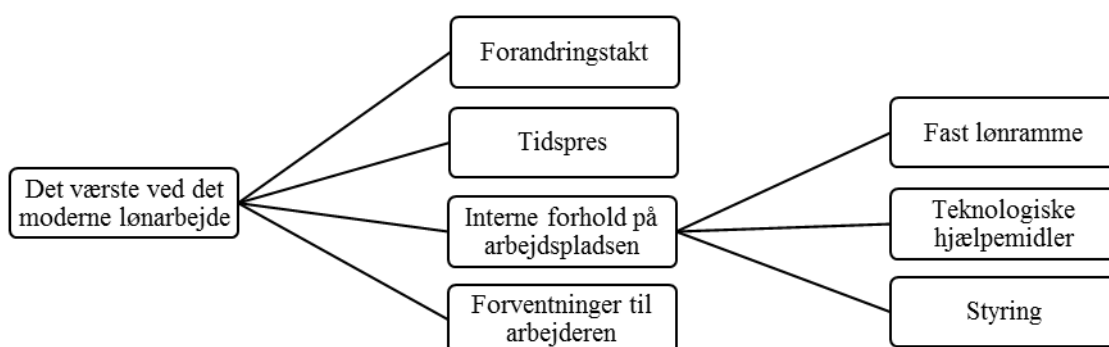
omtaler informant 5 det i forhold til at have medindflydelse og informant 8 i forhold til arbejdstid:

P5: "Og så har vi en del at skulle have sagt (...) Altså vi har en stor medindflydelse, det er ikke sådan at der står en og siger hele tiden, nu skal I gøre det og nu skal I gøre det." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:05:28 – 00:05:37)

P8: "Som sygeplejerske der vil jeg også sige det bedste det er at man kan være fleksibel. Tidligere når man blev sygeplejerske så var man nødt til at opgive sit fag, når man fik børn (...) fordi det var meget lang arbejdstid og det kunne slet ikke forenes med familieliv (...) så jeg er jo dybt taknemlig over at, at det blev moderne tider, da jeg startede for et par og 40 år siden. Så jeg har kunne passe det ind med at jeg sagtens kunne have mand og børn, og arbejde ved siden af. Og øh, og at det er så fleksibelt at man kan veksle mellem at have nattevagter eller aftenvagter eller dagvagter som det nu passer ind." (Bilag 8: Interview 3, tid 00:04:12 – 00:05:01)

5.1.2 Det værste ved det moderne lønarbejde

Til spørgsmålet omkring det værste ved det moderne lønarbejde kan der, ud fra informanternes udtalelser, opstilles fire kategorier, hvortil der til en af kategorierne også kan dannes underkategorier. Opstillet i en analysematrix ser kategorierne og de dertilhørende underkategorier ud på følgende måde (jf. Analysematrix 2. Det værste ved det moderne lønarbejde):



Analysematrix 2. Det værste ved det moderne lønarbejde

Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til ovenstående kategorier og underkategorier kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 3: Kodningsskema 1, tabel B).

3 ud af 9 informanter mener, at noget af det værste ved det moderne lønarbejde er den *forandringstakt*, der findes på mange arbejdspladser. Dette kommer eksempelvis til udtryk hos informant 2 og informant 5:

P2: "(...) det [arbejdet] kan godt blive lidt psykisk hårdt på det moderne arbejdsmarked synes jeg (...) fordi at det hele går så hurtigt, og der skal ske nye ting næsten hver eneste måned og år." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:10:42 – 00:11:01)

P5: "Øh, nu er jeg jo inden for folkeskolen og der sker utrolig mange skift, nu har jeg været der i 10 år og det er jo næsten hver år (...) der er så mange bolde i luften og der er ikke rigtig nogle af dem der bliver grebet, så er vi lige på kursus i det og så kan vi godt gøre det, så går der ikke ret lang tid så kommer der et nyt kursus og, så er det, det vi gør og. Det kan vi også se med den nye folkeskolereform, den når overhovedet ikke at bundfælde sig så sker der noget nyt, vi bliver nødt til at prøve noget nyt hele tiden (...) Så, og det synes jeg, det ser jeg også, der er mange der går ned med stress og det er simpelthen fordi at der er så mange bolde i luften (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 00:08:34 – 00:09:29)

5 ud af 9 informanter mener, at det *tidspres*, der findes på mange arbejdspladser er noget af det værste ved det moderne lønarbejde, hvilket kommer til udtryk på forskellige måder hos informanterne. Blandt andet italesætter informant 3 det med manglende tid til arbejdsopgaver og informant 6 det med manglende tid til pauser:

P3: "Jeg tænker at, øh, det moderne arbejde, eller det moderne arbejdsmarked i hvert fald, det er ikke mit indtryk at det er særligt rummeligt (...) det er under pres på alle leder og kanter (...) det skal gå hurtigere og hurtigere og hurtigere (...) i mit nuværende job som social- og sundhedshjælper der er man konstant tidspresset. Vi får ikke den tid vi skal bruge til at hjælpe de forskellige borgere, det synes jeg i hvert fald ikke. Det der med at vise empati og snakke med borgerne det kan man godt glemme, der er de der 8 minutter og 7 minutter og 5 minutter, og så kan der være 20 minutter til et bad for eksempel, altså det gør

det vanskeligere at nå tingene der (...)” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:11:19 – 00:12:53)

P6: ”(...) man har heller ikke den samme tid, i hvert fald, det kan jeg høre på mine kollegaer at der førhen der kunne man godt, der kunne man måske godt nå en kop kaffe om formiddagen, og spise frokost og en om eftermiddagen, det gør vi ikke mere, det når vi ikke (...) vi skal løbe hurtigere for de samme penge, og færre mennesker.” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:10:06 – 00:10:24)

7 ud af 9 informanter mener, at en række *interne forhold på arbejdspladsen* er noget af det værste ved det moderne lønarbejde. Herunder peger to informanter på en *fast lønramme* som en dårlig ting, hvilket blandt andet kan ses hos informant 4:

P4: ”Altså nu kan jeg jo kun tale fra der hvor jeg selv sidder, og det er i hvert fald rigtig svært at opnå lønforhøjelser (...) det er jo ikke egentlig ikke fordi de ikke lige synes at nogen fortjener det, men der er ikke, der er ikke noget at komme efter. Så, der kan være nogen som skiller sig ud og gøre et større stykke arbejde end andre, men der ikke kan blive belønnet for det (...)” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:07:31 – 00:07:56)

Derudover fremhæver to informanter, at de *teknologiske hjælpemidler*, som findes på arbejdspladserne, skaber nogle problematikker. Dette bliver eksempelvis italesat af informant 1:

P1: ”Og så tror jeg også at noget af det med alle de hjælpemidler gør også at nogen har et meget ensformigt arbejde. Vi sidder jo enormt meget stille når vi sidder ved computeren og dem der er på slagterierne de står og laver en ting igen og igen og igen og så laver maskinerne resten (...) hele kontorbranchen, vi sidder jo stort set stille på en stol og sidder med skuldrene, der er ikke mange af os der ikke har haft et i højre hånd eller.” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:14:18 – 00:14:59)

Endeligt mener fire informanter yderligere, at *styring* på arbejdspladserne er problematisk, hvilket eksempelvis kommer til udtryk hos informant 8:

P8: ”Hvis jeg skal sige hvad er det værste ved det moderne arbejde og så holder jeg mig lige igen til mit eget fag (...) som det er lige nu på, i hospitalsverdenen, der bliver vi, øhm, der sidder topledelsen, der bestemmer, de har jo, de har

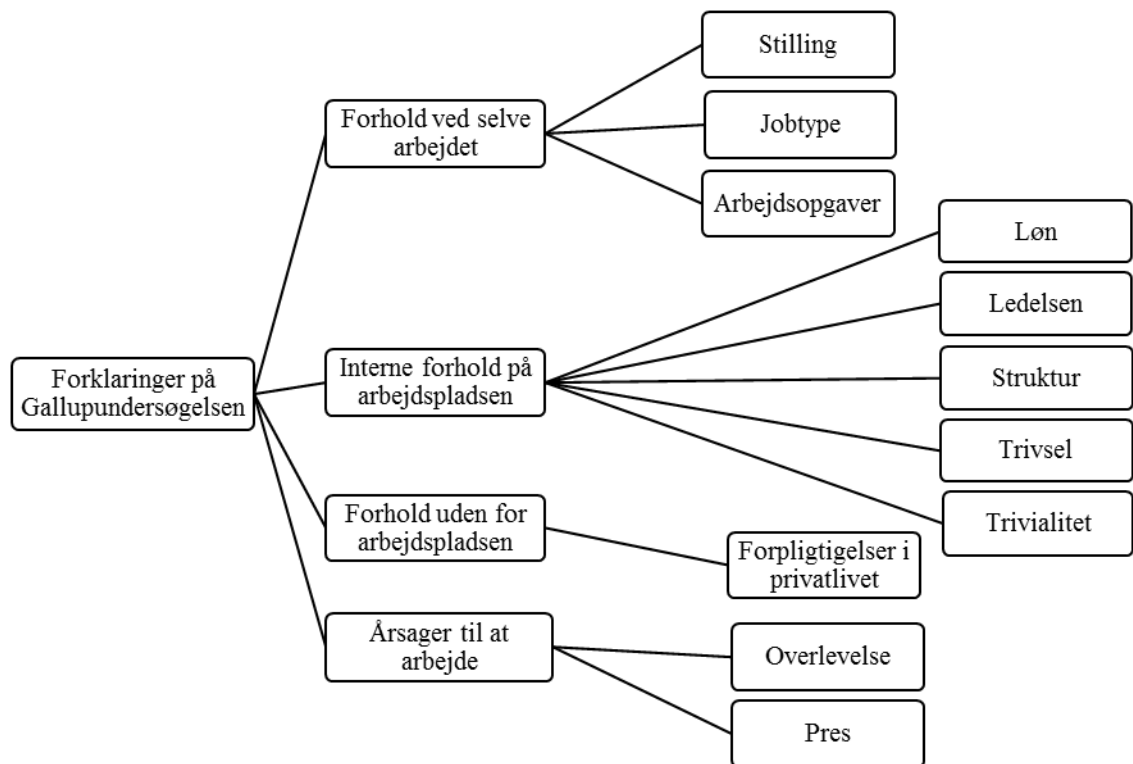
jo ingen viden om hvad det vil sige at pleje patienter. Det er djøf'ere, der sidder og bestemmer nu og det er det værste (...) Fordi der er nogle, der kigger på penge og slet ikke kigger efter hvad er det patienterne har brug for og (...) hvad er det personalet har brug for, for at trives. Og man er nødt til at trives for at have omsorg for patienterne. Det synes jeg er rigtig slemt nu om dage.” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:08:23 – 00:09:21)

2 ud af 9 informanter påpeger, at *forventninger til arbejderen* er noget af det værste ved det moderne lønarbejde. Dette kan blandt andet ses hos informant 7:

P7: ”Jeg tænker måske nok noget med forventninger fra ledere blandt andet (...) Der er et, en anden forventning og et andet pres i dag, at arbejdslivet tager mere og mere over i privatlivet. At man skal være mere på arbejde og man skal være mere på, når man er på arbejde (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:06:10 – 00:06:29)

5.1.3 Forklaringer på Gallupundersøgelsen

I det tredje kort, omhandlende Gallups undersøgelse af arbejdsengagement, blev informanterne bedt om at komme med forklaringer på hvilke årsager, der kunne være til, at kun 21 % er engagerede i deres arbejde. Til dette spørgsmål kan der, ud fra informanternes udtalelser, opstilles fire kategorier, hvortil der til samtlige af kategorierne ligeledes kan dannes underkategorier. Opstillet i en analysematrix ser kategorierne og de dertilhørende underkategorier ud på følgende måde (jf. Analysematrix 3. Forklaringer på Gallupundersøgelsen):



Analysematrix 3. Forklaringer på Gallupundersøgelsen

Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til ovenstående kategorier og underkategorier kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 3: Kodningsskema 1, tabel C).

5 ud af 9 informanter forklarer grunden til, at kun 21 % er engagerede i deres arbejde med *forhold ved selve arbejdet*. Herunder peger tre informanter på, at medarbejderens *stilling* på arbejdsmarkedet eller arbejdspladsen kan have en betydning for deres arbejdsengagement. Dette bliver blandt andet italesat af informant 5 og informant 9:

P5: "(...) der hvor jeg er så er vi jo også nogle gange sat ud i vikar arbejde ude i nogle klasser man overhovedet ikke kender og man ved ikke hvor langt de er og, der er måske, der er man måske ikke så engageret som når man står ved sin egen gruppe børn som man kender og ved lige hvad de er ved at lave." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:13:21 – 00:13:40)

P9: "(...) mine forældre de skiftede (...) sådan arbejdslivsform i en relativt sen alder, og gik fra at være ansat sådan i offentlig sektor til at være selvstændige erhvervsdrivende. Og det sagde min far, øh, at det fortrød han, at han ikke hav-

de gjort noget før. Altså fordi det der med sådan at blive herre i eget hus og sådan selv skabe noget og selv bygge en forretning op og selv blive en succes og bygge et netværk og sådan noget. Det havde engageret ham meget mere end det der lønarbejde, hvor man sådan mødte ind klokken otte og gik hjem klokken fire, sad og kiggede i regneark (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:16:04 – 00:16:38)

Det bliver derudover hos fire informanter forklaret med medarbejderens *jobtype*, hvor der bliver lagt vægt på, at medarbejdere inden for bestemte erhverv er mindre engagerede end andre. Dette kan eksempelvis ses hos informant 1 og informant 4:

P1: ”Der er jo også nogen der har et røvedeligt arbejde for at sige det mildt. Det er der jo. Der er jo nogen der sidder, for eksempel ved en kasse, det må være svært at være engageret i, eller hvis du står og skærer den samme steg ud, sådan en hel dag, altså det må, det kan jo næsten kun være kedeligt. Så er det svært at have engagement.” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:22:35 – 00:22:55)

P4: ”Det første jeg tænker det er at en stor procentdel af det er selvfølgelig nogen der har et arbejde hvor det ikke, som sådan har indflydelse på andres liv. Så kan jeg jo egentlig godt følge at det er noget man kommer og gør og går igen og tænker, det, det er jeg mere eller mindre ligeglad med.” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:12:38 – 00:12:54)

Endeligt bliver det også hos en informant forklaret med, at der kan være noget i medarbejderens *arbejdsopgaver*, som kan gøre denne mindre engageret:

P4: ”Altså der skal da nok være arbejdsopgaver i alles erhverv hvor man nogle gange kan tænke, det her, det er da godt nok, det virker godt nok lidt ligegyldigt eller, hvis man ikke bliver mødt positivt i det man laver (...)” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:13:47 – 00:14:00)

7 ud af 9 informanter forklarer årsagen til det lave arbejdsengagement med de *interne forhold på arbejdspladsen*. Herunder bliver det hos to informanter italesat i forhold til den *løn* som medarbejderen modtager, hvilket eksempelvis kan ses hos informant 1:

P1: ”Jeg tror også at hvis du får en løn du ikke føler der passer til dit arbejde, det tror jeg også må være utrolig demotiverende”. (Bilag 6: Interview 1, tid 00:24:21 – 00:24:27)

Derudover peger to informanter på, at *ledelsen* på arbejdspladsen har indflydelse på hvor engagerede medarbejderne er, hvor dårlig ledelse bliver fremhævet som årsagen til det lave arbejdsengagement:

P3: "Det er jo et kæmpe ledelsesproblem. For hvis der ikke er en ordentlig ledelse, og jeg mener at ledelsen har utrolig meget at gøre med, det der med hvor engagerede medarbejderne er. Hvis der er en dårlig ledelse, så er der stor sygdom og ingen engagerede medarbejdere. Hvis der er en god ledelse, der er i stand til at trække folk op, så er der meget mere engagement."

P2: "Ja og hvis der er en god ledelse der vil lytte til medarbejderne der måske har nogle rigtige gode ideer til nogle forskellige ting, som i hvert fald nogle steder kan lade sig gøre, så tror jeg også at man bliver mere engageret." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:18:21 – 00:18:59)

Det bliver yderligere hos fem informanter forklaret med, at den *struktur*, der findes på arbejdspladsen også kan påvirke medarbejdernes engagement, hvilket bliver italesat på forskellige måder af informanterne. Eksempelvis omtaler informant 5 det i forhold til, at medarbejderen ikke har tilstrækkelig tid til sine arbejdsopgaver og informant 8 omtaler det i forhold til, at medarbejderen bliver omplaceret på sin arbejdsplads:

P5: "Men det er måske også fordi de ikke føler at de har tid nok til at gøre det godt nok (...) så bliver det bare sådan, skrivebordsarbejde (...) for det er jo også dem ude ved os der ikke har det, de får jo også at vide at du bliver nødt til at lægge nogle af tingene fra dig (...) og så, ja. Så dør det der ildsjæl lidt i det." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:14:59 – 00:15:26)

P8: "Altså jeg er jo sådan lige her for nyligt stødt på nogle stykker inde på min arbejdsplads, som bliver sagt op, øh, fra det ønskejob de har haft i jeg ved ikke hvor mange år. En del år. Men sammenlægninger og besparelser og sådan noget, det gør at der er nogle, der skal ud af deres job. Men samtidig så har sygehuset jo en forpligtigelse til at omplacere dem, for de er jo ikke sådan sagt op fordi de ikke dur (...) så må entusiasmen godt nok falde lidt, når man bliver placeret et eller andet, andet sted (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 00:16:47 – 00:17:48)

Derudover bliver der hos en informant peget på, at medarbejderens *trivsel* på arbejdspladsen også kan have en betydning for dennes arbejdsengagement:

P4: "(...) og så tænker jeg også at det kan have påvirkning hvis man er, ikke er glad for at være det sted man er. Så tænker jeg måske at det er ligegyldigt hvad man laver, hvis man ikke har det godt på sin arbejdsplads (...) hvis jeg lige kigger på min arbejdsplads, dem, som virker sådan lidt, lidt mere ligeglade med det de laver, det er måske også dem der ikke har det så godt på arbejdspladsen (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 00:14:01 – 00:14:32)

Endeligt bliver det hos en informant italesat, at *trivialitet* på arbejdspladsen, og dermed også i udførelsen af arbejdet, kan gøre medarbejderen mindre engageret:

P9: "(...) når man har været i en branche (...) i 10 år, så er det faktisk godt, at der kommer en reform (...) fordi så sker der noget nyt. Fordi ellers så tror jeg nok, at min opfattelse er, at vi sådan har prøvet (...) hvad skal man sige, de udfordringer, der kommer (...) og det gør jo måske at man så synes det måske ikke er så engagerende igen. Altså fordi (...) det er de samme kollegaer, det er det samme sted, det er den samme kaffeautomat, altså det er de samme udfordringer, der er. Det er det sådan det samme, der sker igen og igen, og det tror jeg da kan påvirke folks engagement (...)" (Bilag 8: interview 3, tid 00:13:53 – 00:15:16)

1 ud af 9 informanter forklarer grunden til, at kun 21 % er engagerede i deres arbejde med *forhold uden for arbejdspladsen*, hvorunder informanten fremlægger det som værende grundet *forpligtigelser i privatlivet*:

P2: "Måske er der, måske er familierne, altså de skal nå så meget uden for arbejdet, de er nødt til at nå så meget uden for arbejdet, fordi de, øh. Vi fik sku lov til at cykle selv til håndbold og fodbold og, alle de der ting hvor, i dag der skal forældrene køre den ene til tennis i Klarup og den anden til Taekwondo i Støvring og, de har så travlt så, de er nok trætte når de går på arbejde tror jeg, så er man ikke engageret, når man har alle de der ting, i fritiden." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:25:03 – 00:25:38)

4 ud af 9 informanter forklarer det lave arbejdsengagement med *årsager til at arbejde*. Herunder peger to informanter på, at *overlevelse* kan være forklaringen, altså at medarbejderen kun arbejder for at tjene penge til dagen og vejen. Dette kan eksempelvis ses hos informant 7:

P7: ”Jeg tænker det kan have noget at gøre med det her med at i dag, der handler det egentlig mest af alt om at man skal bare have et job som man skal tjene penge på og så, så tager man det job man kan få, fordi så kører det rundt derhjemme (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:13:02 – 00:13:17)

Tre informanter peger yderligere på, at et udefrakommende *pres* til at skulle arbejde kan påvirke medarbejderens engagement. Dette kommer blandt andet til udtryk hos informant 7 og informant 8:

P7: ”Jeg ved ikke om det har noget med statistikken at gøre, men der er også mange der ligesom igennem jobsøgning og sådan noget bliver tvunget ud på arbejdsmarkedet, fordi de går på kontanthjælp eller andre ydelser. Der tænker jeg da også at der er rigtig mange, der bliver sat i job som de tænker, det er overhovedet ikke noget jeg gider, men jeg skal jo, for ellers får jeg ikke nogle penge.”

(...)

P8: ”Men jeg tror du har ret [informant 7]. I hvert fald alle dem, der bare bliver sat i et job, de ikke lige har ønsket sig, der kan man da ikke have særlig stort engagement (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:21:25 – 00:23:07)

5.1.4 Delopsamling analyseetape I

Indholdsanalysen af de tre åbne spørgsmål vedrørende informanternes tanker omkring det moderne lønarbejde og de mulige årsager til manglende arbejdsengagement viser en række mønstre i deres forståelser. Informanterne kan både se gode og dårlige sider ved det moderne lønarbejde.

Ved lønarbejdets gode sider bliver *arbejdsorganisering* oftest fremhævet af informanterne. For nogle omhandler det en *fast* organisering og for andre omhandler det en *fleksibel* organisering, og en enkelt placerer sig begge steder. Dernæst fremhæver en række af informanterne, at *arbejdet er blevet mindre manuelt* og at der er *sikrede forhold på arbejdspladsen* som gode ting ved det moderne lønarbejde.

Ved lønarbejdets dårlige sider bliver *interne forhold på arbejdspladsen* oftest nævnt blandt informanterne, herunder bliver der blandt andet peget på forhold som en *fast lønramme*, *teknologiske hjælpemidler* og *styring*. Derudover fremhæver flere af in-

formanterne *tidspres, forandringstakt og forventninger til arbejderen* som dårlige ting ved det moderne lønarbejde.

Informanterne kommer ligeledes med flere mulige forklaringer på det lave arbejdsengagement, som blev fremlagt i Gallupundersøgelsen. Her forklarer de fleste af informanterne det med *interne forhold på arbejdspladsen*, hvor de herunder forklarer det med *løn, ledelsen, struktur, trivsel og trivialitet*. Dernæst forklarer nogle af informanterne det med *forhold ved selve arbejdet, årsager til at arbejde og forhold uden for arbejdspladsen*.

5.2 Analyseetape II: teoriinformeret analyse

Den anden analyseetape tager udgangspunkt i anden del af fokusgruppeinterviewene, som består af 11 teoriinformerede udsagnskort omhandlende udviklingskarakteristika ved og konsekvenser af det moderne lønarbejde, hvor informanterne blev bedt om at forholde sig til disse. Den teoriinformerede analyse foretages over tre omgange, hvor der først bliver kigget nærmere på informanternes udtalelser vedrørende de respektive udsagnskort til temaerne *arbejdsintensivering og detailstyring, fleksibilitet samt moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*. Den teoriinformerede analyse vil blive afsluttet med en delopsamling af fundene fra de tre temaer.

5.2.1 Arbejdsintensivering og detailstyring

Følgende afsnit tager udgangspunkt i en analyse af fire af de udsagnskort, der blev præsenteret i fokusgruppeinterviewene. De respektive udsagnskort er: kort 1) *Vi laver mere på arbejdet end nogensinde før*, kort 2) *Vi bliver styret mere på arbejdet i dag end tidligere*, kort 3) *Det, at vi laver mere end nogensinde før og bliver styret mere på arbejdet, giver stress*, samt kort 4) *Vi bliver reguleret mere på arbejdet, eksempelvis i forhold til hvordan vi skal føle og tale*.

På baggrund af den teori, der er blevet præsenteret i kapitel 3 under afsnittet *3.1 Arbejdsintensivering og detailstyring* er der blevet konstrueret nogle kodningskategorier som analysen tager udgangspunkt i. Disse kategorier er opdelt i henholdsvis to oplevede udviklingskarakteristika: 1) *arbejdsintensivering* og 2) *styring og regule-*

ring samt tre oplevede konsekvenser: 1) *stress*, 2) *fremmedgørelse og meningsløshed* og 3) *nedsat arbejdsværdi*. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til disse kategorier kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 4: Kodningskema 2).

Afsnittet er bygget op således, at der laves en analyse af ytrede holdninger og meninger i tilknytning til hvert af de fire udsagnskort enkeltvis, hvorefter der til sidst laves en samlet analyse i forhold til ovenstående kategorier og øvrigt fremkomne underkategorier.

5.2.1.1 Gennemgang af kort 1: Vi laver mere på arbejdet end nogensinde før

Dette udsagnskort tager udgangspunkt i et udviklingskarakteristika, som den teoretiske gennemgang har bibragt, nemlig *arbejdsintensivering*. I forhold til dette udviklingskarakteristika er 6 ud af 9 informanter *enige* i, at denne udvikling finder sted. 2 ud af 9 informanter er *uenige* i, at denne udviklingstendens finder sted, da de ikke kan genkende dette i deres eget arbejde. 1 ud af 9 informanter har ingen holdninger til eller udtaler sig ikke om dette. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningskema 3).

Af de 6 informanter, der udtrykker en enighed i forhold til dette udviklingskarakteristika, påpeger 3 informanter, at der er sket en relativt markant udvikling i forhold til arbejdsintensivering. De italesætter enten på egne vegne eller på kollegaers vegne, der har været på arbejdspladsen væsentligt længere, at der er sket et skift i forhold til både arbejdsbyrde, men også de arbejdsforhold, som har været på arbejdspladserne. Hvor der før har været tid til at fordybe sig i arbejdsopgaver og holde ordentlige pauser, er der næsten ikke tid til nogle af delene længere. Informant 8 omtaler skiftet på følgende måde:

P8:” (...) Øhm der er ikke lige sådan helt de der pauser. Og så kom jeg egentlig også til at tænke på, at da jeg startede her (...) i 2012, der var det jo tit vi var færdige med operationsstuerne sådan 13.30 (...) Og vi vil altså være færdige klokken tre. Der havde vi fri. Der havde vi en afdelingssygeplejerske, der sagde sygehuset skal ikke råde over vores fritid. Så vi skal være færdige, og hvis ikke

kan nå at blive færdige, så blev patienterne afløst. Det er der altså ikke noget, der hedder mere. Så nu arbejder vi til klokken tre eller klokken fem eller ti minutter over. Fordi der skal køre patienter igennem (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 00:59:28 – 01:00:22)

Dette påpeger informant 4 også. På trods af, at hun udtrykker uenighed i forhold til ovenstående udsagnskort, da hun ikke selv oplever arbejdsintensivering, så har hun alligevel en forståelse for at hendes kollegaer, der har været på arbejdspladsen længe-re end hende, oplever et lignende skift som informant 8 påpeger i ovenstående citat. Informant 5 italesætter arbejdsintensiveringen og den øgede arbejdsbyrde på følgende måde:

P5: "Det er i hvert fald nogle andre ting vi laver, øh jeg laver. Førhen der var jeg jo ikke så meget med i skolen som jeg er nu, så, nu er jeg næsten blevet halv lærer også, altså det er også mange timer, så er der en masse nye ting man skulle sætte sig ind i. Men ja, vi har mere at lave altså. Når vi kommer så er vi på altså, indtil vi går hjem. Og førhen der kunne godt lige være nogle pauser, så ja." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:53:49 – 00:54:16)

Også informant 3 påpeger, at der er sket en arbejdsintensivering i forhold til den maskinelle automatisering, der er sket inden for industrien:

P3: "Ja, det at vi laver mere det er jo nok, også som du siger [informant 2], inden for industrien er det jo i kraft af maskiner, automatisering (...) færre medarbejdere og flere automatiserede maskiner. Men øh, på den måde så laver vi måske nok mere." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:48:46 - 00:49:14)

Selvom udsagnskort 1 ikke inkluderer en beskrivelse af de mulige konsekvenser af arbejdsintensivering, påpeger informanterne i tilknytning til diskussionen af arbejdsintensivering hvordan de oplever nogle forskellige konsekvenser heraf. Disse er henholdsvis de direkte individrelaterede konsekvenser *nedsat arbejdsglæde og –engagement* og *suspendering af fritid* samt den kun i indirekte forstand individrelaterede konsekvens *nedsat faglig kvalitet*. Eksempler på konsekvensen *nedsat arbejds-glæde og –engagement* er nedenstående ytring af informant 5:

P5: "(...) altså de har lidt dræbt de der ildsjæle i det førhen dem der virkelig skabte noget spændende undervisning og de var der jo lang, de brugte lang tid

mere end 37 timer, men det må de ikke mere og det er også dem der måske har det lidt hårdt fordi de føler ikke at de gør det godt nok (...)” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:52:00 – 00:52:13)

Eksempler på konsekvensen *suspendering af fritid* er nedenstående citat af informant 8:

P8: ”(...) da jeg startede her (...) i 2012, der var det jo tit vi var færdige med operationsstuerne sådan 13.30 (...) Og vi vil altså være færdige klokken tre. Der havde vi fri. Der havde vi en afdelingssygeplejerske, der sagde sygehuset skal ikke råde over vores fritid. Så vi skal være færdige, og hvis ikke kan nå at blive færdige, så blev patienterne aflyst. Det er der altså ikke noget, der hedder mere. Så nu arbejder vi til klokken tre eller klokken fem eller ti minutter over (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:59:35 – 01:00:17)

Eksempler på konsekvensen *nedsat faglig kvalitet* er informant 8, der ytrer:

P8: ”(...) Så bliver kvaliteten i det. Så er det ikke kun tingene, der er for dårlige. Så bliver det også for dårligt det vi kommer til at gøre (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 01:03:40 – 00:03:48)

Hvortil informant 7 tilføjer, at den øgede arbejdsbyrde medfører en øget risiko for fejl:

P7: ”(...) hvor der lige pludselig er 12 punkter vi skal nå i stedet for at der kun var 8 eller 10 før, ikke? (...) så skal man have hovedet skruet ordentligt på, for ellers sker der fejl (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 01:02:40 – 01:02:54)

5.2.1.2 Gennemgang af kort 2: Vi bliver styret mere på arbejdet i dag end tidligere

Dette udsagnskort tager udgangspunkt i et udviklingskarakteristika, nemlig *øget styring og regulering*. I forhold til dette udviklingskarakteristika er 4 ud af 9 informanter *enige* i, at denne udviklingstendens finder sted på egen arbejdsplads. 4 ud af 9 informanter er *uenige* i dette udviklingskarakteristika, da de hverken oplever styring eller en øget styring af deres eget arbejde. 1 ud af 9 informanter har ingen holdning til dette eller udtaler sig ikke heromkring. Hvordan de forskellige informanter place-

rer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningsskema 3).

De enighedserklæringer, der kommer fra informanterne fremhæver hvordan der strukturelt er indført mere kontrol og derigennem mere styring af medarbejderne. Informant 5 udtaler følgende omkring styringen på arbejdspladsen:

P5: "(...) Altså det er helt tydeligt med den der nye skolereform, at det er jo lige pludselig lederen der har magten til at styre os (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 00:57:30 – 00:57:37)

Informant 7 påpeger hvordan der sker en klar styring i forhold til specifikke målsætninger:

P7: "(...) Der er mere kontrol i dag (...) man forventer et eller andet produkt og for at være sikker på, at man leverer det produkt, som man får sin løn for, så bliver vi jo kontrolleret og i den grad styret, ikke? Altså stempler ind og ud og så videre (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:05:01 – 00:05:17)

De informanter, der tilkendegiver uenighed i forhold til dette udsagnskort, gør det alle på baggrund af, at de synes, at styringen er den samme som den altid har været. Dette ses i nedenstående citat af informant 4:

P4: "Men de tre år er der i hvert fald ikke, altså. Der synes jeg ikke at vi bliver styret mere. Det er det samme egentlig, ja." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:58:12 – 00:58:19)

Ingen af informanterne ytrer sig om konsekvenser i forbindelse med diskussion af dette udviklingskarakteristika.

5.2.1.3 Gennemgang af kort 3: Det, at vi laver mere end nogensinde før og bliver styret mere på arbejdet, giver stress

Ovenstående udsagnskort tager udgangspunkt i en af de oplevede konsekvenser ved arbejdsintensivering og detailstyring, nemlig *stress*. I forhold til denne konsekvens er 8 ud af 9 informanter *enige* i, at denne konsekvens finder sted. Ingen af informanter

er udelukkende *uenige* om dette. 1 ud af 9 informanter har ingen holdning til eller udtaler sig ikke om stress som konsekvens af arbejdsintensivering og detailstyring. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningskema 3).

Tre informanter fremhæver, at årsagen til stress er arbejdsintensivering, især grundet for mange arbejdsopgaver inden for den givne arbejdstid. Som informant 9 italesætter det:

P9: "(...) Altså det der er problemet det er, at det vi skal nå, når vi er på arbejde, det er der jeg synes kravene de er steget helt vildt. Altså i forhold til de der 8 timer man har i effektiv arbejdstid, der skal man bare nå så meget. Det er det jeg tror, der giver stress (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:37:37 – 01:37:51)

Dog påpeger nogle af informanterne, at de ikke er enige i, at det er grundet styring, at lønarbejdere i dag oplever stress. Dette påpeger informant 8 blandt andet:

P8: "(...) det har ikke noget at gøre med om man bliver styret på sin arbejdsplads, det har ikke spor med det at gøre (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:42:34 – 01:42:39)

Herudover har nogle af informanter flere forbehold i forhold til, at årsagen til stress er arbejdsintensivering og detailstyring og anviser i stedet alternative grunde til stress som *manglende struktur* eller *personlighedskarakteristika*. Et eksempel på anvisning af *manglende struktur* som anledning til stress er informant 4, der ytrer:

P4: "(...) dem som der bliver ramt, det er dem som ikke har noget struktur omkring deres arbejde, hvor jeg egentlig godt kan forstå at det til sidst bliver for meget for dem (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 01:03:50 – 01:04:00)

Et eksempel på anvisning af *personlighedskarakteristika* som anledning til stress er informant 5, der ytrer:

P5: "Ja, og det er også, det er også dem som, at øh, som vil gøre det så rigtigt, så godt (...). Og hvor det bare er, hvor der bare ikke er helt tid til det mere (...). At det er blevet sådan lidt, øh, at der ikke helt er tid til at gå i dybden med det eller. Og så føler de at de ikke gør det godt nok og så, ja." (Bilag 7: Interview 2, tid 01:04:10 – 01:04:35)

I tillæg hertil foretager informant 9 en yderligere relativisering af stress ved at berette om hvordan han på sin forhenværende arbejdsplads påtog sig en rolle som travl og stresset:

P9: "Det job jeg havde før (...) der var jeg planlægningsmedarbejder (...) der blev jeg sådan specialist til at bruge sådan et bestemt studieadministrativt program (...) jeg behøvede egentlig ikke at lave ret meget, for jeg var den eneste, der kunne det. Lige præcis det der program der. Og altså jeg var ikke stresset på nogen måde, fordi jeg kunne sagtens manipulere det og få det til at fungere og det tog mig næsten aldrig nogen tid, at lave noget. Men hvis der var nogen der kom og spurgte, så sagde jeg ih ja, jeg har godt nok meget travlt og jeg har godt nok ikke tid til noget, og jeg kunne godt nok lige (...) Altså det ligger bare sådan implicit i alles forventninger, at man skal bare sådan, hold da op vi har bare mega travlt alle sammen (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:35:46 – 01:36:27)

5.2.1.4 Gennemgang af kort 4: Vi bliver reguleret mere på arbejdet, eksempelvis i forhold til hvordan vi skal føle og tale

Baggrunden for ovenstående udsagnskort er et udviklingskarakteristika præsenteret i Hochschilds analyse af arbejdsintensivering og detailstyring, nemlig *styring og regulering* af emotionelt arbejde. 3 ud af 9 informanter er *enige* i, at dette finder sted. Derimod er 5 ud af 9 informanter *uenige* i dette, da de ikke oplever denne styring og regulering selv. 1 ud af 9 informanter har ingen holdning til eller udtaler sig ikke heromkring. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningsskema 3).

De 3 informanter, der er enige i det præsenterede udsagnskort, påpeger forskellige faktorer, der gør, at de er enige i, at der sker en regulering af følelser og tale. Informant 6 italesætter det i forhold til hvordan medarbejderen fremstår udadtil i medierne i forhold til arbejdspladsen:

P6: "(...) Jeg tror bare at det er blevet mere, øh, italesat. I hvert fald også i forhold til hvordan vi skal reagere udadtil, for vi har jo, vi har jo tavshedspligt i forhold til hvad det er at vi gør. Og, det er blevet sådan mere med at hvis vi gerne vil udtale os til medierne, det må vi gerne, men vi skal vende det med en,

sådan en kommunikations et eller andet først, vi skal sige hvad det er vi vil fortælle, men vi må gerne fortælle (...) Og hvis vi bliver kontaktet af journalister og, eller som vil fortælle, eller spørge os om noget så må vi ikke svare, men skal henvise til en leder ved mindre at vi snakker med lederen først og så svarer bagefter (...) og det har det ikke været førhen.” (Bilag 7: Interview 2, tid 01:00:28 – 01:01:25)

Her påpeger hun hvordan de er blevet pålagt regler for, hvordan de skal reagere på pressens tilnærmelser.

Informant 7 påpeger hvordan, der på arbejdspladsen, er sket en regulering af hvordan de ansatte omtaler visse ting:

P7: ”(...) Men tale den kan jeg bestemt. Nu for eksempel sådan noget som borgere, det er jo det man kalder, ikke? Og før så var det patienter eller hvad nu man er (...) Klienter, ja, ja (...) Får nogle restriktiver man skal, hvordan man skal tale om tingene og uha, det er jo. Man skal virkelig, man skal virkelig passe på, ikke? Det er sådan en balancegang i dag (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 01:30:30 – 01:30:58)

Dog påpeger han, at han ikke oplever regulering eller styring af hans emotionelle tilstand eller arbejde.

Informant 8 er den eneste, der eksplicit italesætter hvordan der foregår en emotionel regulering af lønarbejdere:

P8: ”Det er ikke ligesom inde i fakta, hvor at de smiler og altid har glade medarbejdere. Altså vi er professionelle og vi kan yde den omsorg og har vi det dårlig og ikke lige kunne finde ud af at blive hjemme, så bliver de altså sendt hjem (...) så et eller andet sted er det nok rigtig at man får at vide, hvad man skal føle. Man skal i hvert fald kunne være der og have overskud. Ellers kan man ikke arbejde med mennesker.” (Bilag 8: Interview 3, tid 01:34:11 – 01:34:41)

Alle 5 informanter, der udmelder en uenighed i forhold til udsagnet præsenteret på dette udsagnskort, er enige i, at det ikke er noget, som finder sted på deres arbejdspladser eller noget de selv er udsat for på arbejdspladsen. Den emotionelle regulering, som eventuelt foregår på arbejdspladsen uddybes i stedet således, at medarbejderen pålægges almene sociale normer. Informant 5 fortæller:

P5: "(...) Nej, det synes jeg ikke. Det gør vi ikke (...) Det er selvfølgelig kun hvis vi skrider helt uden for normerne det, men ellers så gør vi ikke." (Bilag 7: Interview 2, tid 01:00:11 – 01:00:23)

Hvortil han efterfølgende tilføjer nedenstående om, hvad han mener om normer:

P5: "(...) man skal ikke stjæle og ikke, det er sådan dem jeg tænker på (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 01:01:55 – 01:02:00)

Det ligger ikke indbygget i udsagnskortets formulering, at der skal reflekteres over konsekvenser af dette udviklingskarakteristika, og blot en enkelt informant benævner nogle konsekvenser herved. Nemlig at medarbejderen bliver *agtpågivende og forsigtig*. Eksemplet herpå er informant 7, der ytrer:

P7: "(...) uha, det er jo. Man skal virkelig, man skal virkelig passe på, ikke? (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:30:53 – 01:30:56)

5.2.1.5 Samlet analyse af informanternes syn på arbejdsintensivering og detalstyring

Arbejdsintensivering er noget størstedelen af informanterne er enige i finder sted. Om det gælder dem selv eller andre. De forklarer alle på hver deres måde gennem de 4 udsagnskort præsenteret inden for dette tema, hvordan der sker en øgning af arbejdsmængde- og byrde inden for den tid de er ansat til arbejde. Nogle af informanterne påpeger hvordan der sker en øget *styring og regulering* på arbejdspladsen, dette både for dem selv eller på et mere generelt plan, men flere er også uenige heri. Enkelte informanter er i stand til både at påpege styring og regulering af medarbejderen på et generelt plan, men også i forhold til *emotional labour*.

Størstedelen af informanterne er enige i, at der er meget *stress* på arbejdspladserne i dag. Dog er der delte meninger om hvad der ligger til grunde for dette. På trods af at størstedelen af informanterne er enige i udsagnskort 3, hvor stress bliver præsenteret, identificerer ingen af informanterne detalstyring som grundlaget for dette. Flere er dog enige i og italesætter, at stress blandt andet skyldes arbejdsintensivering. Til gengæld identificerer nogle af informanterne *manglende struktur* eller *person-*

lighedskarakteristika som årsagshaver til stress. Derudover foretager en enkelt informant en relativisering af stress.

Ingen af informanterne nævner direkte, at de oplever *fremmedgørelse eller meningsløshed* eller en *nedsat arbejdsværdi* i diskussionerne af de fire udsagnskort, men de beslægtede kategorier *nedsat arbejdsglæde og -engagement, nedsat faglig kvalitet* samt *suspendering af fritid* kan relateres hertil.

5.2.2 Fleksibilitet

Følgende afsnit tager udgangspunkt i en analyse af fire af de udsagnskort, der bliver præsenteret i fokusgruppeinterviewene. De respektive udsagnskort er: kort 5) *Usikkerhed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde*, kort 6) *Forandringshastighed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde*, kort 7) *Det er i dag vanskeligere at have tætte relationer på arbejdet end tidligere* samt kort 8) *At man kan arbejde hjemmefra gør, at man arbejder hele tiden*.

Analysen af disse kort foregår på baggrund af den teori, der er blevet præsenteret i kapitel 3 under afsnittet 3.2 *Fleksibilitet*. På baggrund af denne teori er der blevet konstrueret nogle kodningskategorier, som analysen tager udgangspunkt i. Disse kategorier er opdelt i henholdsvis to oplevede udviklingskarakteristika: 1) *usikkerhed* og 2) *forandringer* samt fire oplevede konsekvenser: 1) *forandrede sociale relationer*, 2) *arbejdsøgning*, 3) *usikkerhed* og 4) *manglende intrapsykisk sammenhæng*. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til disse kategorier kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 4: Kodningsskema 2).

Afsnittet er bygget op således, at der laves en analyse af de ytre holdninger og meninger i tilknytning til hvert af de fire udsagnskort enkeltvis, hvorefter der afslutningsvist laves en samlet analyse i forhold til ovenstående kategorier og øvrigt fremkomne underkategorier.

5.2.2.1 Gennemgang af kort 5: Usikkerhed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde

Følgende udsagnskort omhandler både et udviklingskarakteristika og en konsekvens, nemlig *usikkerhed*. I forhold til udsagnskortet er 6 ud af 9 informanter *enige* i, at dette er gældende. 3 ud af 9 informanter er *uenige* heri, da de ikke selv oplever usikkerhed i forbindelse med deres arbejde. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodnings-skema 3).

Alle de informanter, der udtaler enighed i forhold til det pågældende udsagnskort, italesætter *usikkerhed* som et udviklingskarakteristika, hvor de især fremhæver usikkerhed i forhold til sikkerhed i ansættelsen. Informant 1 påpeger hvordan usikkerhed efterhånden er et vilkår:

PI: "(...) der er ikke ret mange jobs hvor du ved, at her er jeg bare, når jeg først er her så er jeg her." (Bilag 6: Interview 1, tid 01:08:27 – 01:08:32)

Herudover påpeger informant 9, hvordan han oplever usikkerhed i forhold til præstation på arbejdet:

P9: "(...) Det job har nu det har jeg haft i, det har jeg haft siden 1/1 og det ville jo nok være forkert at sige, at jeg har fuldstændig 100% styr på hvad der foregår hele tiden. Altså der er godt nok mange ting man skal have banket ud af væggene altså af kulturel viden som man ikke ved noget om og altså. Og det gør da også at man bliver sådan en lille smule engang imellem kan man da godt blive sådan lidt bekræftelsessyg, hvor man sådan lige er nødt til at gå ind og kigge på ens chef og spørge sådan, er du nu sikker på du valgte den rigtige til jobsamtale? For jeg er godt nok lige ude på dybt vand her. Men altså sådan er det jo, når man starter et nyt sted, ikke? At der vil være noget usikkerhed og der også vil være noget forståelse og overbærenhed over at man begår nogle fejl (...) Jeg tænker sådan er det også hvis du skiftede til et andet sted, ikke? (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:26:01 – 01:26:48)

Ligeledes fremhæver alle de informanter, der udtaler enighed i forhold til det pågældende udsagnskort *usikkerhed* som konsekvens. Informant 7 fortæller i nedenstående citat hvordan usikkerhed fungerer som konsekvens inden for det moderne lønarbejde:

P7: "Ja, det synes jeg det er. Men så er det en usikkerhed for at miste jobbet (...) Det her med de nyansatte, de løber jo satme 100km/t, hvor man kan komme, groft sagt, slentrende med en kop kaffe, ikke, og tænke sæt nu lige farten ned, du løber jo dig selv ihjel på den måde der. Men det er jo den der usikkerhed for, at hvis jeg nu ikke præsterer med 210% jamen så øh, så mister jeg jobbet og jeg mister det i morgen og uha jeg skal til samtale og så (...) At mange der kommer nye ind i organisationen (...) De bliver altid (...) ansat i 3 måneders vikariat og så bliver de forlænget og så ... skal man fastansætte derfra (...) så overvejer man så der om man vil gøre det. Det er (...) en fej måde at gøre det på (...) så kan man jo få dem til at løbe som to personer i et års tid næsten, og der er usikkerheden spiller en stor rolle (...) Det ja, det er i hvert fald en udfordring." (Bilag 8: Interview 3, tid 01:22:43 – 01:24:10)

To af de uenige informanter påpeger et forbehold for deres uenighed, da de italesætter, at de har forståelse for, at nogle kan opleve usikkerhed som en konsekvens af den usikkerhed, der kan opstå i forhold til fyringer og nedskæringer. Dette påpeger informant 4 blandt andet:

P4: "Men jeg kan da godt forstå hvis nogen de sidder i en afdeling hvor man lige pludselig får at vide at der skal fyres et eller andet antal at, det er utrygt og usikkert for dem som er der (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 00:32:14 – 00:32:23)

I tillæg hertil betoner informant 8 i nedenstående citat hvordan de nedskæringer, der finder sted, i dette tilfælde inden for sundhedsvæsenet, både skaber *usikkerhed*, men også dårlig faglig kvalitet. Hun fremhæver således, at om end usikkerhed selv kan fungere som konsekvensen af nogle af de vilkår, der er inden for det moderne lønarbejde, så medfører usikkerheden også at den faglige kvalitet forsvinder i arbejdet, da den fungerer som en hæmmende faktor:

P8: "(...) der er tre af mine jævnaldrende kollegaer, som droppede deres arbejds sidste år. Og det var fordi vores afdeling den blev. Den. Meningen var at de ville slå dem sammen (...) Så ville ledelsen så, at mavekirurgiske anæstesisygeplejersker og øre-anæstesisygeplejerske, vi skulle puttes i en bunke og så, der måtte vi så sige, at der kom den der usikkerhed. At mine kolleger, som havde været nede på den her øre-afdeling i 40 år, de sagde nej, det tør jeg simpelthen ikke. Det bliver ikke en god kvalitet jeg kan yde der. Det bliver for usikkert, det

bliver for farligt for patienten og for mig. Jeg vælger at gå på efterløn. Og det var der så tre, der gjorde. Så det er da en stor udfordring med den usikkerhed (...) Så selv ledelsen blev klar over at den usikkerhed, den var kvælende for kvaliteten.” (Bilag 8: Interview 3, tid 01:27:04 – 01:29:13)

5.2.2.2 Gennemgang af kort 6: Forandringshastighed er en stor udfordring i det moderne lønarbejde

Dette udsagnskort præsenterer et udviklingskarakteristika ved fleksibilitet, nemlig *forandring*, samtidig med at det lægger op til en diskussion af forandringens konsekvenser qua ordet udfordring. Vedrørende dette udsagnskort er alle 9 informanter enige om, at dette finder sted. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningsskema 3).

Informanterne påpeger flere forskellige udfordringer i forhold til de forandringer, der finder sted på arbejdspladserne. Flere af informanterne fremhæver hvordan der på arbejdspladserne er urealistiske forventninger om, hvor nemt og hurtigt en forandring kan implementeres. Dette italesætter informant 2 blandt andet i nedenstående citat:

P2: ”Men det er også fordi man forventer jo at det kører i løbet af 14 dage når det er blevet afprøvet et sted de forskellige ting, og så når det kommer i gang sådan et sted som her så virker lortet ikke (...)” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:04:47 – 01:04:59)

Informant 1 ytrer, hvordan forandringerne falder oveni eksisterende arbejdsopgaver, da de på arbejdspladsen får et nyt computerprogram:

P1: ”Men vi skal også hele tiden noget nyt (...) Så skal vi have vik, og så skal vi det ene og andet ikke også. Alt sammen det skal lægges oveni det vi plejer at gøre, der er ikke noget der bliver taget væk (...) Så skifter vi retning. Så er det, det, der duer.” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:01:10 – 01:01:24)

Hun påpeger ligeledes hvordan forandringerne er konstant skiftende. Dette gør flere af informanterne, eksempelvis informant 8:

P8: "Ja, det er en rigtig stor udfordring (...) At der skal laves om og inde hos os, der. Jamen vi forsøger jo at halse efter og gøre det, som vi får besked på. Og så, så, så når vi ikke rigtigt at lande, vi når ikke at få nye rutiner, køre det ind. Vupti, så er der forandret, så er der en. Så bliver afdelingerne sat sammen på en anden måde. Så er der en ny ledelse, der skal. Nu i stedet for, at der er en der skal være leder for fem afdelinger, nu skal han så i stedet være leder for otte afdelinger også er vi mikset fuldstændig sammen. Så gik det godt nok stærk med, så er der nye forandringer igen (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 01:09:10 – 01:10:03)

Informant 3 påpeger i nedenstående citat hvordan der mangler hjælp fra ledelsen til at implementere forandringer, hvilket sker, da de får en ny maskine på arbejdet:

P3: "Der savner jeg i hvert fald en ledelse ved min kommune som vil støtte medarbejderne i at de forandringer der er, at de, at man får hjælp til at klare de der forandringer så man ikke bare får smidt en maskine i hovedet og så, find ud af det hvis du kan eller også bliver du fyret (...) Der er sindssygt dårlige øjeblikke når man ikke kan få hjælp til de mest basale ting (...)" (Bilag 6: Interview 1, tid 01:01:37 – 01:02:05)

Herudover fremhæver informanterne flere konsekvenser ved forandring og forandringshastigheden som *nedsat arbejdshastighed, træthed og frustration*. Eksempler på *nedsat arbejdshastighed* og *træthed* er nedenstående ytringer af informant 6:

P6: "Ja, ens hastighed i arbejdet falder." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:38:52 – 00:38:55)

P6: "Og man skal bruge meget mere energi på det, og man kan mærke det når man kommer hjem at man er meget mere træt, fordi at man skal gøre det på en anderledes måde." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:38:57 – 00:39:03)

Eksempler på *frustration* som konsekvens af forandringer og forandringshastig er nedenstående citater af informant 2 og informant 3:

P2: "Men det er også fordi man forventer jo at det kører i løbet af 14 dage når det er blevet afprøvet et sted de forskellige ting, og så når det kommer i gang sådan et sted som her så virker lortet ikke. Det er da til at blive frustreret over." (Bilag 6: Interview 1, tid 01:04:47 – 01:05:01)

P3: ”Der savner jeg i hvert fald en ledelse ved min kommune som vil støtte medarbejderne i at de forandringer der er, at de, at man får hjælp til at klare de der forandringer så man ikke bare får smidt en maskine i hovedet og så, find ud af det hvis du kan eller også bliver du fyret (...) Der er sindssyge dårlige øjeblikke når man ikke kan få hjælp til de mest basale ting (...) det er simpelthen yderst frustrerende ” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:01:37 – 01:02:15)

5.2.2.3 Gennemgang af kort 7: Det er i dag vanskeligere at have tætte relationer på arbejdet end tidligere

Udsagnskort 7 tager udgangspunkt i en oplevet konsekvens bibragt af den teoretiske gennemgang, nemlig *forandrede sociale relationer*. I forhold til dette udsagnskort er kun 1 ud af 9 informanter umiddelbart *enig* i, at dette er gældende. Derimod er hele 8 ud af 9 informanter *uenige* heri. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodnings-skema 3).

Den ene informant, informant 3, der er enig ovenstående udsagnskort, ytrer følgende:

P3: ”Det synes jeg det er lidt. Det synes jeg. Der er ikke plads til at man kan stå og snakke i 20 minutter et eller andet sted i dag (...)” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:57:58 - 00:58:07)

Hertil tilføjer han:

P3: ”Det er også begrænset i dag hvad, jamen altså man skal da heller ikke snakke tiden væk, det er jo ikke det, men, det er, jeg synes det er blevet lidt vanskeligere.” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:58:32 - 00:58:47)

De 8 uenige italesætter dog typisk to modererende forbehold vedrørende deres uenighed, nemlig at det enten ikke har ændret sig eller at de ikke selv oplever det. Et eksempel på at det ikke har ændret sig, er informant 9, der fortæller:

P9: ”(...) Altså så tænker jeg, at jeg ved ikke om det er vanskeligere end det har været altså. Jeg tror sådan lidt det er det samme som det altid har været (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 01:20:00 – 01:20:11)

Et eksempel på, at det ikke er noget de selv oplever, er informant 5, der italesætter følgende:

P5: ”Nej, jeg synes vi har en god, vi har nogle gode kollegaer og vi har tætte relationer synes jeg, så. Det er jo hvad man selv vælger (...) Hvor meget man involverer sig synes jeg, men det er måske også forskelligt fra arbejde til arbejde hvor meget socialt der bliver lagt i det. Men jeg synes ikke at det er vanskeligere end før.” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:43:36 – 00:44:00)

Interessant er dog at bemærke, at flere pe på en eventuelt vanskelighed ved at have tætte relationer som et til- eller fravalg individet selv foretager. Eksempler herpå er nedenstående ytringer af informant 2 og informant 5:

P2: ”Altså hvis det er med personalet så kan det nogen gange være vores egen skyld, fordi vi vil ud af den dør når vi har fri klokken 3 eller 4 eller 7. Og ikke tager den tid, men hvis jeg vil snakke med en i 3 minutter eller 5 minutter en dag, så går jeg altså op til hende og snakker med hende, hvis det er det jeg vil. Og så tager hun sig også den tid til at, eller det er en anden en (...)” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:58:48 - 00:59:09)

P5: ”(...) Det er jo hvad man selv vælger (...) Hvor meget man involverer sig synes jeg, men det er måske også forskelligt fra arbejde til arbejde hvor meget socialt der bliver lagt i det (...)” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:43:44 – 00:43:56)

Valgfriheden antages dog ikke entydig at gælde stressede, som informant 4 ytrer:

P4: ”(...) men jeg kan se at dem som der trækker sig ud af det er dem som har virket stresset, så dem der er mest presset. Dem tror jeg at det er vanskeligt for, fordi man skal jo have noget overskud for at, ja.” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:44:10 – 00:44:25)

5.2.2.4 Gennemgang af kort 8: At man kan arbejde hjemmefra gør, at man arbejder hele tiden

Ovenstående udsagnskort tager udgangspunkt i en oplevet konsekvens, nemlig *arbejdsøgning*. I forhold til denne konsekvens er alle 9 informanter *enige* heromkring.

Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningsskema 3).

Flere af informanterne italesætter dog forbehold angående deres enighed. Nogle tilføjer individet manglende selvdisciplin i forhold til øgningen af arbejdstid, nogle påpeger at det afhænger af hvilket job man har, og andre påpeger, at det giver dem frihed eller lindrer stresstilstande at have mulighed for at arbejde hjemmefra. Informant 3 fremhæver at på trods af, at han ikke kan arbejde hjemme, kan han forestille sig, at det ville kræve selvdisciplin for ham at kunne håndtere situationen:

P3: ”(...) jeg kunne godt forestille mig at det kunne være svært at, jeg vil tro at jeg skulle lære at sige, nu er der fyraften, det tror jeg fordi at jeg er bange for at der ville være nogle ting der ville, ja, gribe forstyrrende ind i familielivet og fritiden. Det tror jeg, for mit vedkommende. Men altså det, det er jo nok som man indretter til.” (Bilag 6: Interview 1, tid 00:31:40 – 00:32:11)

Eksempler på at en mulig arbejdsøgning skyldes bestemte jobs ytrer både informant 7 og informant 8 sig om:

P7: ”Specielt hvis man har noget internetjob. Et eller andet.” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:53:08 – 00:53:11)

P8: ”(...) Det betyder nok også noget hvad for et arbejde det så er. Hvis man er selvstændig for eksempel, så kunne jeg da godt forestille mig, at så ville man bruge rigtig lang tid.” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:52:57 – 00:53:07)

Informant 9 fortæller hvordan han bruger det, at kunne arbejde hjemmefra som et redskab til at skabe frihed på andre tidspunkter:

P9: ”Så jeg har brugt det meget i forhold til at købe mig tid på andre tidspunkter. Altså at jeg har vidst, at jeg kunne sidde og rette opgaver fredag aften, hvis det var absolut nødvendigt (...) Hvis jeg skulle deltage i et eller andet møde eller der var en eller anden uopsættelig ting, man ikke kunne gøre noget ved. Så har jeg brugt det der som en mulighed, at man så kunne forlægge sin arbejdstid på andre tidspunkter af døgnet (...) Jeg tænker det er en mulighed man har, for at man kan bytte lidt rundt på nogle arbejdsopgaver i løbet af dagen, fordi man kan lave noget af det hjemmefra, hvis det er.” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:57:15 – 00:57:52)

Informant 1 ytrer hvordan hun føler sig stresset af ikke at vide, hvad der venter hende på arbejde efter ferie:

P1: "(...) jeg har gjort det i rigtig mange år (...) og det, er nok rigtigt at, at man gør. Ikke hele tiden, men man er, hvis der kommer en mail så læser man den, og hvis det sådan lige er noget man synes man vil svare på så gør man det. Og ferier, jeg har altid mails, det har jeg også her, jeg skal have mails med på ferien for jeg får stress hvis jeg ikke ved hvad der ligger." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:29:01 - 00:29:30)

Om end udsagnskort 8 kun inkluderer en beskrivelse af en mulig konsekvens af at arbejde hjemmefra, påpeger informanterne hvordan de oplever nogle forskellige konsekvenser heraf. Her kommer de ind på hvordan følgerne af dette udsagnskort kan være *stress*, *mindre fritid* samt *dårlig samvittighed*. Tre af informanterne italesætter, at de kunne forestille sig, at sådanne vilkår som konsekvens vil kunne medføre *stress*. Dette fremhæver informant 2 blandt andet:

P2: "(...) men jeg tror da at det kan stresser folk meget hvis de hele tiden skal være på arbejde, uanset om det er hjemme eller om det er på arbejdet." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:30:01 - 00:30:12)

Informant 5 og 6 nævner, hvordan det giver *mindre fritid*:

P5: "(...) Men jeg kan høre på de lærer som jeg har, at de siger faktisk at det gode det er at, når de går hjem fredag, så har de weekend, hvor førhen der har de måske lagt en masse af deres planlægning, forberedelse. Og det synes de er rart, når de har fri så har de fri." (Bilag 7: Interview 2, tid 01:10:13 – 01:10:28)

P6: "(...) jeg synes det går, altså, så går det ud over den frihed, den fritid som man egentlig også skal have (...)" (Bilag 7: Interview 2, tid 01:12:56 – 01:13:02)

I tillæg hertil påpeger informant 5 også, hvordan det at kunne arbejde hjemme gør, at individet kan opleve *dårlig samvittighed*:

P5: "Nej, man har ikke den der hele tiden dårlige samvittighed måske, hvor man godt kunne lave noget mere." (Bilag 7: Interview 2, tid 01:10:33 – 01:10:38)

5.2.2.5 Samlet analyse informanternes syn på fleksibilitet

Usikkerhed, både som oplevet udviklingskarakteristika og konsekvens, er noget størstedelen af informanterne er enige i finder sted, hvad end det gælder dem selv eller andre. De forklarer alle på hver deres måde hvordan usikkerheden opleves, både som konsekvens og udviklingskarakteristika. Informanterne fremhæver ligeledes på forskellig vis, at der også sker *forandringer* indenfor det moderne lønarbejde. Dog er de alle enige i, at dette udviklingskarakteristika rent faktisk finder sted. I modsætning hertil er kun en enkelt informant enig i, at det moderne lønarbejde medfører *forandrede sociale relationer*. Størstedelen af informanterne er uenige heri, da de ikke selv oplever dette. Ligeledes påpeger de, at tætte relationer på arbejdspladsen er et til- eller fravalg medarbejderen selv foretager. Dog har de nogle forbehold, blandt andet i forhold til stressede medarbejdere, der ifølge informanterne trækker sig fra det sociale samvær på arbejdspladserne med god grund.

Alle informanter er enige i, at der sker en *arbejdsøgning*, da udsagnskort 8 vedrørende at arbejde hjemmefra bliver præsenteret for dem. Om end ikke alle informanterne oplever dette, enten grundet organiseringen af arbejdet eller andre forhold, så påpeger de, at de sagtens kan forholde til, at fleksibiliteten inden for det moderne lønarbejde vil kunne medføre en arbejdsøgning. Hertil frembringer de også konsekvenser som *mindre fritid, dårlig samvittighed* og *stress*.

I gennemgangen og diskussion af de pågældende fire udsagnskort præsenteret under fleksibilitet nævner ingen af informanterne direkte at de hverken oplever eller kan forestille sig *manglende intrapsykisk sammenhæng* som konsekvens af fleksibiliseringen af det moderne lønarbejde. Dog kan oplevelsen af *dårlig samvittighed* i gennemgangen af udsagnskort 8 tillægges en direkte invaliderende effekt på individets psyke, da oplevelsen af denne skyld udgår fra en dissonans af selvet og dermed kan knyttes til manglende intrapsykisk sammenhæng som konsekvens.

5.2.3 Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier

Følgende afsnit tager udgangspunkt i en analyse af tre af de udsagnskort, der bliver præsenteret i fokusgruppeinterviewene. De respektive udsagnskort er: kort 9) *Styringen af vores arbejde gør det svært at opretholde den faglige kvalitet*, kort 10) *Overvågning af vores arbejde påvirker vores adfærd* samt kort 11) *Vi tager arbejdspladens værdier til os og det gør det svært for os at sige fra*.

Analysen af disse kort foregår på baggrund af den teori, der er blevet præsenteret i Kapitel 3 under afsnittet 3.3 *Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*. På baggrund af denne teori er der blevet konstrueret nogle kodningskategorier, som analysen tager udgangspunkt i. Disse kategorier er opdelt i henholdsvis to oplevede udviklingskarakteristika: 1) *overvågning* og 2) *identitetspres* samt to oplevede konsekvenser: 1) *nedsat faglig kvalitet* og 2) *vanskeligt at sige fra*. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til disse kategorier kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 4: Kodningsskema 2).

Afsnittet er bygget op således, at der laves en analyse af de ytre holdninger og meninger i tilknytning til hvert af de tre udsagnskort enkeltvis, hvorefter der til sidst laves en samlet analyse i forhold til ovenstående kategorier og øvrigt fremkomne underkategorier.

5.2.3.1 Gennemgang af kort 9: Styringen af vores arbejde gør det svært at opretholde den faglige kvalitet

Ovenstående udsagnskort præsenterer en oplevet konsekvens af moderne kontrol- og disciplineringsstrategier, nemlig *nedsat faglig kvalitet*. I forhold til dette udsagnskort er 5 ud af 9 informanter *enige* i, at dette finder sted. 3 ud af de 9 er *uenige* heri, da de ikke selv oplever problematikken. 1 ud af de 9 informanter har ingen holdning til dette eller udtaler sig ikke heromkring. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningsskema 3).

Blandt de enige informanter omtaler informant 8 problematikken på følgende måde:

P8: "Jeg tænker i hvert fald, at det er fuldstændig korrekt inde hos os, at der bliver styret af personer, der ikke helt ved hvad det handler om. Øh og det får i den grad kvaliteten til at falde (...) når det nu er der er blevet sat Djøf'ere op i ledelsen (...) Og ellers har der jo siddet faglige, altså lægefaglige og sygeplejerskefaglige uddannede til at lede det." (Bilag 8: Interview 3, tid 00:24:53 – 00:25:36)

Informant 3 har en lignende oplevelse vedrørende den ledelsesmæssige styring, men peger dog ikke på Djøf'ere specifikt, men blot ledelsen generelt.

Udover at det er uvidende personer, der leder medarbejderne, fremhæver informant 8 også økonomien som årsagshaver til nedsat faglig kvalitet:

P8: "Men også den der styring (...) af økonomien, der gør (...) at noget af det udstyr vi skal bruge det er der så nogle andre, der bestemmer, hvad det skal være for noget udstyr. Og så er det noget billigt bras og noget dårligt og så kan vi kun sige, at så går, for mit vedkommende, den faglige kvalitet. Der betyder det ikke så meget med det jeg kan og med den erfaring jeg har, når jeg får noget plaster, der altså ikke kan holde fast, der ikke kan klæbe (...) når jeg arbejder, så lægger jeg jo folk bevidstløse og jeg putter et rør ned i halsen på dem, for at give dem luft, så de kan overleve og det rør, det er jeg nødt til at sætte fast med et plaster. Og så får vi sådan en dårlig kvalitet, så det ikke holder fast, og så kan man jo sige sig selv, at så er der jo en stor risiko for at det rør så glider ud igen. Det er da en dårlig kvalitet jeg så kommer til at yde (...) Og det er ikke min skyld (...) Altså det er jo fordi det er nogle, det er selvfølgelig noget vi bruger meget af, men jeg tænker bare at det er et forkert sted at spare, fordi det er ikke godt for patienterne, at, at jeg kommer til at gøre noget dårligt." (Bilag 8: Interview 3, tid 00:25:36 – 00:27:11)

Økonomisk styring som årsagshaver af nedsat faglig kvalitet er noget tre andre af de informanter, der positionerer sig enige i udsagnskortet også påpeger.

Informant 3 ytrer følgende om styring som årsag til nedsat faglig kvalitet:

P3: "Det er i hvert fald styringen fra kommunens side af, det gør det svært at opretholde den faglige kvalitet når man skal have med mennesker at gøre." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:54:53 - 00:55:02)

Hvortil han tilføjer:

P3: "Jo mere pres der er på og styringen bevirker mindre og mindre tid til den enkelte borger så er der større og større risiko for at der sker fejl og man overser et eller andet. Så øh, det tror jeg at der er mange inden for dem der arbejder med mennesker der føler at, det kan være svært at opretholde den faglige kvalitet der, det tror jeg helt bestemt der er (...)" (Bilag 6: Interview 1, tid 00:55:05 - 00:55:35)

To af de enige informanter italesætter, at de dog ikke synes, at det er styringen, der gør det svært at opretholde den faglige kvalitet, men derimod tiden. Informant 5 ytrer således:

P5: "Det er ikke så meget styringen, det er mere tiden, altså." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:45:53 – 00:45:56)

5.2.3.2 Gennemgang af kort 10: Overvågning af vores arbejde påvirker vores adfærd

Dette udsagnskort tager udgangspunkt i udviklingskarakteristika frembragt af den teoretiske gennemgang, nemlig *overvågning*. I forhold til denne udviklingstendens er størstedelen af informanterne *enige*, nemlig 8 ud af 9 informanter. Kun 1 af de 9 informanter er *uenig* heromkring. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodnings-skema 3).

Blandet det enige informanter italesætter informant 3 overvågning helt generelt samt dens påvirkning således i nedenstående citat:

*P3: "Ja, altså, overvågning af, det påvirker absolut, det gør det. Det påvirker adfærden. Det er helt sikkert, at det gør. Det er overvågning, der er jo altid en eller anden grad af overvågning på en arbejdsplads, så øh. I gamle dage hvis man stod og så tilfældigvis var tre mand der stod og snakkede henne i hjørnet og så, at vores værkfører, arbejdsgiver, han kom rundt om hjørnet og så (...)
Det bevirkede jo så også at, okay, så spredte vi os lidt og gik i gang med at lave noget igen. Det var så måske ret uskyldigt alligevel, men altså, overvågningen, der er mange måder at overvåge på, det kan være tidsregistrering som du siger,*

videoovervågning, overvågning af to øjne (...)” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:21:02 – 01:22:04)

Informant 1 påtaler problematikken i forhold til sin forhenværende arbejdsplads:

PI: ”Der blev lavet statistikker, produktivitets statistikker på alle og sygefraværstatistikker og jeg ved dæleme raske mig ikke hvad (...) Når nu du bliver målt hele tiden med tidsregistrering så står du ikke lige og hyggesludrer med en kollega i ret lang tid, for det ved du godt den tid skal du gøre et eller andet ved. Alternativ så er det fritid (...) Så det påvirker, jeg er ikke sikker på at det nødvendigvis påvirker min adfærd negativt, men det påvirker adfærden. For arbejdsgiver har du jo væsentligt mere produktive medarbejdere (...) Det er der ingen tvivl om.” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:19:20 – 01:20:45)

Ud fra ovenstående udtalelse af informant 1 kan der fremdrages forskellige konsekvenser ved overvågningen, herunder *nedsat social kontakt, højere arbejdstempo og udvist forsigtighed*. Udover forklaringen af, hvordan overvågning påvirkede hende, ytrer hun sig også om, hvordan det påvirker medarbejdere inden for andre professioner, herunder butiksansatte og telefonsupportere, hvor *udvist forsigtighed* ligeledes kan fremdrages som en konsekvens:

PI: ”Alle dem der står i butik der bliver overvåget på en anden måde. Mange mails bliver overvåget det bliver gjort klart når man bliver ansat at, korrespondance måske bliver overvåget, eller dem der sidder som telefonsupportere eller hvad de gør, alle deres samtaler bliver optaget ikke (...) Og så skal du lige når du er færdig med at snakke med dem, så skal du lige udfylde sådan en tilfredshedsundersøgelse, var du nu tilfreds med den hjælp du fik da du ringede til Bredbånd Nord eller hvad det nu var ikke.” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:22:29 – 01:22:56)

PI: ”(...) Jeg synes da at jeg har hørt nogle historier fra nogle af vores unge mennesker, hvordan det foregår på vores, Telenor for eksempel, hvor de har rigtig mange af de der ringere, øh, og der har de, de der tilfredshedsundersøgelser bagefter og de bliver jo enormt nøje overvåget, og tre forkert svar, ud (...) Den ene af vores ungekonsulenter hun kommer derudefra. Jeg synes da noget af det hun fortæller, det er da ikke, det er da ikke kun positivt i hvert fald. Selvfølgelig forstår jeg godt at der skal være en vis, øh, resonans i hvem man ansætter og de skal kunne passe til det de bliver ansat til og det skal man, når

de så er der, skal kunne finde ud af inden for rimelig kort tid. Det giver god mening.” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:24:36 – 01:25:30)

Flere af informanterne italesætter dog også forbehold i forbindelse med det pågældende udsagnskort i forhold til, at det kan have en positiv påvirkning. Informanterne kommer med forskellige forklaringer på hvordan overvågning kan være en positiv ting. Herunder nævnes at det kan sikre, at nogle af medarbejderne ikke slipper igennem uden at tage deres del af slæbet, at det giver medarbejderen en vis tryghed i udførelsen af sit arbejde og at det hjælper medarbejderen med at forbedre sin arbejdspræstation. Eksempler på at overvågning kan sikre, at nogle medarbejdere ikke slipper igennem uden at tage deres del af slæbet på arbejdspladsen er informant 1, der ytrer:

P1: ”(...) Jeg synes det kan være positivt i den forstand at du ikke kan have nogle medarbejdere der går rundt og ikke trækker deres del af læsset, og det er altså meget meget nemt når du har et frit miljø hvor alle bare, kan dalre som de har lyst til (...)” (Bilag 6: Interview 1, tid 01:24:05 – 01:24:23)

Eksempler på at overvågning giver tryghed er informant 4, der tilkendegiver følgende:

P4: ”(...) altså der er selvfølgelig nogle opgaver som lederen skal skrive under på for at det kan komme videre, men det ser jeg ikke sådan som, det er fordi overvågning der er for mig sådan lidt negativt, men jeg ser det ikke som noget negativt, fordi jeg tænker så er min skulder fri fordi min leder har skrevet ok for det (...)” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:22:34 – 00:22:52)

Eksempler på, at overvågning hjælper medarbejderen med at forbedre sin arbejdsindsats i forhold til fejl er nedenstående ytring af informant 6:

P6: ”(...) Men altså, jeg tænker, altså det påvirker mig jo på den måde at jeg, jeg bliver ringet op og får at vide at, nå det har du gjort forkert, fint så kan jeg også gøre det anderledes (...) Gøre det rigtigt. Fordi det, man laver ikke fejl med vilje, altså det er der ikke nogen der gør (...)” (Bilag 7: Interview 2, tid 00:20:33 – 00:20:53)

Derudover positionerer informant 9 sig som uenig i forhold til dette udsagnskort. Han er uddannelsesleder på et gymnasium, og italesætter at overvågning foregår af to grunde. Hans første begrundelse for at overvågningen af medarbejderne foregår er, at det er for medarbejdernes egen skyld:

P9: "(...) Nu er vi så gået over til sådan et system, hvor man så rent faktisk skal altså på god gammeldags maner sådan stemple ind og stemple ud. Øhm og det, det er helt vildt hvad det har givet af reaktioner, at vi sådan sidder og følger med i lærernes arbejdstid (...) Vores bedste argument det er faktisk, at det er for lærernes egen skyld, at vi har den der tidsregistrering. Fordi hvis man sådan ligesom ikke kan gøre det op og få en samtale om, at ok jeg kan se, at du har arbejdet 52 timer den her uge, altså du får godt nok kun løn for 37, men du har arbejdet 52 timer. Så er der måske noget, altså i forhold til sådan hvor meget man skal præstere og stress og sådan noget. At man måske ikke kan finde ud af at prioritere og disponere sin tid rigtigt. Så, så det kan jo også godt sådan italesættes som, som en god ting at man ligesom får en snak om hvor meget man egentlig skal arbejde (...)" (Bilag 8: Interview 3, tid 00:36:45 – 00:37:37)

Anden begrundelse for at overvågning foregår er, ifølge informant 9, for at ledelsen kan dokumentere hvad der foregår:

P9: "(...) Altså der er jo også nødt til at være en eller anden form for overvågning, eller en eller anden form for systematisk kontrol eller indsigt i et eller andet, ikke? (...) Hvis der ikke er sådan en altså gennemsigtighed eller gennemskuelighed i det. altså hvis jeg bliver ringet op af en forældre, der påstår at øh den og den elev har ikke lavet de og de og de, har ikke fået de antal elevtimer, der står de skal have ifølge bekendtgørelsen, jamen så er vi jo nødt til at lægge noget dokumentation frem for at vi rent faktisk har leveret den vare vi skulle levere (...) Der er også sådan et krav om, at man sådan leverer i forhold til de målsætninger, der er øh og det bidrager det der overvågning til på en eller anden måde. Altså det er jo klart, at når man indfører sådan noget, jamen så bliver, bliver adfærden jo nok også anderledes deraf. Altså det er ligesom sådan et vilkår." (Bilag 8: Interview 3, tid 00:32:12 – 00:33:10)

5.2.3.3 Gennemgang af kort 11: Vi tager arbejdspladsens værdier til os og det gør det svært for os at sige fra

Pågældende udsagnskort tager udgangspunkt i et oplevet udviklingskarakteristika og en oplevet konsekvens, nemlig *identitetspres* og *vanskeligt at sige fra*. I forhold til denne problematik er 2 ud af 9 informanter *enige* i, at dette finder sted. Derimod er 7 ud af 9 informanter *uenige* heromkring, da de ikke oplever denne problematik på arbejdspladsen. Hvordan de forskellige informanter placerer sig i forhold til enighed og uenighed kan ses bagerst i specialet (jf. Bilag 5: Kodningskema 3).

Informant 3 italesætter sin enighed i nedenstående citat. Han påpeger hvordan virksomhedens kulturelle procedurer kan nå et grænseoverskridende punkt:

P3: "(...) Det tror jeg at der kan være et eller andet i. Altså alt efter hvad man mener med værdier. Der er i hvert fald inden for pasning af mennesker der inden for, plejeområdet, der hvor der var nogen der kom virkelig galt afsted (...) Det var nogle piller man skulle give, så ved opløsningen af piller var der galt med en sprøjte i stedet for, som resulterede i et dødsfald. Der tror jeg virkelig at, der kan godt være nogle kulturer og nogle værdier inden for et plejehjemsområde, for eksempel at, hvis der opstår en eller anden ting at det er acceptabelt alle imellem og man gør sådan og sådan og sådan selvom det måske ikke er helt efter bogen. Så på en eller anden måde så kan man, så tror jeg at personalet de kan godt falde i der, der er simpelthen, sådan er det bare, kulturen den er sådan (...)" (Bilag 6: Interview 1, tid 01:14:01 – 01:15:11)

Informant 7 påtaler sin enighed med forbehold. Han påpeger i nedenstående citater, hvordan han oplever, at det er svært for nye medarbejdere at sige fra over for virksomhedens værdier og forventninger, men at det er noget, medarbejderen lærer med tiden. Det er dog ikke noget han selv oplever:

P7: "Jeg synes den, jeg kommer til at tænke på nye medarbejdere (...) jeg synes tit at, når der kommer nogle nye ind i en organisation, så skal man jo gribe de der værdier lige med det samme og vise at man er en dygtig og produktiv medarbejder og man godt kan følge den her, det her værdigrundlag, der ligesom ligger. Og så tænker jeg også, at når man så har været der i de der 7-8-10 år eller hvor lang tid man nu har været der, at man. Så begynder man ligesom. Så ved man godt hvad det handler om (...) Og det bliver sådan lidt. Så det er lige-

som om at arbejdspladsen ikke ved hvordan de skal putte de her værdier ind i os (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:49:02 – 00:49:41)

P7: ”Altså jeg har oplevet oppe på vores arbejdsplads, at man havde, der lå sådan en sådan lidt skjult forventning om at man lagde sådan nogle interesse-timer. Og også bare lige lidt mere end et par timer om dagen. Og det kunne man tydeligt mærke, at nye medarbejdere de gør det bare, for de er jo måske kun lige ansat i en tidsbegrænset periode, så de skal jo satme bare smide liv og sjæl ind i den her arbejdsplads for at vise, at jeg skal fastansættes til det her. Og uha, jeg vil dælme ikke miste mit job og det er svært og alle de her ting (...)” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:50:36 – 00:51:04)

Størstedelen af informanterne er dog uenige vedrørende det pågældende udsagnskort. Informant 9 uddyber sin uenighed som følger:

P9: ”(...) Men jeg tror ikke, jeg tror ikke på noget tidspunkt jeg har oplevet, at der sådan skulle være divergens mellem hvad jeg sådan selv. Hvor jeg har følt at sådan virksomhedens overordnede værdier, de har konflikten med mine egne.” (Bilag 8: Interview 3, tid 00:50:17 – 00:50:30)

De resterende uenige informanter italesætter deres uenighedserklæringer på lignende måder.

5.2.3.4 Samlet analyse af informanternes syn på moderne kontrol- og disciplineringsstrategier

Inden for moderne kontrol- og disciplineringsstrategier er der to kategorier for oplevede udviklingskarakteristika, henholdsvis *overvågning* og *identitetspres*. I forhold til *overvågning* som udviklingskarakteristika er stort set alle informanter enige i, at overvågning i en eller anden grad finder sted, da de bliver præsenteret for udsagnskort 10. I gennemgangen heraf fremkommer flere forskellige konsekvenser, som *nedsat social kontakt*, *højere tempo* samt *udvist forsigtighed*. Den ene informant, der ytrer uenighed i forhold til overvågning italesætter dog også en overvågning, men påpeger, at denne blandt andet bliver brugt til at hjælpe medarbejderne, hvis de eksempelvis arbejder mere end de burde. I forbindelse med oplevet *identitetspres* som udviklingskarakteristika, er der meget få informanter, der er enige i, at de oplever

dette. Et par af informanterne er i stand til at fremhæve identitetspres i forhold til virksomhedskultur eller anciennitet, dog med det forbehold, at det ikke er dem, der er udsat for dette identitetspres.

Ligeledes er der to kategorier for oplevede konsekvenser under moderne kontrol- og disciplineringsstrategier, henholdsvis *nedsat faglig kvalitet* samt *vanskeligt at sige fra*. I forbindelse med diskussionen af *nedsat faglig kvalitet* er der delte meninger heromkring, da informanterne bliver præsenteret for udsagnskort 9. De af informanterne, der udtrykker enighed i, at styring medfører nedsat faglig kvalitet fremhæver den ledelsesmæssige og økonomiske styring, som værende årsagerne hertil. Et par af informanterne påpeger dog, at det ikke er styring, der ligger til grunde for dette, men snarere manglende tid. Et fåtal af informanterne oplever, at det er *vanskeligt at sige fra* i forhold til arbejdspladsens værdier. De oplever enten ikke, at arbejdspladsen pålægger dem værdier, som de skal følge, og i de tilfælde hvor arbejdspladsen har et værdisæt, føler de hverken inkongruens mellem arbejdspladsens og egne værdier eller at de ikke kan sige fra, hvis de skulle opleve en inkongruens. De af informanterne, der italesætter enighed oplever heller ikke selv, at det er svært at sige fra, men påpeger det på andre medarbejders vegne. Dette enten i forhold til bestemte virksomhedskulturer eller at medarbejderen er ny på arbejdspladsen og derfor gerne vil vise sit værd.

5.2.4 Delopsamling analyseetape II

Ovenstående afsnit indeholder en analyse af den teoriinformerede del af de foretagne fokusgruppeinterviews, som bestod af 11 udsagnskort. Disse behandles over tre temaer, henholdsvis *arbejdsintensivering og detailstyring*, *fleksibilitet* samt *moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*.

Under *arbejdsintensivering og detailstyring* er det kommet frem, at størstedelen af informanterne er enige i, at *arbejdsintensivering* finder sted. De forklarer alle på hver deres måde gennem de fire udsagnskort præsenteret inden for dette tema, hvordan der sker en øgning af arbejdsmængde- og byrde inden for den tid de er ansat til arbejde. Nogle af informanterne påpeger hvordan der sker en *styring og regulering* på arbejdspladsen, dette både for dem selv eller på et mere generelt plan, men flere er

også uenige heri. Dog er enkelte informanter i stand til både at påpege styring og regulering af medarbejderen på et generelt plan, men også i forhold til emotional labour. Størstedelen af informanterne er enige i, at der er meget *stress* på arbejdspladserne i dag. Dog er der delte meninger om hvad der ligger til grunde for dette. Selvom de fleste af informanterne er enige heri, identificerer ingen af dem styring og regulering som grundlaget for dette. Flere er dog enige i og mener, at stress blandt andet skyldes arbejdsintensivering. Til gengæld identificerer nogle af informanterne *manglende struktur* eller *personlighedskarakteristika* som årsagshaver til stress. En enkelt af informanterne kommer yderligere med en relativisering af stress. Ingen af informanterne nævner direkte at de oplever *fremmedgørelse eller meningsløshed* eller en *nedsat arbejdsværdi* i diskussionerne af de fire udsagnskort, men de beslægtede kategorier *nedsat arbejdsglæde og -engagement, nedsat faglig kvalitet og suspending af fritid* kan relateres hertil.

I forbindelse med diskussion af *fleksibilitet* påpeger størstedelen af informanterne, at de er enige i, at *usikkerhed* finder sted, både om det gælder dem selv eller andre. De forklarer alle på hver deres måde hvordan usikkerheden opleves, både som konsekvens og udviklingskarakteristika. Informanterne fremhæver ligeledes på forskellig vis, at der også sker *forandringer* indenfor det moderne lønarbejde. Dog er de alle enige i, at dette udviklingskarakteristika rent faktisk finder sted. I modsætning hertil er det kun en enkelt af informanterne, der er enig i, at det moderne lønarbejde medfører *forandrede sociale relationer*. Størstedelen af informanterne er uenige heri, da de ikke selv oplever dette. Ligeledes påpeger de, at tætte relationer på arbejdspladsen er et til- eller fravalg medarbejderen selv træffer. Dog har de nogle forbehold, blandt andet i forhold til stressede medarbejdere, der med god grund trækker sig fra det sociale samvær på arbejdspladserne. Alle informanter er enige i, at der sker en *arbejdsøgning*. Om end ikke alle informanterne oplever dette, enten grundet organiseringen af deres arbejde eller andre forhold, så påpeger de, at de sagtens kan forholde sig til, at fleksibiliteten inden for det moderne lønarbejde vil kunne medføre en arbejdsøgning. Hertil frembringer de også konsekvenser som *mindre fritid, dårlig samvittighed* og *stress*. I gennemgangen og diskussion af de pågældende fire udsagnskort nævner ingen af informanterne direkte at de hverken oplever eller kan forestille sig *manglende intrapsykisk sammenhæng* som konsekvens af fleksibiliseringen af det moderne lønarbejde. Dog kan oplevelsen af *dårlig samvittighed* i gennemgangen af udsagns-

kort 8 tillægges en direkte invaliderende effekt på individets psyke, da oplevelsen af denne skyld udgår fra en dissonans af selvet og kan dermed knyttes til *manglende intrapsykisk sammenhæng* som konsekvens.

Under *moderne kontrol- og disciplineringsstrategier* kommer det gennem informanternes diskussioner frem at størstedelen er enige i, at *overvågning* finder sted inden for det moderne lønarbejde. I gennemgangen heraf fremkommer flere forskellige konsekvenser som *nedsat social kontakt*, *højere tempo* samt *udvist forsigtighed*. Informanten, der ytrer uenighed i forhold til overvågning italesætter dog overvågning, men påpeger, at denne blandt andet bliver brugt til at hjælpe medarbejderne, hvis de eksempelvis arbejder mere end de bør. I forbindelse med *identitetspres* som oplevet udviklingskarakteristika, er der meget få informanter, der er enige i, at de oplever dette. Et par af informanterne er i stand til at fremhæve identitetspres i forhold til virksomhedskultur eller anciennitet, dog med det forbehold, at det ikke er dem selv, der bliver udsat for dette identitetspres. I forbindelse med diskussionen af *nedsat faglig kvalitet* er der delte meninger heromkring. De af informanterne, der udtrykker enighed i, at styring medfører nedsat faglig kvalitet fremhæver den ledelsesmæssige og økonomiske styring som værende årsager hertil. Ligeledes påpeger enkelte informanter, at de oplever en nedsat faglig kvalitet, dog at det ikke er styring, der ligger til grunde for dette, men snarere manglende tid. Meget få af informanterne oplever, at det er *vanskeligt at sige fra* i forhold til arbejdspladsens værdier. De oplever enten ikke, at arbejdspladsen pålægger dem værdier, som de skal følge, og i de tilfælde hvor arbejdspladsen har et værdisæt, føler de hverken inkongruens mellem arbejdspladsens og egne værdier eller at de ikke kan sige fra, hvis de skulle opleve en inkongruens. De af informanterne, der italesætter en enighed oplever ikke selv, at det er svært at sige fra, men påpeger det på andre medarbejderes vegne. Dette enten i forhold til bestemte virksomhedskulturer eller at medarbejderen er ny på arbejdspladsen og derfor gerne vil vise sit værd.

5.3 Opsamling

I indeværende kapitel er de empiriske data, fra de tre fokusgruppeinterviews, blevet analyseret i to etaper ved hjælp af kvalitativ indholdsanalyse.

Under første analyseetape blev der, med udgangspunkt i tre åbne spørgsmål, foretaget en analyse af informanternes tanker omkring det moderne lønarbejde og de mulige årsager til manglende arbejdsengagement, hvor analysekategorierne blev udviklet med afsæt i datamaterialet. Her fandt vi en række mønstre i deres forståelser. Omkring det moderne lønarbejdes gode sider blev *arbejdsorganisering*, herunder både *fast* organisering og *fleksibel* organisering, fremhævet af en stor del af informanterne. Derudover fremhævede flere af informanterne også at *arbejdet er mindre manuelt* og at der er *sikrede forhold på arbejdspladsen*. Blandt det moderne lønarbejdes dårlige sider blev *interne forhold på arbejdspladsen*, herunder forhold som en *fast lønramme*, *teknologiske hjælpemidler* og *styring*, fremhævet af størstedelen. Herudover nævnte flere af informanterne *tidspres*, *forandringstakt* og *forventninger til arbejderen* som dårlige ting ved det moderne lønarbejde. Vedrørende forklaringer på Gallops undersøgelse af medarbejderes manglende arbejdsengagement, blev dette af informanterne oftest forklaret med *interne forhold på arbejdspladsen*, herunder forhold som *løn*, *ledelsen*, *struktur*, *trivsel* og *trivialitet*. Flere af informanterne pegede også på, at *forhold ved selve arbejdet*, *årsager til at arbejde* og *forhold uden for arbejdspladsen* kunne være forklaringer på medarbejderes lave arbejdsengagement.

Under anden analyseetape blev der med udgangspunkt i 11 udsagnskort foretaget en teoriinformeret analyse af informanternes tanker omkring en række udviklingskarakteristika ved og konsekvenser af det moderne lønarbejde. De forskellige udsagnskort var grupperet i forhold til en række overordnede temaer, hvoraf fire af udsagnskortene hørte under temaet *arbejdsintensivering og detailstyring*, fire hørte under temaet *fleksibilitet* og tre hørte under temaet *moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*.

I forhold til *arbejdsintensivering og detailstyring* var størstedelen af informanterne enige i, at *arbejdsintensivering* finder sted og forklarede, på tværs af de fire udsagnskort, som knyttede sig til temaet, hvordan de har oplevet en øgning af arbejdsomfang og arbejdsbyrde gennem deres tid på arbejdsmarkedet. Der var mere delte meninger hos informanterne omkring detailstyring. Nogle var enige i at *styring og regulering* finder sted og andre var uenige. Dog var der kun enkelte af informanterne, som var enige i udsagnskortet omhandlende forstærket regulering af emotionelt arbejde, herunder hvordan medarbejderen skal føle og tale. Størstedelen af informanterne var også enige i forekomsten af *stress*, men mente ikke at styring og regulering var årsagen hertil. I stedet blev stress forklaret med *arbejdsintensivering*, *manglende struktur*

og *personlighedskarakteristika*. *Fremmedgørelse og meningsløshed* samt *nedsat arbejdsværdi* blev ikke direkte italesat af informanterne, men der var dog flere eksempler på *nedsat arbejdsglæde og -engagement*, *nedsat faglig kvalitet* og *suspendering af fritid*, som kan relateres hertil.

I forhold til *fleksibilitet* var størstedelen af informanterne enige i at *usikkerhed* og *forandringer* finder sted inden for det moderne lønarbejde, og at disse udgør store udfordringer, men mente overvejende ikke at der var sket *forandringer i de sociale relationer* på arbejdet. I tilfælde hvor det var vanskeligt at have tætte relationer, blev det forklaret med, at det er noget individet selv har valgt fra eller at individet grundet andre forhold, som eksempelvis stress, vælger at trække sig fra det sociale samvær. Samtlige informanter var også enige i, at fleksibilitet medfører eller kan medføre en *arbejdsøgning*, og dette mente informanterne kunne føre til *manglende fritid, dårlig samvittighed* og *stress*. *Manglende intrapsykisk sammenhæng*, som en konsekvens af fleksibiliteten, blev ikke italesat af informanterne. Dog kan udsagn omkring *dårlig samvittighed*, der blev givet i tilknytning til udsagnskort 8, tillægges at omhandle *manglende intrapsykisk sammenhæng*, da det kan have en invaliderende effekt på individets psyke i og med at dårlig samvittighed udløber fra en dissonans af selvet.

I forhold til *moderne kontrol- og disciplineringsstrategier* var størstedelen af informanterne enige i, at *overvågning* finder sted, og dette mente informanterne kunne medføre *nedsat social kontakt, højere arbejdstempo* og *større forsigtighed*. Samtlige informanter var enige i, at overvågningen påvirker medarbejderens adfærd, men der var delte meninger omkring hvorvidt overvågning er en god eller dårlig ting. Kun enkelte af informanterne var enige i, at der er tale om *identitetspres* på arbejdspladserne, og mente at årsagen hertil bundede i virksomhedskulturen eller medarbejderens anciennitet på arbejdspladsen. Der var delte meninger blandt informanterne omkring hvorvidt den ydre styring af arbejdet påvirker *niveaet af den faglige kvalitet*. Nogle af informanterne var uenige og andre var enige, hvoraf nogle af de enige pegede på den ydre styring som årsagen og andre pegede på manglende tid. Størstedelen af informanterne var uenige i, at det er *vanskeligt at sige fra* i forhold til arbejdspladsens værdier, da de enten ikke oplevede, at de blev pålagt bestemte værdier på arbejdspladsen eller ikke oplevede uoverensstemmelser mellem arbejdspladsens værdier og egne værdier. De enige informanter havde delte meninger omkring års-

gen til vanskeligheden ved at sige fra, hvor det enten blev forklaret med virksomhedskulturen eller at medarbejderen var ny på arbejdspladsen.

Kapitel 6: Diskussion

I dette kapitel vil vi diskutere vores empiriske fund, som blev præsenteret i forrige kapitel. Diskussionen vil forløbe over tre afsnit, der hver især fokuserer på forskellige områder. Vi vil først diskutere overensstemmelsen mellem teorien og empirien. Dernæst vil undersøgelsens forskningsdesign og udførelse blive diskuteret med henblik på at vurdere kvaliteten af undersøgelsen og de resultater, der er blevet frembragt heraf. Kapitlet afrundes endeligt med en diskussion af hvilke implikationer denne undersøgelse giver anledning til i forhold til fremtidige undersøgelser og praksis.

6.1 Diskussion af teori og empiri

Følgende afsnit vil tage udgangspunkt i en diskussion af empirien, præsenteret i kapitel 4 (jf. Kapitel 4: Metode og forskningsdesign), i forhold til teorien, der præsenteres i kapitel 3 (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser). Dette vil blive gjort ved at fokusere ud fra to parametre, henholdsvis hvor der er ligheder mellem empiri og teori og hvor der er afvigelser og/eller benægtelser i empirien i forhold til teorien.

6.1.1 Ligheder

I dette afsnit vil ligheder mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien blive diskuteret. Dette gøres ved først at kigge nærmere på ligheder i analyseetape I og dernæst ligheder i analyseetape II.

6.1.1.1 Ligheder mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape I

Der er adskillige ligheder mellem de forhold, som informanterne udpeger som de værste aspekter ved det moderne lønarbejde og de forhold, der er præsenteret i den gennemgåede teori (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser).

I forhold til *arbejdsintensivering* og *detailstyring* udpeger informanterne udviklingskarakteristikaene *arbejdsintensivering* og *styring og regulering* på samme måde som det er temasat i henholdsvis Ritzers, Hochschilds og Wilsons analyser. *Arbejdsintensivering* fremhæves af informanterne som værende en øgning af arbejdsopgaver i forhold til medarbejderens givne arbejdstid, hvilket stemmer overens med måden hvorpå alle tre teoretikere italesætter arbejdsintensivering. Ligeledes påpeger informanterne hvordan arbejdsintensivering også sker i form af for mange arbejdsopgaver og for meget ansvar i forhold til en for lav løn, hvilket er tilsvarende den arbejdsintensivering Wilson fremhæver i sin analyse af universitetsansatte akademikere. En enkelt informant omtaler også automatisering inden for det moderne lønarbejde, hvilket også fremgår af Ritzers analyse af McDonald's. Herudover påpeger informanterne også, hvordan der sker en detailstyring på samme måde som præsenteres hos både Ritzer, Hochschild og Wilson, hvor medarbejderen har specifikke arbejdsopgaver, der skal udføres efter bestemte retningslinjer og inden for bestemte tidsmæssige rammer.

Hvad angår *fleksibilitet* fremhæver informanterne også flere udviklingskarakteristika, der stemmer overens med teoretikernes behandlinger heromkring. Informanterne udpeger en række vilkår inden for det moderne lønarbejde, der til en vis grad relaterer sig til Becks beskrivelse af prekære arbejdsforhold. Informanterne påpeger ligeledes *forandringstakt* som et negativt udviklingskarakteristika på samme måde som Sennett, hvor arbejdet er uforudsigeligt og foranderligt med skiftende jobs og kvalifikationsgrundlag. I tillæg hertil fortæller informanterne også hvordan det forventes af medarbejderen, at vedkommende arbejder mere og mere, således at der på denne måde sker en *arbejdsøgning*, hvilket er noget Tynell fremhæver i sin analyse af forskydningen af boundary controlten i virksomheden Adore.

I forhold til *moderne kontrol- og disciplineringsstrategier* påpeger informanterne udviklingskarakteristika, der indeholder elementer af Prætorius' analyse af direkte kontrol og bureaukratisk kontrol samt Caseys analyse af ideologisk kontrol og disciplinær kontrol. Nogle af informanterne fortæller hvordan der foregår en klar bureaukratisk og også direkte styring af medarbejderne, hvor ledelsen foretager beslutninger ud fra egne målbare parametre uden hensyn til kvaliteten af medarbejderens faglige arbejde eller trivsel, hvilket har mange ligheder med Prætorius' analyse. Herudover fortæller nogle af informanterne også hvordan der formuleres forventninger fra ledelsen om, at medarbejderen har bestemte holdninger og tilgange til arbejdet, hvilket Casey også fremhæver i sin analyse af case virksomheden Hephaestus.

6.1.1.2 Ligheder mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape II

Overordnet set kunne informanterne i høj grad nikke genkendende til de fleste af de udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde, som bliver fremsat fra teoretisk hold og også nogle af konsekvenserne.

Størstedelen af informanterne medgiver, at udviklingskarakteristikaet *arbejdsintensivering* finder sted. De forklarer hvordan der sker en øgning af arbejdsmængde- og byrde inden for den tid de er ansat til arbejde. Flere italesætter også arbejdsintensivering som den illustreres hos både Ritzer og Wilson. En af informanterne fremhæver den maskinelle automatisering, hvilket kan knyttes til Ritzers analyse af McDonald's og måden hvorpå samlebåndseffekten beskrives. Ligeledes fremhæver en af informanterne flere gange arbejdsintensiveringen på hans egen arbejdsplads på samme måde som Wilson gør i hans analyse af universitetsansatte akademikere. Nogle af informanterne er også i stand til at identificere udviklingskarakteristikaet *styring og regulering* på samme måde som detailstyringen beskrives både hos Ritzer og Wilson, og en enkelt informant er i stand til at udpege styring og regulering i forhold til emotional labour som det fremgår af Hochschilds analyse. I forhold til konsekvenserne af arbejdsintensivering og detailstyring er størstedelen af informanterne enige om, at *stress* er et problem i det moderne lønarbejde. Nogle fremhæver, at stress er funderet i arbejdsintensivering, men de fleste påpeger dog også andre faktorer. Ingen af informanterne ser dog stress som funderet i detailstyring. Informanternes ytringer om

den oplevede konsekvens stress, der relaterer sig til arbejdsintensivering, kan kobles til Wilsons analyse af universitetsansatte akademikere. Ligeledes påpeger nogle af informanterne *nedsat arbejdsglæde og -engagement, nedsat faglig kvalitet og suspending af fritid* som andre konsekvenser af arbejdsintensivering og detailstyring, hvilket kan knyttes til konsekvenserne *fremmedgørelse og meningsløshed* samt *nedsat arbejdsværdi*, sådan som disse udpeges af både Ritzer, Hochschild og Wilson.

Usikkerhed, forandring og arbejdsøgning er noget størstedelen af informanterne kan genkende eller resonere sig frem til. Nogle af informanterne ytrer sig om *usikkerheden*, både som udviklingskarakteristika og konsekvens, og nogle af disse ytringer kommer til udtryk på samme måde som Beck beskriver prekære arbejdsforhold. Begge parter italesætter hvordan det kan betale sig for arbejdspladserne at ansætte deres medarbejdere på åbne og løse ansættelseskontrakter. Informanterne beretter også om *forandringstakt*, som er i overensstemmelse med Sennetts beskrivelser heraf, hvor arbejdet er uforudsigeligt og foranderligt med skiftende jobs og kvalifikationsgrundlag. Nogle af informanterne er i stand til at fremhæve *arbejdsøgning* på samme måde som Tynell beskriver ændringerne i boundary controlen i sin analyse af virksomheden Adore. Selvom ikke alle informanterne oplever dette, enten grundet organiseringen af deres arbejde eller andre forhold, så påpeger de, at de sagtens kan forholde til, at fleksibilitet i arbejdet kan medføre en arbejdsøgning. Hertil frembringer de også konsekvenser som *mindre fritid, dårlig samvittighed og stress*, hvoraf *dårlig samvittighed* kan knyttes til konsekvensen *manglende intrapsykisk sammenhæng*, da den dårlige samvittighed kan have en direkte invaliderende effekt på individet psyke, eftersom at oplevelsen af denne skyld udgår fra en dissonans i selvet. Dette fremgår også af Tynells analyse af virksomheden Adore, hvor medarbejderne på trods af en tydelig arbejdsøgning gennem udvidelse af arbejdstiden alligevel oplever dårlig samvittighed. Selvom informanterne fremhæver konsekvenser, der relaterer sig til *manglende intrapsykisk sammenhæng*, kan disse dog ikke knyttes til Sennetts beskrivelser heraf.

Overvågning er noget størstedelen af informanterne kan genkende og reflektere over inden for det moderne lønarbejde. Beskrivelserne varierer, men nogle af informanterne er i stand til påpege teknologisk overvågning med dertilhørende beskrivelser af hvordan dette ændrer på individets adfærd. Hertil beskriver de også forskellige konsekvenser som *nedsat social kontakt, højere arbejdstempo* samt *udvist forsigtighed*.

Nogle af disse beskrivelser falder ind under to af Collinsons identitetsforvaltningsstrategier, henholdsvis det konforme og det dramaturgiske selv. Flere af informanterne kan genkende og fortælle om *nedsat faglig kvalitet* grundet styring på samme måde som Prætorius beskriver nedsat faglig kvalitet grundet bureaukratisk kontrol og direkte kontrol. Herudover mener nogle af informanterne ikke, at den oplevede nedsatte faglige kvalitet skyldes styring, men derimod manglende tid til at udføre arbejdsopgaverne eller udføre dem ordentligt. Dette kan som udgangspunkt også tillægges styring, da det er ledelsens styring, der medfører denne manglende tid, enten i form af arbejdsintensivering og for mange opgaver inden for den givne arbejdstid eller en tidsbegrænsning til hver enkelt arbejdsopgave. Få informanter er i stand til at genkende og påpege udviklingskarakteristikaet *identitetspres* og få er i stand til at resonere sig frem til konsekvensen, at det kan være *vanskeligt at sige fra* overfor virksomhedens værdier. Inden for begge kategorier er det dog gældende, at det ikke er personen selv, der er udsat for dette. Informanternes udtalelser kan også til en vis grad knyttes til Caseys analyse af case virksomheden Hephaestus og den måde hvorpå de fører ideologisk kontrol og disciplinær kontrol.

6.1.2 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien

I dette afsnit vil afvigelser og eventuelle benægtelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien blive diskuteret. Dette gøres ved først at kigge nærmere på afvigelser i analyseetape I og dernæst afvigelser i analyseetape II.

6.1.2.1 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape I

Der var enkelte afvigelser mellem empirien fremlagt i analyseetape I og den præsenterede teori i kapitel 3 (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser).

På trods af at informanterne er i stand til at påpege *arbejdsintensivering* samt *styring og regulering* i første del af de tre interviews, er der dog ingen af informanterne, der

udpeger en styring og regulering af emotionsarbejde sådan som denne teoretiseres af Hochschild. En mulig forklaring herpå er, at dette teoretiske perspektiv, på trods af at samme snart har eksisteret i 30 år, endnu ikke har formået at omsætte sig i lægmænds umiddelbare teoretiseringer over udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde.

En anden forskel er, at enkelte informanterne umiddelbart omtaler automatisering i positive vendinger i forhold til reduceret fysisk opslidning. Et forhold, som ikke modsætter sig den behandlede teori, der ligeledes medgiver dette, men dog også teoretiserer omkostningerne ved automatiseringen. Ingen af de pågældende informanter eller de resterende informanter fremdrager den samlebandseffekt, der opstår af sådan en automatisering eller andre af de negative konsekvenser, som Ritzer fremlægger i sin analyse af McDonald's. Et forhold, som enten kan ses som udtryk for tilfældigheder eller som udtryk for et blindt punkt. Enkelte informanter fremhæver også detailstyring positivt i forhold til, at det er rart at have en på forhånd givet og klar rammesætning omkring arbejdet. Denne fremhævelse kan ses som udtryk for, at de trækker en kontrast mellem henholdsvis orden og klarhed samt styring på den ene side og uorden og uklarhed samt manglende styring på den anden. Dette kan enten tolkes som en forståelig sammenblanding af flere forskellige forhold eller som en uhenigtsmæssigt snæver sammenkobling af styring og orden. Dette er uhenigtsmæssigt fordi, den pågældende sammenkobling implicerer, at orden uden ledelse ikke er en mulighed, og uhenigtsmæssigt fordi de potentielt negative konsekvenser og belastninger ved detailstyring ikke er erkendte som mulige genstande for refleksion. Endvidere nævner ingen af informanterne umiddelbart konsekvenser som *fremmedgørelse* og *meningsløshed* eller *nedsat arbejdsverdi* eller konsekvenser, der kunne relatere sig hertil i den første del af fokusgruppeinterviewene. Da forhold, der relaterer hertil nævnes senere i fokusgruppeinterviewene bærer denne afvigelse formentligt blot vidnesbyrd om, at disse konsekvenser ikke er de, der umiddelbart forbindes med spørgsmålet om det moderne lønarbejdes negative konsekvenser, eftersom at denne diskursive plads er optaget af forholdene arbejdsintensivering og stress.

En afvigelse er også, at flere af informanterne omtaler *fleksibilitet*, og især *fleksibel arbejdsorganisering*, i positive termer, da de med fleksibilitet kan få arbejdsliv og privatliv til at hænge bedre sammen. Afvigelsen kan dels skyldes reelle oplevelser og dels skyldes det forhold, at fleksibilitet og den gængse italesættelse heraf er positiv.

En blindhed i forhold til fleksibilitetens skyggesider kan være uhensigtsmæssig i det en manglende bevidsthed omkring belastninger heraf kan medføre, at individet bliver offer for disse. Endvidere fremhæver ingen af informanterne *manglende intrapsykisk sammenhæng* som en konsekvens af fleksibiliseringen af det moderne lønarbejde. Dette kan skyldes, at denne konsekvens er relativt abstrakt og ikke er en, der umiddelbart forbindes med spørgsmålet om det moderne lønarbejdes negative konsekvenser. Manglende bevidsthed, viden og sprog om denne konsekvens kan dog være problematisk. Tilmed en følgevirkning heraf.

En afvigelse er også, at ingen af informanterne fremhæver *teknologisk kontrol* i analyseetape I. Dette kan skyldes, at denne kontrol- og disciplineringsstrategi ikke er en, der umiddelbart forbindes med spørgsmålet om det moderne lønarbejdes negative konsekvenser eller kan skyldes manglende viden om eller sprog for denne problematik. En interessant afvigelse er, at enkelte informanter påpeger hvordan *direkte kontrol* og *bureaukratisk kontrol* er positive aspekter ved det moderne lønarbejde. Denne positive holdning til direkte kontrol og bureaukratisk kontrol kan formentligt anskues som et tillæg til den tidligere foretagne uhensigtsmæssige snævre sammenkobling af styring og orden eller kan ses som udtryk for en manglende viden om eller sprog til at beskrive problematikkerne herved. Endvidere fremhæver ingen af informanterne udviklingskarakteristikaet *identitetspres* og konsekvensen at *have vanskeligt ved at sige fra* overfor arbejdspladsens værdier. Dette kan blandt andet skyldes manglende viden eller sprog omkring disse problematikker. Dog kan det også skyldes, at informanterne ikke oplever disse forhold eller at arbejdspladserne succesfuldt har implementeret deres værdisæt hos informanterne og at de derfor ikke er i stand til at skelne mellem arbejdspladsens og egne værdier eller at informanterne succesfuldt har påtaget sig den identitet som arbejdspladsen foreskriver uden at skelne denne fra sin egen. Det er dog svært at afgøre uden en direkte undersøgelse heraf.

I analyseetape I frembringer ingen af informanterne dog egentlige benægtelser i forhold til teorien.

6.1.2.2 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape II

Der er ikke mange afvigelser mellem empirien fremlagt i analyseetape II og den præsenterede teori i kapitel 3 (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser). Som det fremgår af afsnit 6.1.1.2 *Ligheder mellem informanternes forståelser og holdninger og teorien – analyseetape II* er informanterne i høj grad i stand til at genkende og reflektere over de udviklingskarakteristika og konsekvenser som påpeges i de teoretiske gennemgange. Interessant er det dog, at informanterne flere gange tager afstand fra udsagnene selvom de kan genkende dem. Dette gør de blandt andet ved at påtale problematikkerne, men samtidig fremhæve, at de ikke selv oplever disse problematikker.

I forhold til *arbejdsintensivering og detailstyring* er der enkelte afvigelser mellem empirien i analyseetape II og teorien. De fleste af informanterne er som udgangspunkt ikke i stand til at identificere eller reflektere over styringen og reguleringen af emotional labour, som det kommer til udtryk hos Hochschild. Dette kan som tidligere nævnt skyldes, at dette teoretiske perspektiv, på trods af sin alder, endnu ikke har formået at omsætte sig i lægmandsteoretiseringer. Ligeledes nævner ingen af informanterne direkte konsekvenser som *fremmedgørelse og meningsløshed* eller *nedsat arbejdsværdi*, som det kommer frem hos Ritzer, Hochschild og Wilson. De omtaler dog flere andre forhold, der kan relateres hertil, som eksempelvis *manglende arbejdsglæde- og engagement*.

Overordnet set kan informanterne genkende og reflektere over alle de oplevede udviklingskarakteristika ved *fleksibilitet* og sågar nogle af de oplevede konsekvenser. Dog er der klare afvigelser i forhold til deres evner til at genkende og reflektere over konsekvensen *manglende intrapsykisk sammenhæng*. Selvom informanterne påpeger problematikker, der kan knyttes til denne konsekvens, eksempelvis *dårlig samvittighed*, er der ingen af informanterne der italesætter manglende intrapsykisk sammenhæng direkte. Dette kan som tidligere nævnt skyldes flere ting, blandt andet at de ikke har viden eller sprog for denne konsekvens.

I forhold til *moderne kontrol- og disciplineringsstrategier* er informanterne i stand til at påpege de fleste problematikker. Dog kan stort set ingen af informanterne genken-

de eller italesætte *den ideologiske kontrol* og *disciplinære kontrol* som ses i Caseys analyse af case virksomheden Hephaestus. Dette gælder både *identitetspres* og at have *vanskeligt ved at sige fra* overfor arbejdspladsens værdier. Ingen af informanterne føler sig hverken pressede til at skulle være en anden end dem selv eller til at skulle repræsentere et værdisæt som de ikke kan stå inde for. Der kan være flere årsager til dette. Det kan skyldes at de reelt ikke oplever dette, men det kan også skyldes manglende viden eller sprog omkring disse problematikker. Dog kan det ligeledes skyldes, at arbejdspladsen succesfuldt har implementeret deres værdisæt hos medarbejderen og at vedkommende derfor ikke er i stand til at skelne mellem egne og arbejdspladsens værdier eller at medarbejderen succesfuldt har påtaget sig den identitet som arbejdspladsen foreskriver uden at skelne denne fra sin egen.

Udover ovenstående afvigelser er det ligeledes interessant at se nærmere på informanternes egentlige benægtelser i analyseetape II. Der er helt specifikt tre interessante benægtelser som informanterne forfægter, henholdsvis *rodfæstelsen af stress som hidrørende i arbejdslivet*, *rodfæstelsen af ændrede sociale relationer i arbejdslivet* samt det *illegitime og uhensigtsmæssige ved overvågning*.

Første benægtelse er *rodfæstelsen af stress som hidrørende i arbejdslivet*. Flere af informanterne individualiserer i stedet stress ved at temasætte dette som hidrørende fra nogle individualistiske træk. Her tillægges stor vægt på personlighedstræk, som eksempelvis det at være perfektionistisk eller at være uorganiseret. Informanterne får på denne måde gjort individet til årsagen til stress i stedet for eksempelvis arbejdsforhold eller andre forhold uden om individet. Denne forståelse af stress kan være uhensigtsmæssig på mange måder. For det første kan det være uhensigtsmæssigt for individet selv, hvis denne oplever eller har oplevet stress, da vedkommende i så fald vil bebrejde sig selv for dette og forsøge at ændre sig selv i stedet for at søge forståelse for hvilke forhold individet skal ændre uden om sig selv. For det andet kan det være uhensigtsmæssigt for individets adfærd i forhold til kollegaer, hvis vedkommende ikke er i stand til at anerkende kollegaens stress ud fra andre parametre end individet selv. Herudover fortæller en af informanterne, at han ikke oplevede stress på sin forhenværende arbejdsplads, men blot lod som om, at han var travl og stresset. Denne relativisering af stress, som noget individet foregiver, er uhensigtsmæssig.

Ved at italesætte stress som noget individet blot lader som om, undermineres alvoren heri.

Anden benægtelse er *rodfæstelsen af ændrede sociale relationer i arbejdslivet*. Meget få informanter kan forholde sig til, at de sociale relationer på arbejdspladsen har forandret sig inden for det moderne lønarbejde. Informanterne påpeger stort set alle sammen, at sociale relationer på arbejdspladsen er et til- eller fravalg som individet foretager, og derved er sociale relationer et individuelt foretagende. Dette er interessant at se, da individerne, på trods af at de alle betonedes fleksibilitet som værende et vilkår ved det moderne lønarbejde, ikke tillægger fleksibiliteten eller den generelle organisering på arbejdspladsen nogen plads i diskussionen af forandrede sociale relationer. Sennett påpeger, hvordan organiseringen af arbejdet, herunder fleksibiliteten, er det, der medfører forandrede sociale relationer grundet den høje forandringstakts nedslidning af karaktertræk som loyalitet, gensidig forpligtigelse og tillid. Informanterne er derimod overbevist om, at sociale relationer, og forandringen heraf, er noget, der ligger til grunde for individets egne valg. Altså genfindes den samme problematiske individualisering som ved stressproblematikken også her blandt informanterne.

Sidste benægtelse er endeligt *benægtelsen af det illegitime og uhensigtsmæssige ved overvågning*. Flere af informanterne legitimerer overvågning på arbejdspladsen. På trods af at størstedelen af informanterne omtaler overvågning og den adfærdssændering, der følger heraf, er der dog en udbredt mening om, at denne overvågning er fuldt ud legitim. Specielt en af informanterne italesætter to klare benægtelser i forhold til overvågning som værende en negativ ting; at det først og fremmest er for medarbejderens eget bedste, da lederen på denne måde bedre kunne hjælpe vedkommende med at administrere sit arbejde på den mest hensigtsmæssige måde, samt at denne overvågning er behjælpelig til, at lederen derved kan dokumentere, at der bliver udført det nødvendige arbejde. Ligeledes begrundes flere af informanterne, at på trods af, at overvågningen ikke nødvendigvis altid opleves mest hensigtsmæssigt, at lederen eller arbejdspladsen som udgangspunkt har et berettiget grundlag for at overvåge dem. Herved kan der fremdrages, at arbejdspladsen succesfuldt har overbevist medarbejderne om berettigelsen for deres overvågning. Denne legitimering af overvågning kan have en uhensigtsmæssig konsekvens, da den højst sandsynligt vil kunne medføre fortsat og øget overvågning af medarbejderne, hvilket kan føre til stress og fremmedgørelse.

6.1.3 Delopsamling

Overordnet set er der mange ligheder mellem empirien fra de tre fokusgruppeinterviews frembragt i *Kapitel 5: Analyse og resultater* og teorien behandlet i *Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser*. Informanterne er i høj grad i stand til at identificere udviklingskarakteristikaene *arbejdsintensivering og detailstyring, fleksibilitet samt moderne kontrol- og disciplineringsstrategier*. Dog er der enkelte afvigelser og benægtelser i forhold til teorien. Der var nogle områder informanterne var blinde for. I forhold til afvigelser kan informanterne ikke genkende eller reflektere over styring og regulering af *emotional labour*. Ligeledes er der lav genkendelighed i forhold til *ideologisk kontrol og disciplinær kontrol*. Herudover er der nogle interessante problematiske benægtelser blandt informanterne, henholdsvis *rodfæstelsen af stress som hidrørende i arbejdslivet, rodfæstelsen af ændrede sociale relationer i arbejdslivet samt det illegitime og uhenigtsmæssige ved overvågning*. Benægtelser, der også bærer vidnesbyrd om problematiske individualiseringer, relativiseringer og legitimeringer hos informanterne.

6.2 Diskussion af forskningsdesign og udførelse

En central del ved det at foretage empiriske undersøgelser omhandler at vurdere kvaliteten af den givne undersøgelse, da kvaliteten af undersøgelsen har betydning for hvordan dennes resultater bør ansues. Inden for den videnskabelige faglitteratur arbejdes der med forskellige kvalitetskriterier alt efter hvilken type forskning, der bedrives. Til kvantitativ forskning anvendes begreberne validitet, reliabilitet og generaliserbarhed som kvalitetskriterier, hvilket anerkender den kvantitative forsknings mål og ambitioner, men samme kriterier stemmer ikke umiddelbart overens med den kvalitative forsknings mål og ambitioner, og derfor anbefaler flere fagpersoner, at der anvendes andre kvalitetskriterier til den kvalitative forskning. (Tanggaard & Brinkmann, 2010, pp. 489 – 491) Yvonna Lincoln og Egon Guba har i den forbindelse forslået begreberne *credibility, transferability, dependability og confirmability* som

kvalitetskriterier, og disse er også de kvalitetskriterier som vi vælger at anvende. (Zhang & Wildemuth, 2009, p. 313)

Credibility omhandler gyldigheden af forskerens præsentation af den sociale verden, der undersøges, det vil sige troværdigheden af undersøgelsens fund. En god *credibility* afhænger både af de valgte metoders anvendelighed i forhold til undersøgelsens formål samt forskerens forståelser og fortolkninger af de empiriske data. (ibid., p. 313; p. 315; p. 317) Vi har løbende i specialet redegjort for hvilke metoder vi har anvendt og deres anvendelighed (jf. Kapitel 4: Metode og forskningsdesign). Vi blev dog undervejs i forskningsprocessen opmærksomme på nogle metodiske forhold, som muligvis har haft betydning for undersøgelsens *credibility*. For det første erfarede vi tvivl blandt nogle af informanterne i forhold til hvordan et af de åbne spørgsmål og et af udsagnskortene skulle forstås. I to af vores fokusgruppeinterviews var to af informanterne i tvivl om hvad der lå i formuleringen 'det moderne arbejde', hvilket fremgik i den første del af fokusgruppeinterviewene i forbindelse med spørgsmålene omhandlende det bedste og det værste ved det moderne lønarbejde (jf. 4.1.1 Interviewguide):

P3: "Det bedste ved det moderne arbejde, det er jo så lige hvad man forstår ved det. Jeg tænker så, at hvis der er tilbage fra 1950 og så til nu, altså i 1950 der var der nok meget mere fysisk arbejde end i dag der skal man jo bruge hovedet en masse til mange ting. Altså rent fysisk så er det jo nok knap så hårdt at gå på arbejde nu som det var for 30 år siden." (Bilag 6: Interview 1, tid 00:07:24 – 00:07:53)

P5: "Nu tænker jeg jo, det moderne arbejde, jeg kan jo kun snakke ud fra det jeg har (...) og der er i hvert fald meget tryghed i min ansættelse, og jeg ved at jeg skal arbejde de der 37 timer og ikke mere end det. Det er nok det jeg sætter mest pris på, øh. Jeg ved ikke, jeg synes, jeg har lidt svært ved det der moderne arbejde."

M: "Ja, det er bare, det dækker bare over det man er i nu."

P5: "Ja."

M: "Den må det er struktureret på i dag. For dig." (Bilag 7: interview 2, tid 00:03:50 – 00:04:28)

Informant 3 og informant 5 var dog alligevel i stand til at forholde sig til spørgsmålene, enten på egen hånd eller ud fra moderatorens begrebsafklaring, og det kan derfor betvivles om informanternes tvivl har haft en reel betydning for datakvaliteten. I alle tre fokusgruppeinterviews var der tvivl omkring udsagnskort 11, som omhandlede, at det at medarbejderen tager arbejdspladsens værdier til sig gør det svært for medarbejderen at sige fra (jf. 4.1.1 Interviewguide). Tvivlen kom eksempelvis til udtryk på følgende måde i fokusgruppeinterview 2:

P6: "Vi tager arbejdspladsens værdier til os og det gør det svært for os at sige fra."

P5: "Det forstår jeg ikke."

P6: "Nej."

P4: "Jeg har heller ikke lige umiddelbart noget, sådan til det."

P5: "Hvad tænker i?"

M: "Er I med på hvad [der menes med kortet]?"

P5: "Nej jeg forstår ikke lige helt spørgsmålet."

M: "(...) det involverer det, at der er nogle arbejdspladser der har nogle værdisæt for, øh, hvordan man måske gerne ønsker at medarbejderne de er eller, vi er hurtige på løsninger, eller hvad det nu kan tænkes at være. Og dem tager man som medarbejder til sig. Og så bliver det rigtig svært at sige fra når ens grænser egentligt bliver overskredet."

P5: "Okay."

P4: "Jamen det altså, jeg oplever det ikke som svært at sige fra. Altså jeg tænker at de værdier der er inde ved os, de forventninger som der er, dem kan de fleste leve op til."

P5: "Ja, sådan har jeg det, vi har heller ikke nogle værdier som, det jo, ja. Det er jo som det, man ikke kan overholde." (Bilag 7: Interview 2, tid 00:26:39 – 00:28:14)

Størstedelen af informanterne var dog alligevel i stand til at forholde sig til udsagnskortet ud fra moderatorens begrebsafklaring, og det er dermed ikke sikkert om informanternes tvivl har haft en reel betydning for datakvaliteten i forhold til denne dimension. Vi kunne muligvis have undgået disse tvivlssituationer, hvis vi havde udført et *member check*, hvor forskeren eksempelvis diskuterer sine interviewspørgsmål med undersøgelsens deltagere, hvilket gør det muligt for forskeren at vurderer i hvilket omfang de givne interviewspørgsmål er formuleret på en forståelig

måde og indfanger de dimensioner som forskeren ønsker data omkring. (Zhang & Wildemuth, 2009, p. 317)

For det andet erfarede vi under bearbejdelsen af vores empiriske data, at informanterne i højere grad var i stand til at identificere udviklingskarakteristika end konsekvenser. Som det også blev påpeget i analysen (jf. 5.2 Analyseetape II: teoriinformeret analyse) og i det tidligere diskussions afsnit (jf. 6.1.2 Afvigelser mellem informanternes forståelser og holdning og teori) var der flere steder hvor informanterne ikke omtalte konsekvenserne af det givne udviklingskarakteristika, eksempelvis i forhold konsekvenserne af styring af arbejdet (udsagnskort 2) og regulering af arbejderen (udsagnskort 4). Det kan dermed tænkes at formuleringen af vores udsagnskort ikke har været tilpas specifikke i og med, at vi ønskede at undersøge hvad almindelige mennesker tænker omkring det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika og deres negative konsekvenser. Vi havde muligvis fået flere data omkring sammenhængen mellem udviklingskarakteristika og konsekvens, hvis vores udsagnskort havde været formuleret på en sådan måde, at sammenhængen var mere tydelig, eksempelvis som det var tilfældet i udsagnskort 3, hvor stress bliver beskrevet som en konsekvens af arbejdsintensivering og detailstyring (jf. 4.1.1 Interviewguide). Vi kunne muligvis også have fået flere data, hvis vi som moderatorer havde intervenseret mere og havde fulgt bedre op på mulige konsekvenser de steder hvor informanterne ikke selv kom ind på emnet. Selvom der er flere fordele ved en relativ lav grad af moderatorinvolvering, knytter der sig også nogle vanskeligheder til tilgangen, herunder at informanterne ikke nødvendigvis kommer ind på de perspektiver som forskeren ønsker data omkring (jf. 4.1 Dataindsamlingsmetode: fokusgruppeinterview). Det kan dermed tænkes, at mere specifikke udsagnskort eller en højere grad af moderatorinvolvering kunne have bidraget til mere detaljerede data omkring hvilke negative konsekvenser, der knytter sig til det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika.

Vi har undervejs i bearbejdningen af de empiriske data været opmærksomme på, hvordan vi er kommet frem til vores forståelser og fortolkninger og har også diskuteret vores forståelser med vores vejleder for at undgå, at databearbejdningsprocessen ville blive påvirket af en enkelt forskers fordomme inden for området. Vi har dermed benyttet os af principperne bag *peer debriefing*, hvor forskeren vender sine forståelser med andre forskere. (Zhang & Wildemuth, 2009, p. 315; p. 317)

Transferability vedrører i hvilken grad resultaterne fra den givne undersøgelse kan overføres til andre kontekster. God *transferability* skabes gennem rige beskrivelser af forskningsprocessen således, at andre forskere eller fagpersoner vil være i stand til at vurdere hvorvidt undersøgelsens resultater kan overføres til andre kontekster. Det er dermed ikke forskerens egen opgave at eksplicite resultaternes *transferability*. (Zhang & Wildemuth, 2009, p. 313; p. 315; p. 317) Vi har løbende i specialet redegjort for forskningsprocessen, hvilket især fremgår af specialets fjerde kapitel (jf. Kapitel 4: Metode og forskningsdesign), hvori vi blandt andet har beskrevet hvilke selektionskriterier vi har arbejdet med i forhold til rekruttering af informanter og hvor mange der har deltaget.

Dependability omhandler sammenhængen mellem de interne processer og måden hvorpå forskeren redegør for skiftende forhold inden for fænomenet. God *dependability* kan skabes ved, at forskeren undersøger sin forskningsproces og fortolkninger. (Zhang & Wildemuth, 2009, pp. 313 – 314; p. 315; p. 317 - 318) Som også nævnt under overvejelserne omkring undersøgelsens *transferability* har vi undervejs i specialet redegjort for forskningsprocessen, herunder hvordan vi har indsamlet vores empiriske data og hvordan vi har bearbejdet dem (jf. Kapitel 4: Metode og forskningsdesign; Kapitel 5: Analyse og resultater), og arbejder dermed med en transparent kodningsproces. Derudover har vi arbejdet ud fra principperne bag *inter-coder agreement* og *inter-coder verifikation*, som dækker over graden af enighed hos to eller flere forskere omkring definition af kodningsskemaet og selve kodningen af de empiriske data. (Zhang & Wildemuth, 2009, p. 313; pp. 315 – 316) Vi valgte at foretage begge analyseetaper hver for sig og sammenlignede løbende i analyseprocessen vores kodninger. I tilfælde af uoverensstemmelse diskuterede vi grundlaget for vores kodninger og vurderede efterfølgende om kodningsreglerne og kodningskategorierne skulle ændres. Udover at diskutere vores kodninger med hinanden, har vi også diskuteret dem med vores vejleder.

Confirmability vedrører i hvilken grad de karakteristika, som forskeren har fundet i sine empiriske data, kan bekræftes af andre forskere eller fagpersoner, som læser den givne undersøgelse, og dermed ikke blot er et udtryk for forskerens eventuelle fordomme. God *confirmability* kan skabes ved, at forskeren undersøger den interne

sammenhæng ved forskningens produkt, altså forskerens fortolkninger og forståelser af de empiriske data. (ibid., pp. 313 – 314; p. 316; pp. 317 – 318) Vi har ikke haft mulighed for at have andre forskere eller fagpersoner til at vurdere vores undersøgelse, men har flere beskrivelser af vores forskningsproces samt vores forståelser og fortolkninger heromkring (jf. Kapitel 1: Om specialet; Kapitel 5: Metode og forskningsdesign; Kapitel 6: Analyse og resultater). Derudover har vi, som nævnt i forbindelse med overvejelserne omkring undersøgelsens dependability, løbende diskuteret vores fortolkninger og forståelser med hinanden og med vores vejleder, hvilket kan bidrage til at opfange eventuelle fordomme og/eller snævre forståelser.

På baggrund af ovenstående overvejelser mener vi således, at vores undersøgelse i overvejende grad lever op til Lincoln og Gubas fire kvalitetskriterier, hvor der dog bør knyttes en kommentar til undersøgelsens credibility. Vi erfarede, at et af de åbne spørgsmål og et af udsagnskortene gav anledning til tvivl hos flere af informanterne. Moderator var dog behjælpelig i situationerne med en begrebsafklaring og informanterne var derefter i stand til at forholde sig til spørgsmålene, og det kan dermed betvivles hvorvidt disse tvivlssituationer har påvirket datakvaliteten. Vi erfarede også, at informanterne var bedre til at identificere og reflektere over udviklingskarakteristika end konsekvenser. Dette kan muligvis skyldes, at udsagnskortene ikke har været udformet tilpas specifikke eller at moderatoren ikke har fulgt tilstrækkeligt op de steder hvor informanterne ikke selv kom ind på konsekvenserne. Undersøgelsens credibility, og de resultater undersøgelsen har frembragt, bør derfor ansues med en vis usikkerhed.

6.3 Implikationer

I det følgende afsnit vil de implikationer som denne undersøgelse giver anledning til blive diskuteret. Dette gøres over to omgange, hvor der først reflekteres over implikationer for fremtidige undersøgelser og dernæst i praksis.

6.3.1 Implikationer for fremtidige undersøgelser

Som tidligere beskrevet i specialets første kapitel (jf. 1.1 Indledning) synes det moderne lønarbejdes negative konsekvenser og årsagerne hertil at være et område, som er særdeles underbelyst, og vi kan derfor kun anbefale, at der i fremtiden vil blive foretaget mere forskning på området, således at der kan genereres mere viden herom. Ligeledes vil mere forskning på området også kunne kortlægge hvorvidt der er tale om flere, færre eller helt andre belastninger og konsekvenser end de, som er blevet præsenteret i dette speciale. Derudover vil mere forskning på området også kunne være med til at skabe mere klarhed omkring hvor udbredt disse er på det danske arbejdsmarked.

På baggrund af vores egne erfaringer (jf. 6.2 Diskussion af forskningsdesign og udførelse) vil vi anbefale, at der i fremtidige undersøgelser anvendes udsagnskort, hvor sammenhængen mellem det givne udviklingskarakteristika og konsekvens fremgår direkte. På den måde kan der muligvis skabes mere detaljerede og troværdige data. Således kan vores undersøgelse tænkes som et pilotstudie til fremtidige lignende undersøgelser, hvor de forskellige undersøgelsesparametre kan opjusteres og eventuelt forbedres for at få mere specifikke data omkring hvordan det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika, og dermed organisering, påvirker det arbejdende individ.

Med mere viden omkring det moderne lønarbejde, dets organisering og de negative konsekvenser heraf kan det tænkes, at det i højere grad ville være muligt at udvikle eventuelle tiltag og anbefalinger, som kan komme både det enkelte individ og samfundet til gode.

6.3.2 Implikationer i praksis

Både i teorien og analysen (jf. Kapitel 3: Udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde og deres negative konsekvenser; Kapitel 5: Analyse og resultater), og diskussion af disse to (jf. 6.1 Diskussion af teori og empiri), er det tydeligt at se, at der er en u hensigtsmæssig organisering af det moderne lønarbejde, da der er stor overensstemmelse mellem informanternes udsagn og den gennemgæede teori.

I tillæg hertil er der også nogle uhensigtsmæssige forståelser og huller i informanternes viden omkring negative konsekvenser af det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika, og dermed dets organisering. Disse uhensigtsmæssigheder vil kunne adresseres på en gavnlig måde, hvis der foretages nogle tiltag og anbefalinger baseret herpå, således at vores målgruppe kan være bedre til at gennemskue eller positionere sig i forhold til disse problematikker. Det kan dermed synes, at *Videncenter for Arbejdsmiljø*s kampagne for at fremme forståelsen og åbenheden omkring stress⁷ ikke har haft den ønskede effekt, i hvert fald ikke blandt alle deltagerne i denne undersøgelse. En del af informanterne har endnu en individualiseret forståelse af stress og årsagerne bag, hvilket blot er en af flere problematiske forståelser, der kan og bør adresseres. Derudover så vi også en relativisering af stress hos en af informanterne, hvilket også er en uhensigtsmæssig forståelse, da dette på lige fod med individualiseringen af stress kan have negative konsekvenser for behandlingen heraf, da denne kan underminere alvoren heri. Denne relativisering vil kun gøre det sværere at behandle stress, hvis der er i samfundet opstår eller er en gængs forståelse af stress som værende en ligegyldig ting. Derfor kunne det være givtigt at undersøge, for at finde ud af hvorvidt relativiseringen af stress er en udbredt forståelse blandt lægmænd, således at der eventuelt kan laves tiltag heromkring forudsat denne problematiske forståelse er udbredt. Endvidere er det vigtigt at fremhæve informanternes legitimering af overvågning. Disse forståelser af overvågning og dens berettigelse bør ligeledes adresseres, da denne legitimering blandt andet er med til at underminere medarbejderen og tilliden til medarbejderen.

Informanternes manglende viden om emotional labour samt ideologisk og disciplinær kontrol bør udfyldes sideløbende med at deres uhensigtsmæssige forståelser af stress, sociale relationer og overvågning bør ændres. Alle disse fund bør udforskes, således at de bedst muligt kan præsenteres for den gruppe af behandlere og lignende, der modtager og intervenserer i forhold til disse problematikker, så de eventuelt kan optimere fremtidige interventioner, så fokus ligger det rette sted. Hvis folk bliver behandlet for eksempelvis stress, depression eller angst grundet arbejde, kan det tænkes at behandlingen heraf ikke vil have en længerevarende effekt da individet blot vil

⁷ www.frastrsstiltrivsel.dk

vende tilbage til de u hensigtsmæssige arbejdsvilkår og den u hensigtsmæssige arbejdsorganisering.

Kapitel 7: Konklusion

Ud fra en frigørende erkendelsesinteresse har vi med dette speciale haft en ambition om at anskueliggøre det moderne lønarbejdes problematiske konsekvenser og årsagerne hertil. Vi ønskede at distancere os fra den gængse forestilling om det moderne arbejde som værende noget, der er bedre end det tidligere har været og som tilbyder muligheden for selvaktualisering. Dette har vi gjort ved at undersøge *hvad almindelige mennesker tænker, oplever og mener om det moderne lønarbejdes udviklingskarakteristika og de negative konsekvenser, der knytter sig hertil.*

For at besvare vores problemformulering lavede vi først et teoretisk review, hvoraf vi udledte tre hovedtemaer omhandlende udviklingskarakteristika ved det moderne lønarbejde. Disse var henholdsvis *”Arbejdsintensivering og detailstyring”*, *”Fleksibilitet”* samt *”Moderne kontrol- og disciplineringsstrategier”*. Under disse hovedtemaer behandlede vi, ud fra forskellige teoretikere, forskellige undertemaer, hvor vi kiggede på hvordan disse kommer til udtryk i det moderne lønarbejde samt hvilke negative konsekvenser, der kan knytte sig hertil.

Vi gennemførte derefter en empirisk lægmandsundersøgelse, hvor vi ud fra tre fokusgruppeinterviews undersøgte hvad en række almindelige mennesker, med tilknytning til det moderne lønarbejde, tænker om det moderne lønarbejde, dets udviklingskarakteristika og negative konsekvenser gennem tre åbne spørgsmål og 11 teoriinformerede udsagnskort. De empiriske data blev analyseret ved hjælp af kvalitativ indholdsanalyse i to analyseetaper, og her fandt vi en række mønstre i deres forståelser. Informanterne var i høj grad i stand til at genkende og reflektere over samtlige udviklingskarakteristika, hvor der blandt andet var høj genkendelighed ved kodningskategorierne arbejdsintensivering, forandringstakt, stress og arbejdsøgning. Der var ligeledes træk som informanterne ikke kunne genkende eller reflektere over, herunder styring og regulering af emotionelt arbejde samt ideologisk og disciplinær kontrol. Vi fandt derudover også nogle interessante benægtelser blandt nogle af informanterne, hvor de forklarede årsagen til stress og forandrede relationer på arbejds-

pladsen som værende rodfæstet i individet selv frem for i arbejdslivet samt at overvågning af medarbejderen er et legitimt foretagende. Disse benægtelser bærer vidnesbyrd om problematiske individualiseringer, relativiseringer og legitimeringer hos informanterne, der kunne være interessante at foretage undersøgelser omkring.

Med udgangspunkt i dette speciale synes det at være tydeligt at se, at der knytter sig nogle problematikker til måden hvorpå det moderne lønarbejde er organiseret, da der er stor overensstemmelse mellem informanternes udsagn og teorien. Vi mener på baggrund heraf ikke at den gængse positive italesættelse af det moderne lønarbejde er tilstrækkelig, og mener at der er et behov for mere refleksion over og mere oplysning om lønarbejdets skyggesider i hverdagspressen og samfundsdebatten generelt. Vores fund bør dog anskues med en vis usikkerhed og vi kan derfor anbefale at der i fremtiden vil blive foretaget mere forskning på området. Med mere viden omkring det moderne lønarbejdes påvirkning af individet kan der eventuelt foretages tiltag eller anbefalinger for at adressere problematikken.

Pensumoppgørelse

Nyt pensum:

Beck (2000) *The Brave New World of Work*. Cambridge: Polity Press (pp. 1 – 202) [202 sider]

Chandler, J., Barry, J. & Clark, H. (2002) Stressing academe: The wear and tear of New Public Management. *Relation Journal*, Volume 55(9), 1051 – 1069 [19 sider]

Halkier, B. (2008) *Fokusgrupper*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur (pp. 1 – 122) [122 sider]

Hochschild, A. R. (1983) *The managed heart – commercialization of human feelings*. University of California Press: Berkely and Los Angeles (pp. 1 – 307) [308 sider]

Hsieh, H. & Shannon, S. E (2005) Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *QUALITATIVE HEALTH RESEARCH*, Vol. 15 No. 9, November 2005, 1277-1288 [12 sider]

Hviid Jacobsen, M. (2004) Fra moderne arbejdsetik til senmoderne selvvalgt slaveri? En kritisk analyse af arbejdets betydning hos Bauman, Beck og Sennett. In Jacobsen, M., H. & Tonboe, J. (red.) (2004) *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. (pp. 67 – 108) København: Hans Rietzels Forlag [42 sider]

Hviid Jacobsen, M. & Tonboe, J. (2004) Introduktion. In Jacobsen, M., H. & Tonboe, J. (red.) (2004) *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. (pp. 11 - 26) København: Hans Rietzels Forlag [16 sider]

Mumby, D., K. (2013) *Organizational Communication. A critical approach*. SAGE Publications: London, pp. 1 – 52 [52 sider]

Navrbjerg, S. (2001) Fleksibilitet og solidaritet – nye arbejdsorganiseringers betydning for samarbejde og forhandlinger. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 3. årg., nr. 3, 2001, 65 - 85 [21 sider]

Ritzer, G. (1996). McDonaldiseringen af samfundet. Hans Reitzels Forlag: København (pp. 1 – 307) [308 sider]

Tonboe, J. (2004) I dit ansigts sved ... Danmark som arbejdssamfund. In Jacobsen, M., H. & Tonboe, J. (red.) (2004) *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. (pp. 27 – 53) København: Hans Rietzels Forlag [27 sider]

Wilson, T. (2011). The proletarianisation of academic labour. *Industrial Relations Journal*, 250 - 262 [13 sider]

Zhang, Y. & Wildemuth, B., M. (2009) Qualitative analysis of content. In Wildemuth, B., M. (red.) *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science* (pp. 308 – 319). Westport, CT: Libraries Unlimited [12 sider]

Nyt pensum i alt: 1154 sider

Tidligere anvendt pensum:

Borchmann, T. & Pedersen, B., T. (2009) *Hvad er arbejde og hvordan bør arbejdsorganisationer ansues?* Kompendietekst fra 5. semester. Institut for Kommunikation – Aalborg Universitet (pp. 1 – 22) [22 sider]

Brinkmann, S. (2010) Etik i en kvalitativ verden. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red). *Kvalitative metoder* (1. udgave, 3. oplag, pp. 429-445) København: Hans Reitzels Forlag [17 sider]

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2010). Introduktion. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red). *Kvalitative metoder* (1. udgave, 3. oplag, pp. 17 - 24) København: Hans Reitzels Forlag [8 sider]

Casey, C. (1999) "Come, Join Our Family": Discipline and Integration in Corporate Organizational Culture. *Human Relations*, 52(2), 156 – 178 [23 sider]

Christensen, G. (2011) *Psykologiens Videnskabsteori – en introduktion*. 1. udgave. 5. oplag. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Anvendt: Kapitel 3, pp. 75 – 95 [21 sider], Kapitel 4, pp. 101 - 128 [28 sider], Kapitel 5, pp. 129 – 155 [27 sider] og Kapitel 6, pp. 157 – 189 [33 sider] i alt: [108 sider]

Ciulla, J., B. (2000) *The working life. The Promise and Betrayal of Modern Work* (1.ed.). New York: Three Rivers Press.

Anvendt: Kapitel 1, pp. 3 – 21 [19 sider], Kapitel 2, pp. 22 – 34 [13 sider], Kapitel 4, pp. 54 – 70 [17 sider], Kapitel 5, pp. 73 – 89 [16 sider], Kapitel 6, pp. 90 – 105 [16 sider] og Kapitel 7, pp. 106 – 126 [21 sider] i alt: [102 sider]

Collinson, D. L. (2003) Identities and Insecurities: Selves at work. *Organisation*, 10 (13), 527 – 547 [21 sider]

Gallup (2013). *State Of The Global Workplace – Employee engagement insights for business and leaders worldwide*. (pp. 1 – 117) [117 sider]

Hollway, W. (1991) *Work psychology and Organizational Behaviour. Managing the Individual at Work* (1. ed). London: SAGE Publications Ltd.

Anvendt: Kapitel 2, pp. 13 – 33 [21 sider], Kapitel 5, pp. 68 – 87 [20 sider] og Kapitel 6, pp. 88 – 107 [20 sider] i alt: [61 sider]

Karpatschof, B. (2010) Den kvalitative undersøgelsesforms særlige kvaliteter. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red). *Kvalitative metoder* (1. udgave, 3. oplag, pp. 409 - 428) København: Hans Reitzels Forlag [20 sider]

Prætorius, N., U. (2004) Livet som undtagelsestilstand. Overlevelsesstrategier, fremmedgørelse og stress set i lyset af styringsstrategier i interpersonelle og samfundsmæssige relationer. *Psyke & Logos*, 25. årg., nr. 2, 2004, 728 – 761 [34 sider]

Sennett (1999) *The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York: W. W. Norton & Company, Inc (pp. 1 – 176) [176 sider]

Tanggaard, L & Brinkmann, S. (2010). Kvalitet i kvalitative studier. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red). *Kvalitative metoder* (1. udgave, 3. oplag, pp. 489 - 499) København: Hans Reitzels Forlag [11 sider]

Tynell, J. (2002) Det er min egen skyld – nyliberale styringsrationaler inden for Human Resource Management. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 4. årg., nr. 2, 2002, 7 – 24 [18 sider]

Tidligere anvendt pensum i alt: 738 sider

Referenceliste

- Beck (2000) *The Brave New World of Work*. Cambridge: Polity Press (pp. 1 – 202)
- Borchmann, T. & Pedersen, B., T. (2009) *Hvad er arbejde og hvordan bør arbejdsorganisationer ansues?* Kompendietekst fra 5. semester. Institut for Kommunikation – Aalborg Universitet (pp. 1 – 22)
- Brinkmann, S. (2010) Etik i en kvalitativ verden. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red). *Kvalitative metoder* (1. udgave, 3. oplag, pp. 429-445) København: Hans Reitzels Forlag
- Casey, C. (1999) "Come, Join Our Family": Discipline and Integration in Corporate Organizational Culture. *Human Relations*, 52(2), 156 – 178
- Chandler, J., Barry, J. & Clark, H. (2002) Stressing academe: The wear and tear of New Public Management. *Relation Journal*, Volume 55(9), 1051 - 1069
- Christensen, G. (2011) *Psykologiens Videnskabsteori – en introduktion*. 1. udgave. 5. oplag. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag
- Ciulla, J., B. (2000) *The working life. The Promise and Betrayal of Modern Work* (1.ed.). New York: Three Rivers Press.
- Collinson, D. L. (2003) Identities and Insecurities: Selves at work. *Organisation*, 10 (13), 527 – 547
- Gallup (2013). *State Of The Global Workplace – Employee engagement insights for business and leaders worldwide*. (pp. 1 – 117)
- Halkier, B. (2008) *Fokusgrupper*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur (pp. 1 – 122)
- Hochschild, A. R. (1983) *The managed heart – commercialization of human feelings*. University of California Press: Berkely and Los Angeles (pp. 1 – 307)
- Hollway, W. (1991) *Work psychology and Organizational Behaviour. Managing the Individual at Work* (1. ed). London: SAGE Publications Ltd.

Hsieh, H. & Shannon, S. E (2005) Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *QUALITATIVE HEALTH RESEARCH*, Vol. 15 No. 9, November 2005, 1277-1288

Hviid Jacobsen, M. (2004) Fra moderne arbejdsetik til senmoderne selvvalgt slaveri? En kritisk analyse af arbejdets betydning hos Bauman, Beck og Sennett. In Jacobsen, M., H. & Tonboe, J. (red.) (2004) *Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet*. (pp. 67 – 108) København: Hans Rietzels Forlag

Mumby, D., K. (2013) *Organizational Communication. A critical approach*. SAGE Publications: London, pp. 1 – 52

Navrbjerg, S. (2001) Fleksibilitet og solidaritet – nye arbejdsorganiseringers betydning for samarbejde og forhandlinger. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 3. årg., nr. 3, 2001, 65 - 85

Prætorius, N., U. (2004) Livet som undtagelsestilstand. Overlevelsesstrategier, fremmedgørelse og stress set i lyset af styringsstrategier i interpersonelle og samfundsmæssige relationer. *Psyke & Logos*, 25. årg., nr. 2, 2004, 728 – 761

Ritzer, G. (1996). *McDonaldiseringen af samfundet*. Hans Reitzels Forlag: København (pp. 1 – 307)

Sennett (1999) *The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York: W. W. Norton & Company, Inc (pp. 1 – 176)

Tanggaard, L & Brinkmann, S. (2010b). Kvalitet i kvalitative studier. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red). *Kvalitative metoder* (1. udgave, 3. oplag, pp. 489 - 499) København: Hans Reitzels Forlag

Tynell, J. (2002) Det er min egen skyld – nyliberale styringsrationaler inden for Human Resource Management. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 4. årg., nr. 2, 2002, 7 – 24

Wilson, T. (2011). The proletarianisation of academic labour. *Industrial Relations Journal*, 250 - 262

Zhang, Y. & Wildemuth, B., M. (2009) Qualitative analysis of content. In Wildemuth, B., M. (red.) *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science* (pp. 308 – 319). Westport, CT: Libraries Unlimited

www.ordnet.dk/ddo/ordbog?query=lægmand

Besøgt den 05.04.16

www.frastrsstilrivsel.dk/

Besøgt den 20.05.16