

Bankmedarbejderen

- splittet mellem Varnæs og Scrooge
(og Merkur venter i kulissen)

**Fag, faglighed og identitet blandt danske
bankmedarbejdere**

RUC, Institut for pædagogik og uddannelsesforskning

Ph.d. afhandling udarbejdet af

Morten Smistrup

Oktober, 2003

Indholdsfortegnelse:

Indledning	4
Projektets historie	7
Projektets (og forskerens) subjektive baggrund	8
Projektets samfundsmæssige baggrund	9
Problemstillingen.....	13
Hovedresultater.....	15
Tilgang og metode	21
Afhandlingens videnskabsteoretiske ståsted	21
Nogle aktuelle strømninger indenfor socialvidenskaberne	21
En kritisk realistisk grundposition.....	26
Struktur, individ og kausalitet	30
Nogle bemærkninger om de anvendte teorier.....	36
Undersøgelserdesign	40
Dataindsamlingen	45
Den kvantitative undersøgelse.....	45
Den kvalitative undersøgelse.....	46
Den danske bankbranche - struktur og problematikker.....	49
Væsen og fundamentale problematikker	49
Overordnede moderniseringer af bankarbejdet	54
Medarbejder- og virksomhedsstrukturen i bankerne.....	61
Fremtidige udfordringer	69
Fag – et kollektivt organiserende perspektiv	75
Hvad er et fag - en overordnet bestemmelse	75
Hvorfor er fag og faglighed et problem.....	77
Faget som konstruktions- og institutionaliseringsproces	81
Faget som konkret modsigelsesfyldt virkelighed	87
Faget som afgrænsning og meningskabelse.....	93
Hvordan kan man så forstå begrebet fag?	98
Den dygtige bankmedarbejder - et begreb om dygtighed.....	100
Bankfaget som det fremtræder for medarbejderne	106
Det konkrete bankmæssige arbejde	106
Hvad er de institutionelle rammer for dette?.....	122
Eksterne grænser og interne relationer	141
Bankfagets hovedelementer.....	150
Fag og identitet	156
Fagidentitet, individ og gruppe.....	159
Fagidentitet som at høre til, kunne se forskel og kunne "se sig selv" i sin rolle ..	160
Fagidentitet og interaktion.....	166
Fagidentitet som biografi.....	173
Et individbaseret begreb om fagidentitet.....	180
Fagidentitetens sociale og kulturelle dimension.....	182
Fagidentitet som selv kategorisering	184
Fagidentitet, position og habitus.....	186
Fagidentitet som deltagelse og forhandling af mening.....	191
Et socialt og kulturelt begreb om fagidentitet	196
Fagidentitet – en samlet forståelse.....	199

Bankmedarbejderen	206
Betydende relationer	208
Tillid, kontrol og paternalisme	208
Identifikation eller loyalitet	218
Nærhed, konfliktskyhed og tillid	226
Roller og idealer	233
Den generaliserede bankmand	233
Frontstage og backstage	244
Personlig baggrund	252
Hverdagsliv og sociale praktikker	252
Habitus og primær socialisation	261
Afsluttende opsamling	270
Fag, faglighed og fagidentitet – en konkluderende diskussion	275
Den bankmæssige fagidentitet	279
Faget og dets videns- og færdighedsfundament	280
Fagets sociale organisering og krav til medarbejderen	286
Personlige erfaringer og dispositioner	291
Den dygtige bankmedarbejder	296
Det kommercielle servicearbejde - en perspektivering	299
Litteraturliste	306

Indledning

Som en indgang til denne afhandling vil jeg præsentere nogle blandede billeder af bankmedarbejdere:

- Billede 1: *For nogen tid siden talte jeg selskabeligt med en kvindelig jurist og fortalte om mit projekt. Hun fortalte, at det i hendes gruppe, da hun gik i gymnasiet og senere i starten af universitetstiden var "det værste" at ende i en bank: En langsom død af kedsomhed*
... *den kedelige, forsigtige, grå kontornusser*
- Billede 2: *Jeg talte i en ikke projektrelateret sammenhæng med en ældre dame, der, om en person hun kendte, tilfældigt brugte udtrykket "Så pæn og ordentlig som nogen bankmand" og dermed fremstillede gruppen som prototypen på det trygge og ufarlige*
... *den pæne, forudsigelige, høflige person*
- Billede 3: *For et par år siden kørte en større bank en serie reklamer, hvor en af disse viser bankmedarbejderen, som den der selv ikke på sin fridag kan lade være med at hjælpe tilfældige andre når de kigger på hus – altså den engagerede og hjælpsomme bankmedarbejder, der er er dette i hele sit liv*
... *den uegennyttige, serviceorienterede person der er et med sit job*
- Billede 4: *En anden større bank kører en serie reklamer, der viser en række højt kompetente personer indenfor forskellige felter fortælle, hvad de er dygtige til, for herved at signalere, at et højt kompetenceniveau også kendetegner netop denne bank*
... *den dygtige, professionelle ekspert.*
- Billede 5: *Igennem de sidste uger har en internationalt baseret udlånsvirksomhed kørt en række annoncer, der viser kloge og stærke mennesker med stor personlig styrke og integritet, forvandlet til usikre og nervøse "børn" ved tanken om at skulle anmode banken om et lån*
... *den strenge, intimidierende, inkvisitoriske kontrollant*

Disse facetter udgør et tilfældigt udpluk fra det mangesidede billede af, hvordan mennesker opfatter bankfolk, og hvordan bankerne fremstiller billedet af bankfolk.

Billederne viser en tankevækkende uoverensstemmelse: den person man på et tidspunkt opfatter som symbolet på det pæne, men grå og kedelige, opfatter man på et andet som hjælpsom, engageret og fagligt dygtig. Endelig opleves den pågældende på et tredje tidspunkt som intimiderende og angstprovokerende. Der knytter sig en Dr. Jekyll and Mr. Hyde-agtig fornemmelse til dette.

Hvordan vi opfatter en "bankmand" - den identitet vi tildeler vedkommende - er åbenbart meget modsigelsesfyldt og til en vis grad forskellig fra, hvordan bankfolk gerne vil fremstille sig selv – fagets egen kollektive identitet. Ingen af billederne er formentlig "sande" i den forstand, at de udtømmende dækker bankfolks identitet, men de er nok heller ikke falske: alle elementerne indgår i bankmedarbejdernes identitet. Der kan selvfølgelig være mange gode subjektive grunde til, hvorfor man opfatter en særlig gruppe på en bestemt måde og en række af disse er ikke relevante i denne sammenhæng. Men en for denne afhandling væsentlig grund kan være, at bankmedarbejderne netop fremviser nogle af disse sider af sig selv i interaktionen med kunden, og at de synes det er vigtigt, rigtigt og nødvendigt for at blive opfattet som dygtig og tillidsvækkende. En anden grund kan være, at elementer af dette billede er en del af den kollektive selvopfattelse og dermed af hvordan bankfolk synes bankfolk bør være. En tredje grund kan være, at netop denne måde at fremtræde på er naturlig og rigtig for medarbejderen. Flere årsager er mulige. Under alle omstændigheder er det ret afgørende for den måde hvorpå mennesker handler og tænker, hvordan de opfatter sig selv individuelt og som grupper, hvordan de opfatter sig som forskellige fra andre og hvordan de oplever at andre oplever dem.

Kollektive og individuelle selvopfattelser er vægtige betingelser for, hvordan mennesker handler i forskellige sammenhænge – herunder deres arbejdsliv - og træder positivt eller negativt (alt efter situation og synsvinkel) i karakter i perioder med forandring. Som det f.eks. er tilfældet i bankverdenen!

Når man umiddelbart nærmer sig danske banker – eller de finansielle virksomheder som det hedder i tidens managementslang – oplever man i første omgang en retorik, der gør det svært at adskille denne sektor fra så mange andre. F.eks. kan man i hæftet "Fremtidssyn for den finansielle sektor" læse 12 punkter som bankernes ledelse opfordres til at have blikket rettet imod, for at den enkelte bank kan overleve. Her peges på begreber som kernekompetencer, videns- og værdibaseret ledelse,

kompetenceudvikling etc. – alt sammen opsamlet som ”Evnen til forandringsparathed og åbenhed”. Når man læser listen og ser opsamlingen er det let at forestille sig, at den kunne gælde enhver sektor i Danmark. Selvfølgelig operationaliseres begreberne noget i den følgende tekst og knyttes til banksektoren, men alligevel oplever man, at den grundlæggende mangler at stille sig spørgsmålene: Hvad er egentlig selve væsenet i det vi laver i sektoren? Hvilke mennesker befolker sektoren? Hvordan forandrer netop disse faktorer sig?

Man kan finde adskillige forklaringer på, at disse spørgsmål ikke er formuleret eksplicit: Én er at det er så indlysende for målgruppen, at det ikke er nødvendigt af bruge spalteplads på, en anden at man ikke rigtigt har gjort sig det klart. Man siger, at ”det er med kultur som med staldlugt, man mærker den først når man ikke længere er i den”. En hypotese kunne være, at det samme gælder den sociale praksis, som bankfaget bygger på.

Denne afhandling har som mål at belyse en række elementer i relation til det bankmæssige arbejde og de mennesker der arbejder i danske banker. At gøre dette er selvfølgelig interessant i sig selv i den forstand, at det altid er spændende at studere detaljerne indenfor et bestemt område af den samfundsmæssige virkelighed, ikke mindst når det drejer sig om en så central sektor i samfundet som banksektoren, makroøkonomisk såvel som i det enkelte menneskes hverdagsliv. Men sektoren er ikke alene betydningsfuld på mange niveauer i samfundet. Den er også inde i en omfattende moderniserings- og omstrukturingsproces. Hvordan denne finder sted vedrører ikke alene bankerne og deres ansatte selv, den vedrører hele samfundet, idet den påvirker de normer og indstillinger, der er bærende for det bankmæssige arbejde.

Forandringsprocesserne er uomtvistelige, men ikke den måde hvorpå man griber forandringen an. Dette er imidlertid ikke ærindet i denne afhandling. Men i enhver forandringsproces er det essentielt at kende udgangspunktet for forandringen - hvad der kendetegner situationen nu - både for at diskutere hvad man ønsker at bevare, hvor man gerne vil hen samt hvilke ressourcer og begrænsninger, der ligger i udgangspunktet. Det er dette sidste udgangspunkt og de ressourcer og begrænsninger der ligger i dette, der er afhandlingens interesse.

Projektets historie

Jeg påbegyndte arbejdet med denne afhandling i sommeren 1999 på baggrund af et opslag fra Roskilde Universitetscenter og Danmarks Erhvervspædagogiske Læreruddannelse. Temaet var ”Fagidentitet og kvalifikationsudvikling i det 21. århundrede”.

Denne titel har overlevet en stor del af de fire år afhandlingen har været undervejs. Men den har indholdsmæssigt flyttet sig flere gange:

- det 21. århundrede bliver forstået som starten af dette, altså netop nu, og jeg har ingen intentioner om at sige noget, der kan dække hele århundredet
- den startede som meget klart at være et tema der vedrørte erhvervsuddannelserne set i lyset af Reform 2000 og var tænkt som et komparativt studie mellem flere fag. Den udviklede sig til at blive et single-case studie med udgangspunkt i bankfaget og med fokus på grund-, videre og efteruddannelse her
- den er sluttet med et fokus på en beskrivelse af fag, faglighed og identitet i den kunderettede del af danske banker, baseret på data indsamlet blandt de mennesker der udøver arbejdet, da jeg anser dette for centralt for at forholde sig til en række forhold omkring bankerne.

Som min erkendelses- og bearbejdningsproces har udviklet sig, kan man sige, at min nysgerrighed har drejet sig i retning af bankfolks oplevelse af, hvad det vil sige at være fagligt dygtigt, hvorledes dette står i et spændingsforhold til de strukturelle rammer, som dygtigheden udfoldes indenfor, samt hvorledes dette forholder sig til disse personers behov og biografiske erfaringer.

Hermed er det oprindelige fokus på fagidentitet og kvalifikationer forsvundet og erstattet af et fokus på fag, faglighed og identitet. Dette afspejler ikke en faldende interesse for de kvalifikations- og uddannelsesmæssige aspekter, men at jeg i løbet af processen er nået frem til, at de centrale elementer til forståelse af forudsætningerne for at beskæftige sig med disse øvrige problematikker, ligger i det valgte felt.

Jeg er med andre ord nysgerrig på hvordan samspillet er imellem at individet på den ene side bliver assimileret i faget og på den anden side gør faget til en ramme for udfoldelse af sin individualitet.

Projektets (og forskerens) subjektive baggrund

At kaste sig ud i et ph.d. projekt med en så bred overskrift og siden fokusere den så forholdsvis snævert på et enkelt fag har selvfølgelig en række subjektivt betingede grunde, som det er relevant at fremstille fra starten. Dette er i tråd med en videnskabsteoretisk forståelse, der på den ene side fastholder materielle og sociale fænomeners eksistens uafhængigt af menneskers erkendelse og konceptualisering af disse, men på den anden side anerkender at menneskers tilgang til og forståelse af verden er konceptbaseret, og at disse således har konsekvenser for vores forståelse af og indgriben i verden. Således er det vigtigt at kende forskerens subjektive tilgang, for at kunne vurdere en evt. implicit normativitet i begreberne og bestemte vinkler.

For det første har jeg selv igennem mit arbejde i uddannelsesafdelingen i en større dansk bank oplevet og undret mig over den kraftige sociale tilpasning der – tilsyneladende forholdsvis uproblematisk – fandt sted under elevuddannelsen. Et fænomen jeg selv tidligere har tematiseret som ”social kloning”. Dette kunne man umiddelbart fortolke som ”blind flokmentalitet”, men jeg oplevede imidlertid også at dette skabte grundlag for en høj grad af fælles sprog- og omverdensforståelse, som gjorde meget i den arbejdsmæssige hverdag uproblematisk og selvfølgeligt. Men også at dette var overvejende ureflekteret. Netop denne - personlige - oplevelse af, at der eksisterede stærke kollektive forståelser, der var tavse, og som der kun eksisterede et meget begrænset ønske om at italesætte, skabte for mig personligt en følelse af snæverhed og begrænsede udviklingsmuligheder. Ikke mindst den kritisk, marxistisk inspirerede, orientering jeg står for, havde svært ved at finde et rum. På et tidspunkt betød dette, at jeg havde for svært ved at se mig selv i det arbejde jeg udførte, og valgte at forlade sektoren bl.a. for at afslutte min kandidateksamen i pædagogik.

Jeg skiltes altså fra sektoren stærkt kritisk. Men ikke kun kritisk. Jeg havde jo også oplevet at de mennesker jeg havde med at gøre, udviste en høj grad af seriøsitet, effektivitet, varme, hensyn og engagement i de problemer og mennesker de arbejdede med, og at de havde en dybtstikkende loyalitet overfor virksomheden. Men jeg oplevede også at dette lå latent eller implicit i den sociale praksis og ikke som et bevidst og reflekteret grundlag for denne. Det var ligeledes klart at dette var under pres. De store forandringer knyttet til moderniseringen af sektoren – specielt de personalemæssige rationaliseringer og den stigende salgsorientering - betød at både loyalitet og

engagement var faldende og der eksisterede en stigende inkongruens i de værdier såvel virksomheden som arbejdet byggede på.

For mig personligt knyttede denne udvikling an til tidligere erfaringer fra tjenestemandskulturen, hvor min oplevelse var, at man i en tiltrængt modernisering af denne, ødelagde en række ting knyttet til sikker identitet, forpligtelse, engagement og klare værdier, som man binder stor energi i at udvikle som en del af moderne virksomheder. Jeg havde på det tidspunkt (og har stadig) en inderlig bekymring for, om de danske pengeinstitutter var i fuld gang med at gøre det samme. At man i en ”blind” tro på overforsimplede billeder af, hvad ”udviklingen kræver...” og hvordan man kan gribe ind i forandringsprocesser, ødelægger dybtliggende kvaliteter i virksomhederne. Det var med denne indgang jeg skrev mit speciale i pædagogik på KUA, hvor jeg samtidig udviklede det kompetencesyn – her tematiseret som dygtighed – jeg også trækker på i denne afhandling. Og det er ligeledes min baggrund for at fordybe mig i den rolle som faglig identitet spiller, og den måde den læres på i denne sektor.

Projektets samfundsmæssige baggrund

Ovenstående problematikker er på et mere samfundsmæssigt plan nært forbundet med de almene moderniseringsprocesser, der finder sted i Danmark såvel som i Europa generelt. Disse forandringer er kilde til ændringer i en række forhold, som betyder at diskussioner om fag og faglighed med den dertil knyttede faglige selvopfattelse eller identitet i stigende grad får relevans og fremtræder som konfliktfelter: Dette kommer til udtryk i at temaet ”Fag og faglighed” i politiske såvel som mere teoretiske diskussioner spiller en stigende rolle. Emnet har igennem tiden været rejst både som et problem hvor det problematiske lå i at fag og faggrænser førte til overdreven specialisering og hæmmede fleksibilitet og udvikling, og omvendt som et problem omkring, at en angiveligt dalende faglighed i forskellige uddannelser, skal modvirkes.

Se man på arbejdsmarkedet i almindelighed kan det konstateres, at strukturforandringerne betinger at det meningsindhold man traditionelt knytter til job og brancher ændres. F.eks. var kassererjobbet i banken for 30 år siden centralt og værdsat mens det nu er lavstatus (Börnfors,1996; Andersen, 1998) ligesom bankerne har forandret sig til finansielle supermarkeder . Denne proces indikerer, at der finder grundlæggende ændringer sted på arbejdsmarkedet og mht. dets behov (Laske,

2001(b)). Samtidig trækkes de subjektive sider af arbejdet og de tilhørende forudsætninger mere frem. At der opstår nye krav, opfattelser og måder at bruge og forbruge arbejdskraft på fører til, at der nødvendigvis i en eller anden grad må ske en ændring i opfattelsen af såvel faget som forståelsen af fagligheden og den identitet der knytter sig til denne.

I de sidste to til tre årtier har såvel den strukturelle konstruktion af arbejdet som den sociale forståelse af dette, og dermed fagene og de til dem knyttede identiteter, ændret sig væsentligt. Trygheden i faste jobs og livslang ansættelse blive sjældnere pga. af faldende sikkerhed i ansættelsen, nye lønformer og nye ansættelsesformer, og dette er blevet en realitet også for grupper der tidligere opfattede sig selv som i et meget trygt og stationært ansættelsesforhold, som f.eks. bankmedarbejdere. Også medarbejdere der ikke umiddelbart ser sig truet på beskæftigelsen påvirkes af den samfundsmæssige udvikling, idet indholdet i og værdierne knyttet til deres arbejde ændres (f.eks. Regini m.fl. 1999).

I forlængelse heraf kan man også fremhæve det faktum, at det ikke længere er lige så indlysende at bestemte typer uddannelses- og træningscurricula uden videre passer til de jobkrav, der traditionelt knytter sig til bestemte stillinger. Det betyder for den enkelte, at forbindelsen til vedkommendes faglige baggrundsidentitet risikerer at løses i kraft af de forandringer, der pga. moderniseringsprocesserne kræves af individet gennem et langt arbejdsliv. Dette kan forstærkes af at jobtitler og jobprofiler ofte - af samme grund - kun er blege semantiske afspejlinger af den faglige realitet de kunne forventes at repræsentere. Dette er forhold, der alt sammen forstærker nødvendigheden af at enkeltpersoner og faglige grupper har et refleksivt forhold til egen faglighed.

Indenfor flere studier kan man se tre faktorer fremhævet som kilder til forandring: Teknologi, modernisering og globalisering. Dette gælder også banksektoren (Regini m.fl., 1999; Finansrådet, 2001).

I forhold til den konkrete arbejdsproces medfører den teknologiske udvikling indenfor mange områder at en række arbejdsfunktioner afskaffes, samt at en række af de elementer der indgår i den enkelte produktionsproces, ændres. Samlet betyder det, at man indenfor mange fag tvinges til refleksivt at forholde sig til, hvad der i forskellige sammenhænge opfattes som kernen i fagets udøvelse. I bankfaget fremtræder dette som diskussionen af et skift fra ”bogholder til rådgiver” – eller måske ligefrem til sælger - i

og med at en række af de færdigheder, der hører til den teknisk korrekte løsning af en række opgaver, er overtaget af edb-systemer. Det betyder, at evner indenfor for områder som kommunikation og empati aktualiseres som nøglefærdigheder, mens betydningen af aritmetik, orden og nøjagtighed reduceres.

I moderniseringsprocesserne indenfor det samfundsmæssige arbejde håndteres den forøgede kompleksitet på modsigelsesfyldt vis, og sætter sig igennem både som tendens til generalisering og til specialisering. Det generelle på tværs af de enkelte pengeinstitutter og ligeledes det fælles for en række udviklede lande er primært en erkendelse af behovet for at forandre de klassiske fagligheder knyttet til bankfaget. I kraft af dette bliver det synligt at globaliseringen og den dermed følgende standardisering af produkter og arbejdsopgaver fører til et pres mod de traditionelle fagligheder, men ikke bliver determinerende for på hvilken måde og i hvilken retning disse forandres. Dette ses f.eks. i sammenlignende studier af banksektoren i de udviklede kapitalistiske lande (Regini m.fl. 1999), hvor der parallelt er sket en deregulering af penge og kapitalmarkederne, en voldsom forøgelse af konkurrencen med en række nye aktører i markedet og en kraftig stigning i anvendelsen af teknologi. Disse parallelle processer resulterer imidlertid i meget forskellige strategier. Fra nogle steder hvor sektoren lægger vægt på at decentralisere avanceret bankfaglig viden, således at denne placeres så tæt på kunden som muligt, og dermed lægger vægt på en generalistfaglighed, og til andre steder hvor man vælger at centralisere og specialisere funktioner og således betoner en stærkt differentieret og specialiseret bankfaglig viden. Opfattelsen af kernen i et fag har også konsekvenser for, hvordan man ser grundlaget for uddannelse indenfor dette fag. I dag rejses begreber om fag og faglighed i en vis udstrækning med udgangspunkt i de (hovedsageligt) anglo-saksisk inspirerede diskussioner om krav til fremtidens arbejdskraft og de nøglebegreber, der i denne sammenhæng sættes i centrum. Disse diskussioner kan forstås som forsøg på at give svar på, hvordan varen arbejdskraft i fremtiden skal udvikles. Et af de temaer, der i denne sammenhæng rejser spørgsmål ved fag og faglighedsbegreberne er diskussionerne om ”arbejdsmarkedskrav” (Laske, 2001 (a)). Nogle af de nøgleord, der beskriver kravene til de ansatte er *kompetence*, *fleksibilitet*, *mobilitet*, *employability*, og *livslang læring*. Selvom mange af disse begreber er opstået som kritiske begreber med fokus på alsidighed, udviklingsmuligheder og rum for individualitet i arbejdet, er de i

den herskende politiske forståelse blevet reduceret til begreber, der ensidigt tager udgangspunkt i og defineres på grundlag af produktionsmæssige behov. Set på baggrund af denne udvikling, bliver diskussionen om fag og faglighed også en diskussion om værdien af en bred, alsidig beherskelse af et område, der er selvstændiggjort fra produktionens umiddelbare behov overfor en fragmenteret, produktionsorienteret besiddelse af specifikke delkompetencer.

Men der opstår også et krav om ændringer i traditionelle fagligheder fra selve arbejdets organisering. Nye måder at tilrettelægge arbejdet på (f.eks. efter processer frem for funktioner) kan være funktionelle i forhold til at kombinere forskellige faglige færdigheder på nye måder, og dermed skabe forandringer og medvirke til opnåelse af bestemte ønskede resultater og mål. Dermed kan nye måder at organisere arbejdet på, også være et udgangspunkt for at reformere traditionelle typer af faglighed og skabe nye identiteter forbundet med processer og produkter, og ikke til fagenes funktionelle, traditionsbetingede rødder (Tomassini, 2001). At være en del af et bestemt team, kan i denne type organisering fremstå som vigtigere, end at være f.eks. bankmand, hvilket kan åbne for at arbejdsgruppen og ikke gruppen af fagfæller bliver den primære kilde til identitet. Denne form for tværfaglighed og teamwork tilbyder en alternativ ramme for identifikation, og for skabelsen af nye rammer for fælles og delt sprog, myter, ritualer og problemløsningsmønstre. Dermed skabes der en ny relation mellem arbejde og læring i arbejdssituationen, og en reference for identitet i teamets fælles vidensbase og fælles videreuddannelse. Man kan stille sig spørgsmålet om hvorvidt man dermed bliver mere ”firmaets mand” end en selvstændig fagperson, og om det er indenfor denne ramme fremtidens faglige identiteter udvikles (Tomassini, 2001).

Med andre ord må man forstå den tematisering, der finder sted af fag og faglighed, ikke bare som et tilfældigt politisk fænomen, men som byggende på problematikker, der er nært knyttede til sociale og samfundsmæssige moderniseringsprocesser. Denne modernisering finder sted og afspejles på mange niveauer: den faktiske produktionsproces, den samfundsmæssige arbejdsdeling, den politiske diskurs og den personlige og sociale meningsfyldthed af arbejdet. Det lader sig imidlertid ikke på forhånd afgøre, om der er tale om en erodering af fagene og den dertil knyttede faglighed og identitet, eller om det er nye typer faglighed og dermed fagidentiteter, der er under dannelse. Forandringerne peger ikke entydigt determinerende på nødvendige

forandringer bort fra en faglig organisering af arbejdet – der er tale om et socialt kampfelt, hvor udvikling og bestemmelse af faglighed og fagidentiteter måske bliver kritiske modpositioner til kompetencediskussionens fragmentering og reduktion af selvrealiseringsmuligheder i arbejdet.

Problemstillingen

Ovenstående peger i retning af, at det er vigtigt at belyse samspillet mellem to forhold: På den ene side, hvad der er kernen i bankfaget, som det har udviklet sig i dag. Dette skal gøres ved at afdække, hvordan de mennesker, der faktisk udfører arbejdet indenfor faget, forstår dette. Dette adskiller sig også i vid udstrækning fra, hvordan man ser bankfaget som forretning og dermed normativt søger at fastlægge, hvordan det (fra et bestemt synspunkt) burde være. Imidlertid er den første tilgang ikke desto mindre afgørende for at bestemme forudsætningerne for at aktivere sektorens mennesker i de lære- og forandringsprocesser der finder sted, da det er denne forståelse der i høj grad bestemmer, hvad der faktisk foregår i hverdagen.

På den anden side er det essentielt at belyse den kollektive selvforståelse og arbejdets meningsskabende betydning for disse mennesker, samt hvordan det spiller sammen med deres individuelle orienteringer og biografiske erfaringer. Det vil sige at bestemme deres faglige identitet. Denne forståelse er i væsentlig grad styrende for menneskers daglige handling og bestemmende for de mulige læreprocesser og hvordan forandringer perciperes. Altså kan fagidentiteten både være blokerende og en formidabel ressource. Men både fag og fagidentitet reproducerer gensidigt hinanden og må udvikles i samspil. Imidlertid er de problemer, der knytter sig til sådanne forandringsprocesser, nært forbundet med latente modsigelser som både udfoldes på det sociale og det individuelle niveau. Forståelsen af disse som en del af identiteten er måske netop kernen i overvejelser om moderniseringsprocesser, der finder sted i respekt for mennesket i arbejdet.

Således bliver den grundlæggende problematik i denne afhandling :

Med udgangspunkt i de mennesker, der arbejder i danske banker vil jeg analysere dynamikken i samspillet mellem fag og individualitet i banksektoren. Jeg vil ligeledes

analysere hvordan denne danner udgangspunkt for den fagidentitet, der er grundlag for det dygtige bankarbejde. Dette vil jeg gøre med det formål at skabe et fundament for at diskutere problemer og ressourcer i relation til de lære- og udviklingsprocesser, der knytter sig til moderniseringen af denne sektor.

Samlende kan man sige at afhandlingen bygger på følgende erkendelsesinteresser:

Teoretisk: At udvikle begreber om fagidentitet der tager udgangspunkt i et samspil mellem det individuelle perspektiv og det kollektive perspektiv.

Metodisk: At anvende og diskutere en videnskabsteoretisk og metodisk tilgang, der kan belyse samspil mellem individ og kollektiv som et reelt fænomen

Politisk: At analysere betydningen af fagligheden som fundament for fremtidens arbejdskraft

Altså sætter problemstillingen begrebet fagidentitet og dennes betydning for det dygtigt udførte arbejde i centrum. At kombinere begreberne *fag* og *identitet* på denne måde betyder, at der sker en mangedobling i relation til den mængde facetter, der indgår i konceptet fagidentitet og hvordan dette integreres i det arbejdsmæssige liv. Inspireret af materiale fra et EU projekt der er blevet gennemført omkring dette tema kan man pege på følgende 4 perspektiver, dette kan organiseres indenfor (Laske, 2001(b)). Disse perspektiver kan være et redskab til at systematisere det uigennemskuelige empiriske felt som begrebet dækker. Hvert perspektiv rejser forskellige spørgsmål og kun i deres helhed kan problemstillingens komplekse natur omfattende belyses:

1. Et økonomisk perspektiv på fagidentiteten inddrager arbejdsmarkedsstrukturer (internt/ eksternt), forbrug og efterspørgsel på arbejdskraft som vare, relationen kapital/ arbejde og finder den væsentligste dynamik i forhold, der er knyttet til forståelsen af arbejdskraften som en vare, der udveksles på et marked. Dette perspektiv er inddraget i forhold til diskussionen af bankfaget i kapitel 4.
2. Et historisk perspektiv på fagidentiteten ser denne i lyset af udvikling af arbejdsmarked (europæisk og nationalt), dannelse af fag og professioner, udvikling af faglige uddannelsessystemer, interessefællesskaber, lavsvæsen og brancher og andre faglige organisationer og arbejdsmarkeds-mæssige relationer. Dette diskuteres i sammenhæng med faget.

3. Det sociale kulturelle perspektiv på fagidentiteten, der ser denne som en kollektiv social identitet med baggrund i praksisfællesskaber og arbejdskultur med tilhørende arbejdsetik og arbejdsmoral som vigtige faktorer for socialisering, social status og social stabilitet. Denne vinkel finder dynamikken i udviklingen af fagidentiteten i tilknytning til uddannelsen, interaktionen imellem lærlingen og de etablerede i faget samt magtrelationerne i det felt faget udgør. Den sociale side af fagidentiteten vil jeg behandle ved at diskutere teorier om social identitet, praksisteorier samt en Bourdieuorienteret tilgang.

4. Det individuelt psykologiske perspektiv på fagidentiteten, der særligt ser på tilhørsforhold, social og rummelig plads for individet, arbejdets mening og arbejdsbiografi, og som finder dynamikken i individet, dvs. den enkelte ansatte eller elev. Det personlige aspekt af fagidentiteten vil jeg behandle ved at diskutere en psykodynamisk inspireret, en social interaktionistisk og en biografisk tilgang.

I denne afhandling er det samfundsøkonomiske aspekt forholdsvis svagt belyst, da hovedinteressen ligger på det subjektive og det situationelle.

Følgende spørgsmål er vigtige for at belyse afhandlingens problemstilling:

- Hvad kendetegner bankfaget og hvordan møder det medarbejderne i danske banker som en normativ forventning?
 - o Hvordan kan en teoretisk forståelse af begrebet fag etableres?
 - o Hvad kendetegner bankfaget og med hvilke normative krav møder det den enkelte?
- Hvad kendetegner en bankmæssig fagidentitet og hvordan udvikles og vedligeholdes denne i medarbejderens møde med banken?
 - o Hvordan kan en teoretisk forståelse af begrebet fagidentitet etableres?
 - o Hvilke problemstillinger står centralt som identitetsskabende i medarbejdernes møde med banken
- Hvordan bliver den bankmæssige fagidentitet et fundament for den dygtige udførelse af arbejdet og hvilket ressourcer og begrænsninger ligger i dette.

Hovedresultater

I kapitel 2 af afhandlingen diskuteres dennes videnskabsteoretiske og metodiske grundlag. Den forståelse der præsenteres her, er fundament for afhandlingens tilgange.

Her beskrives en bærende tilgang, der forstår sociale sammenhænge som baseret på konkrete strukturer, der er produkter af menneskers sociale virksomhed, men samtidig møder individet som reale fænomener, der vidtrækkende øver indflydelse på deres livs- og handlemuligheder i disse sammenhænge. Samtidig anskues den enkeltes individualitet som grundlæggende baseret på – bevidste og ubevidste - biografiske erfaringer og forståelser af dennes samlede aktuelle livssammenhænge, der ligeledes er realt eksisterende i form af mentale strukturer og som indgår i den pågældendes handleberedskab i deres totalitet.

I menneskers sociale liv og handlen mødes disse fænomener, og herigennem både reproduceres og transformeres de. Således er mennesket ikke frit i forhold til de sociale strukturer, men omvendt har de sociale strukturer ikke determinerende indflydelse på den enkelte. På den ene side gør de sociale strukturer nogle ting mere sandsynlige end andre, og på den anden side handler mennesker også på grundlag af deres samlede mængde af erfaringer.

I konkrete sammenhænge er det imidlertid ofte svært at bestemme og afgrænse hvilke strukturer der spiller ind med hvilken styrke. Imidlertid er det klart at sociale strukturer omfatter både en række metaforhold og mere lokale forhold på arbejdspladsen. I kapitel 3 er fremdraget en række mere almene forhold vedrørende den finansielle sektor, der er af betydning for at forstå de vilkår, som faglighed og identiteter udformes og reproduceres under. I dette kapitel understreges de omfattende ændringer som sektoren undergår, som følge af de moderniseringsprocesser der er nært knyttet til ny teknologi og liberalisering af markedet, samt af de udfordringer, som ændrede socialisationsvilkår og øget kompleksitet genererer.

Disse forandringer er i banksektoren - på linie med en række andre områder - med til at skabe diskussionen om hvordan faget og fagligheden kan forstås, og dermed hvad der skal til for at blive en dygtig udøver af sit fag. I kapitel 4 beskrives denne udvikling teoretisk. Det konkluderes, at kategorien fag teoretisk må forstås

- som en helhed af historisk og kulturelt etablerede institutionelle former og den hertil knyttede mængde af viden og færdigheder
- som et socialt felt domineret af praktikker og symbolske værdier der medvirker til at bestemme og afgrænse dette
- som en bestemt form for samfundsmæssigt accepteret og nyttig handlen.

Begrebet faglig dygtighed er nært knyttet til beherskelse af disse former i en integreret og hel form. Betydningen af at lære et fag i sin helhed ligger netop i at det er den samlede forståelse og ikke fragmenterede delkompetencer, der tilegnes.

På denne baggrund indeholder kapitel 5 en beskrivelse af bankfaget som det fremtræder for de enkelte medarbejdere. Bankmedarbejdere beskriver to væsentlige elementer i deres arbejde: 1. at løse problemer for de kunder der henvender sig og 2. at optræde som specialister i forhold til deres kolleger. Mens det kunderelaterede element bliver privatiseret og afskærmet, fremtræder den kollegiale opgave som synlig og gennemskuelig. Det første element bekræfter bankmedarbejderen i rollen som en hjælper. Det andet giver anerkendelse og position i gruppen. Samtidig er det gennemgående at arbejdet og relationerne i banken i høj grad optræder for den enkelte som tillidsrelationer. Analytisk – og praktisk - kan man anskue en række af de forhold, der gør sig gældende i bankfolks hverdag, som en udveksling af tillid. Men tillid og risiko er nært forbundet. I banken søger man at reducere risikoen ved at supplere tillidsrelationen med kontrolforanstaltninger. Det gælder både i form af stigende krav til rapportering og teknisk kontrol- og opfølgningssystemer, og i form af en stærk social kontrol. Imidlertid presser de markeds-mæssige forandringer medarbejdernes forståelse af fagligheden i form af øgede krav om salg og omkostningsbevidsthed, ligesom forventningen om en betydelig reduktion af medarbejderstaben de kommende år forringer tilliden til bankerne, specielt til lederne.

På baggrund af både den teoretiske diskussion af faglighed og dygtighed, og den empiriske beskrivelse af bankfolks opfattelse af egen faglighed, fremtræder det klart, at den faglige dygtighed er nært forbundet med den enkelte medarbejders individualitet og ikke kan anskues løsrevet fra denne. Dette diskuteres teoretisk i kapitel 6 i tråd med afhandlingens grundlæggende forståelse af forholdet mellem individ og den sociale omverden. Dette er her opfattet som mødet mellem to strukturerende perspektiver – selvet og faget – baseret på reelt eksisterende strukturer af forskellig karakter. Selvet forstås som individets samlede biografiske erfaringer og omfatter både bevidste erfaringer og ubevidste og fortrængte strukturer. Det er grundlæggende baseret på menneskets evne til at skelne sig selv fra omgivelserne, og er formet gennem kropslig såvel som sproglig interaktion med – ofte modsigelsesfyldte - sociale omgivelser, men omfatter også den samlede evne til at skabe og vedligeholde en samlet forståelse af sig

selv i form af en sammenhængende biografi og en rimelig grad af helhed i forhold til sin samlede livssituation. Disse forudsætninger tilpasses i mødet med fagets strukturelle normative krav i form af en internalisering af normer, der disciplinerer den enkelte og i udviklingen af evnen til at håndtere de rollekrav, der knyttes til at kunne fremtræde som en fagperson. Men den enkelte møder også den strukturerede verden faget udgør som et individ. Dette møde bygger på den enkeltes habituelle forudsætninger skabt gennem socialisationsmæssig udvikling af dispositioner og praktikker, der gør det muligt at positionere sig i faget. Det bygger også på en tilpasning til det, der fremtræder som en forhandling om social identitet og mening samt evnen til på fuldgyldig måde at kunne deltage i fagets praksisfællesskab men også at kunne realisere sit eget identitetsprojekt indenfor dette. Således er såvel individualiteten som de sociale omgivelser karakteriseret ved at omfatte implicite såvel som eksplicite modsigelser, og dermed er muligheden for at skabe homologier såvel som differenser præget af konflikter og ambivalente situationer. Faglige identiteter bygger således på en høj grad af ambivalenstolerance og pres, men også på hengivelse til et fællesskab gennem kraftig identifikation. Altså formes fagidentitet som relativt stabile balancer i denne i processen med at skabe overensstemmelse og bestemme forskelle mellem disse to organiserende perspektiver. En balance der imidlertid aldrig bliver fuldkommen stabil, men til stadighed er genstand for både social forhandling og individuel bearbejdning.

I afhandlingens kapitel 7 diskuteres det, hvordan fagidentiteten træder frem i det empiriske materiale præsenteret i relation til tre centrale områder: de personlige relationer til kunder, banken og kollegerne, den personlige baggrund og livssituation og normative krav og roller i arbejdssituationen. I denne sammenhæng bliver det tydeligt at de modsatrettede pres som medarbejderen udsættes for i rådgivningssituationen håndteres ved at etablere en paternalistisk position, hvor de ser sig som ”opdrager” i forhold til kunden. På denne måde kan de etablere en identitet som både hjælper i forhold til kunden og som loyal i forhold til banken. Og ikke mindst loyaliteten spiller en stor rolle. Denne har imidlertid flere former, fra en identifikation der grænser til hengivelse til en afgrænset loyalitet der i højere grad fremtræder som forpligtelse. Den positive relation til banken og den mere ambivalente holdning til ledere fremtræder også i og med at relationen til ledere har paternalistiske former, som bliver knyttet sammen med tillid/svigt-modeller. Således er lederen både den tilgivende ”far” og hjælpende

hånd i karrieren men personificerer også svigt fra banken som institution. I denne skrøbeligt afbalancerede situation er forholdet til kollegerne en sammenhæng hvor bankmedarbejderen finder tryghed, ved at fastholde denne som venlig og konfliktløs. Det fremtræder som vigtigt socialt at regulere enhver adfærd der kunne berøre eller true dette, hvilket kan forstås som funderet i bankmedarbejdernes generelle behov for tryghed. Til dette knytter sig en forståelse af "den generaliserede bankmand" som en hjælpende men også forretningsmæssig person med systematik og ordenssans og holdninger og adfærd der holder sig indenfor det rum der er etableret i gruppen og er stærkt emotionelt disciplineret. Dette understøttes af rollekrav der lægger vægt på at fremstå korrekt og traditionel og at reducere udtryk for individualitet og behov. Disse idealer og den arbejdsrelaterede adfærd fremtræder imidlertid ikke som påtvunget. Den er i høj grad i overensstemmelse med hvordan bankfolk i almindelighed har indrettet deres øvrige livssituation og den familiemæssige baggrund de har og de idealer de er opdraget med.

I kapitel 8 foretages en opsamling og en uddybet, teoretisk konkluderende diskussion af afhandlingens hovedproblemstilling. Her fremhæves en række pointer, herunder:

1. Når bankmanden definerer sig selv som hjælper, beskytter vedkommende sig selv mod den realitet at han skal få kunden til at anvende bankens produkter med det formål at banken tjener penge. Dette sker for at fastholde den subjektive motivation i arbejdet, der netop er knyttet til hjælperens rolle.
2. Hjælperen er en hjælpeløs hjælper placeret i et triangulært rum. Bankmanden er i en dobbelt tillidssituation: På den ene side i en gensidig forhandling om tillid og troværdighed med kunden og på den anden i et tillids-/kontrol forhold til banken. Det tredje element i trekanten udgøres af forholdet mellem kunden og banken, et forhold som den enkelte medarbejder ligeledes føler sig ansvarlig for.
3. Den mest udbredte strategi for at finde en mulig rolle, der kan dække medarbejderens dobbelte situation er den paternalistiske position, der kan dække begge roller. Rollen produceres gennem medarbejderens afvejning af nærhed og distance. Dette vedligeholdes i høj grad gennem en sikker forvaltning af en række veletablerede rollekrav, og en sikker regulering af "frontstage-" og "backstage-" adfærd baseret på en voldsom nedtoning af individualitet og affektivitet.

4. I relationen til kolleger fastholdes et professionelt element i forståelsen, som ikke er baseret på moralsk normative anvisninger, men er langt mere regel- og vidensbaseret. Dette lever op til en traditionel forståelse af hvad der er tillidsskabende og som bankmedarbejderne forventer bliver delt af andre i samfundet. Dette er parallelt til andres gruppers valg af lignende fremtræden eller af uniformering når de tilsvarende vil fremstå på denne måde.

Den norm som reproduceres i kundesamtalen støttes både af bankens, kollegaers og kunders forventninger, selvom den enkelte ofte lægger distance til den. Således kan man se bankmandens tilpasning til dette som en variation af det overtilpassede barn.

Samlende kan man sige, at bankmedarbejderen er splittet mellem den rare og hjælpsomme direktør Varnæs i Matador, der helst ville hjælpe alle (pæne) mennesker, og Dickens grådige ågerkarl Scrooge, der kynisk suger sine renter til sig. Men i kulissen venter guden Merkur – kommunikationens og handelens gud, men også drømmenes og tyvenes. Han har måske under kappen modellen til ”den nye” bankidentitet.

Tilgang og metode

Følgende kapitel opridses afhandlings videnskabssteoretiske og metodiske grundlag. Som nævnt placerer denne afhandling sig i en kritisk teoretisk tradition som den bliver formuleret af bl.a. Roy Bhaskar, som er en hovedkilde i dette afsnit. I afsnittet her vil jeg

- redegøre for den kritisk-realistiske grundtanke og afgrænse den i forhold til andre hovedretninger i den aktuelle videnskabssteoretiske diskussion
- argumentere for de teorier der er inddraget til belysning af fagidentiteten og disses indbyrdes forhold
- begrunde og kritisk diskutere afhandlings metodiske grundlag

Disse diskussioner er nært indbyrdes forbundne, således at baggrunden for den valgte teori og metodik, og argumentationen for den måde hvorpå sammenhængen mellem forskellige metoder forstås, i vid udstrækning bygger på en kritisk-realistisk videnskabssteoretisk forståelse.

Det ville være en efterrationalisering at sige, at jeg under hele processen har stået eksplicit på denne position, men min tilgang til projektet har implicit bygget på nogle centrale ideer fra kritisk realisme. Specielt har den tankegang at det, for at skabe et adækvat billede af virkeligheden, var nødvendigt at inddrage såvel strukturelle aspekter som subjektive, forståelsesorienterede aspekter, været styrende. Samtidig har det været en pointe at undgå en klassisk, hegelsk dualitet mellem objekt og subjekt og at inddrage intersubjektive, interaktionelle aspekter sammen med disse.

Afhandlingens videnskabssteoretiske ståsted

Nogle aktuelle strømninger indenfor socialvidenskaberne

En diskussion der inddrager henholdsvis fag og identitet må nødvendigvis forholde sig til hvordan disse fænomener kan forstås ontologisk såvel som epistemologisk. Disse begreber betegner strukturelle, interaktionelle og bevidsthedsmæssige kategorier, hvilket i forhold til den herskende videnskabssteoretiske forståelse kræver en stillingtagen til disses status og sammenhæng og betingelserne for at studere disse. I dette afsnit vil jeg klargøre afhandlingens position imellem to retninger, der på den ene

side udgøres af en empirisk, positivistisk tænkemåde præget af essentialistisk tænkning, der vil bestemme tingenes egenskaber uafhængig af deres kontekst og studere disse gennem en (quasi) eksperimentiel operationalisering (se f.eks. Knudsen, 1994), og på den anden side udgøres af en socialkonstruktionistisk, idealistisk position, der søger at reducere fænomenerne til hovedsageligt at være kontekstuel betingede, sociale konstruktioner eller et produkt af diskursive processer (Gergen, 1985; Shotter, 1985). Som fremhævet indledningsvis er denne afhandlings videnskabsteoretiske tilgang den kritiske realisme. Det indebærer en anerkendelse af, at naturlige og sociale fænomener præeksisterer det enkelte individ og er uafhængige af hvordan dette individ forholder sig til disse. Mennesker hverken skaber eller skabes af samfundet – henholdsvis voluntarismens og determinismens fejl – men indgår i en stadig proces af gensidig reproduktion og transformation af sig selv, og dette sker i en stadig psyko-social forandringsproces.

Her er det vigtigt at holde fast i, at jeg ikke som udgangspunkt afviser at hændelser, som er empirismens fortrukne kilde til data, hhv. diskurser, som er socialkonstruktivismens, er reelle eller betydningsfulde. Tværtimod. Men jeg betragter grundlæggende den naturlige såvel som den sociale verden som struktureret, differentieret og i forandring. Mennesker kan kun blive i stand til at forstå og dermed bevidst forandre den sociale verden, hvis de identificerer de strukturer, der er aktive som forudsætning for disse hændelser og diskurser. Sådanne strukturer lader sig ikke reducere til lingvistik og diskurser ligesom de ikke fremtræder spontant i de mønstre af hændelser, der lader sig observere. De kan kun lade sig identificere gennem de sociale videnskabers teoretiske og praktiske arbejde. (Bhaskar, 1989).

I en del diskussioner med relation til identitetsproblemer de sidste 20 år, har de positioner, der med en generalisering kan klassificeres som postmoderne og dermed meget knyttede til ”*the linguistic turn*”, været dominerende. Ligesom kritisk realisme er denne type postmoderne teori opstået som en reaktion på positivismen med dens empiristiske og logisk deduktive tilgang. Men kritikken af denne har indenfor de to retninger bevæget sig ad forskellige veje.

Den positivistiske retning i socialvidenskaberne har som ideal at bestemme en endelig definition af de sociale og psykologiske kategorier, uafhængig af historisk sammenhæng og social kontekst. Dette skaber en mulighed for med denne videnskabsforståelses

redskaber at bestemme graden og karakteren af disse fænomeners tilstedeværelse. Positivismen har ligeledes en tendens til at betone den progressivt fremadskridende retning indenfor videnskabelsen. Den præsenterer udviklingen af videnskabelig viden som en proces karakteriseret ved fortsat akkumulativ serie af opdagelser, som bygger på den videnskabelige virksomheds interesseløse objektivisme (Potter og Lopez, 2001). I forhold til socialpsykologiske fænomener, optræder denne retning primært knyttet til den klassiske personlighedspsykologi som f.eks. hos Jung (se Brødslev Olsen, 2000), og kommer til udtryk i forskellige typer tests, der postulerer at kunne fastslå fundamentale orienteringer og behov hos individer. Også såkaldt Social Identity Theory falder for en stor dels vedkommende indenfor denne kategori, der har som ambition at identificere operationaliserbare træk ved kollektive identiteter, og måle styrken af tilstedeværelsen af disse (Postmers m.fl., 1999; Smith m.fl., 1999).

Forenklet kan man sige at mens positivismen ser tilegnelsen af videnskabelig viden som en akkumulerende proces, ser postmoderniteten den videnskabelige produktion af viden som en social konstruktionsproces (Potter og Lopez, 2001) og menneskers forståelse af virkeligheden som grundlæggende betinget af vores begrebslige konceptualisering af den.

“Social worlds are joint constructions by social actors” (Harré, 2001, s.23).

Den sociale verden består ikke først og fremmest af artefaktorer, relationer og strukturer, men de er karakteriseret ved at:

“Social worlds are diachronic. They are ephemeral, since they exist over time rather than at a time. They have the form of a narrative, so they can usefully be thought of as texts of a kind” (Harré, 2001, s. 23).

Sociale strukturer og kategorier anses hovedsagelig for at være taksonomiske betegnelser og som sådan kan de ikke have indflydelse, positivt eller negativt, på menneskers liv. Det er i denne tænkning narrativer, altså de historier mennesker fortæller om verden, sig selv og hinanden, der sætter rammerne for hvad mennesker kan og ikke kan, og ikke de sociale strukturer:

“One is trapped in the narratives one has learned Vygotsky-wise to create and live by, and the narratives that other people are living and telling around and about one. That is what constitutes a social world” (Harré, 2001, s. 26)

Hovedparten af de teoretikere, der er knyttet til denne tankegang afviser ikke de reale fænomeners eksistens som sådan, men problematiserer vores forståelse af dem. Der er ingen direkte sammenhæng mellem begivenheder i verden og menneskers handlinger: *"...But what we do know depend not on 'what really happened' but on what we tell each other that happened"* (Harré, 2001, s. 32).

I deres konsekvens fører disse holdninger til en opdeling mellem mennesker og natur, en opdeling i en menneskelig verden domineret af fornuft og en fysisk verden domineret af kausalitet. Et ensidigt fokus på det sproglige, etablerer mennesket i en form for "guddommelig" særposition blandt levende væsner og nedtoner dermed menneskets biologicitet og betydningen af forbindelsen mellem kropslige og mentale processer. Den væsentlige skelnen mellem socialkonstruktionisme og kritisk realisme ligger ikke i antagelsen om at strukturer mv. er socialt konstrueret, men om at disse opnår en karakter så de møder og har konsekvenser for den enkelte, uanset dennes forholden sig til disse.

Fra en kritisk-realistisk position må man stille alvorlige spørgsmålstejn ved denne tilgang:

"The postmodernists say basically that reality is a social construct. Reality is a construct of discourse, the text, the conversation or, if you like, people or even power relations.... The critical realist position is to say of course social reality is concept dependent, of course it is people dependent; but it is not concept exhaustive; it is not exhausted by human beings as powerful particulars; it is not exhausted by discourse or the text" (Bhaskar, 2001, s. 28).

En af de stærke sider ved den socialkonstruktionistiske tænkning har været, at den understregede de sociale og magtmæssige forudsætninger for hvad der defineres som viden. På dette punkt er kritisk realisme og en del konstruktionistiske teorier overvejende enige. En kritisk realistisk tilgang deler det synspunkt, at viden ikke er andet end det mennesker socialt godkender som viden og i den forstand er socialt konstrueret. En stor mængde historiske eksempler underbygger dette. Imidlertid skelner kritisk realisme skarpt mellem de reale fænomeners ontologiske træk og menneskers konceptualisering og teoretisering af disse træk. Denne adskillelse er central idet den gør det muligt at:

”...empathically argues that one can have good rational grounds for the preference of one theory over another, rational grounds that go beyond human interest and instead are related to reasons why one theory gives a better account of reality than another.”
(Potter og Lopez, 2001, s.5)

En væsentlig forskel på disse to typer tænkning er netop, at kritisk realisme som udgangspunkt ikke er relativistisk. Selvom tankegangen er forbeholden overfor hvor præcist koncepter og teoretiske begreber beskriver virkeligheden, anses det for muligt at forholde sig til om den ene teori gør dette bedre end den anden. Man kan med en spidsformulering sige: Det er klart at sandhed er relativ, men der er stadig både noget der er rigtigt og noget der er forkert – og endda noget der er løgn.

Dog er der meget der peger på, at en stor del af, hvad der kan betegnes som postmoderne tankegang, er ved at miste sin betydning (se f.eks. diskussionen i Potter and Lopez, 2001). Dette kan begrundes i to forhold:

- Mens begreberne i starten var kritiske og åbnende, er de i stigende grad blevet lukkede og legitimerende for herskende neo-liberale holdninger. Samtidig er begrebet om det postmoderne blevet så omfattende, og har hele tiden være så bredt og mangetydigt at næsten alting kunne passes ind i det.
- Postmoderne tænkere har haft en række væsentlige pointer omkring de sociologiske determinanter for viden, og har problematiseret de naivistiske antagelser omkring videnskabelige fremskridt. Men tankegangen har vist sig uegnet til at forstå og forandre den verden vi lever i, ligesom relativistiske teoriforståelser tømmer socialvidenskaben for handleevne.

Grundlæggende må det fastholdes, at en række af de idésæt, der er knyttet til postmodernismen, udgjorde en nødvendig kritisk relativisering af de herskende naturalistiske og rationalistiske tankegange med deres stærke teleologiske orientering, der herskede i slutningen af 1970 og begyndelsen af 1980'erne. Det var af væsentlig betydning at stille spørgsmål ved såvel en nødvendig bestemt retningsbestemmelse af udviklingen, som almengørelsen af bestemte lokale eller regionale forståelser og den magtdimension, der ligger i en sådan generalisering. Imidlertid betyder disse idesæts manglende forbindelse med menneskelig handling, såvel som deres nære tilknytning til voluntaristiske og relativistiske strømninger, at de med udgangen af 1990'erne i stigende grad har udtømt deres forklaringskraft og rolle som forståelsesramme for de

menneskelige og samfundsmæssige processer.

En kritisk realistisk grundposition

I forhold til de dominerende videnskabsteoretiske holdninger, er der to grundlæggende forhold eller ideer, der særligt fremhæver kritisk realismes position i forhold til disse: For det første et ontologisk skift fra interesse for hændelser, 'tingenes tilstand' og denne type forhold til interesse for strukturer og de mekanismer der genererer dem. For det andet et filosofisk skift fra epistemologi til ontologi, eller snarere fra implicit til eksplicit ontologi (Bhaskar, 1989).

Dette udtrykker en kritik af to typer fejl: på den ene side den epistemiske fejl, der definerer væren i form af viden og reducerer virkeligheden idet den nedtoner de begrænsninger, der findes for den menneskelige erkendelse og på den anden side den lingvistiske fejl, der definerer væren i form af sprog eller diskurser og betragter disse som udtømmende for den sociale realitet. Begge holdninger kan betragtes som en ”anthropomorphisering” af virkeligheden, at forståelsens af denne knyttes ensidigt op på mennesket.

Et centralt spørgsmål i dette er den ontologiske status af begreber som fag, selv, identitet el.lign. Indenfor kritisk realisme skelnes mellem intransitive og transitive dimensioner ved fænomener i verden. De intransitive eller ontologiske dimensioner der knytter sig til fænomenerne uafhængigt af vores viden om disse, mens de transitive dimensioner der knytter sig til hvordan vi forstå og beskriver disse træk og fænomener. I kritisk realisme er det en pointe at fastholde begge disse sider, mens postmoderne tænkning overbetoner den sidste:

“What the postmodernists essentially wants to do is to deny existential intransitivity, to deny ontology... But what critical realism has done is to show that philosophical positions, or scientific positions, or positions in social practice, all presuppose a certain general shape of the world” (Bhaskar, 2001, s. 28).

Et kritisk realistisk verdenssyn fastholder:

“Out interaction with the world, our exercise of causality upon it can be considered from two perspectives. There is an ‘intransitive’ dimension to reality. It simply is, however it is. Things are however they are. They possesses just what characteristics and powers they possess. That is to say such features of reality are independent of our beliefs, perceptions or alleged knowledge of such. Our alleged knowledge, beliefs, etc.

however, are transitive. They are fallible. This is the transcendental realist version of relativism” (Potter & Lopez, 2001, s. 10).

Den opfattelse denne afhandling bygger på tager udgangspunkt i at der er både erkendte og ikke erkendte aspekter af virkeligheden og anser disse for at være realt eksisterende og dermed kun som tilfældigt, delvis og lokalt ”menneskeliggjort” i form af eksplicit viden eller sproglig begrebsætning.

Det er tidligere fremhævet som grundlæggende indenfor kritisk realisme, at fastholde at objekter i den fysiske, sociale og psykologiske verden eksisterer uafhængigt af vores diskurser og vores teoretiske koncepter omkring dem (Greenwood, 1994). Det betyder, som tidligere nævnt ikke, at man anser diskurser og konceptualiseringer for at være ligegyldige. Tværtimod anses disse for at være afgørende muligheder og begrænsninger for at forstå den strukturelle realitet, der skaber betingelserne for at menneskelig handling kan finde sted. Men det betyder, at disse ikke anses for at være den eneste måde, hvorpå mennesker har adgang til verden, at det er nødvendigt for socialvidenskaben at studere de strukturelle realiteter, at disse, selvom de er afhængige af menneskelig praksis, eksisterer uafhængigt af menneskelig erkendelse af disse og at det i kraft af dette er muligt at diskutere om én teori er et mere egnet redskab for at forandre herskende realiteter end en anden.

Teoretiske beskrivelser er ikke afspejlinger af reale fænomener. De tilfører bestemte egenskaber til postulerede entiteter (f.eks. atomer, fag eller følelser) der meget ofte har metaforisk karakter og dermed vinder anerkendelse og forstås på basis af vores anerkendelse af metaforen. Disse teorier er sande eller falske, eller præcise eller upræcise, i henhold til hvorvidt de postulerede entiteter eksisterer og har de egenskaber teorierne tilskriver dem.

I denne forstand er teoretiske beskrivelser semantisk autonome og kan så at sige leve deres eget liv uafhængigt af det fænomen, de beskriver. De er ikke direkte afspejlinger af uafhængigt eksisterende objekter. Bohr's model af atomet er sand på sine egne vilkår og virker godt som forklaringsmodel, uafhængigt af hvad den oprindeligt skulle forklare og ligeledes uafhængigt af at den er faktisk forkert i henhold til nutidig viden. Den fungerede så godt fordi den overtog en kendt, og anerkendt metafor fra astronomien. Teorier om narrativitet indenfor humanvidenskaberne gør det samme ved at tage en figur fra litteraturvidenskaben og overføre den til sociale processer. Således kan der

godt være to sande teorier omkring samme fænomen, der modsiger hinanden. De bygger på forskellige modeller, der anvender forskellige analogier (Greenswood, 1994). Omvendt spiller sådanne teoretiske konceptualiseringer af verden en rolle for hvordan mennesker forstår denne og dermed handler eller undlader at handle i forhold til den. På den måde kan man sige, at (hverdags)teorier fremtræder som givne og sande for den enkelte og bestemmer hvordan denne forstår problemer og konflikter samt handler i forhold til disse. Således spiller teoretiske begreber og kritikken af teoretiske begreb en betydende rolle.

At "kræve realiteten tilbage" er (i første omgang) at de-anthropomorfisere den: at give den lov til at være sig selv, gøre den uafhængig af diskurser og teorier for dermed at bidrage til at skabe teorier og koncepter, der egner sig til at forandre denne.

Dette fører til et kritisk syn på de såkaldte love der bestemmer kausaliteter. Et klassisk videnskabssyn formulere love, der forstås som eller afhænger af empirisk regularitet i den måde de forekommer på (udtrykker sig på sammen måde hver gang) og at de bliver bekræftet eller falsificeret ved deres forekomst i verden (at når A og B forekommer indfinder C sig altid).

Realismen ser den materielle verden som styret af tendenser mere end lovmæssigheder. Tankegangen ser både samfundsmæssige og naturlige fænomener som en del af et åbent system med enten et uendeligt eller i hvert tilfælde principielt uforudsigeligt antal faktorer. Der er tale om en ontologi om fænomener eller "ting" i bredeste forstand. Ting og fænomener der besidder egenskaber og karakteristika, der tendentielt interagerer interagerer indbyrdes og med omgivelserne på bestemte måder. Dette bygger på en antagelse om at verden er ordnet og struktureret, ikke om en type logik der bygger på at tilstedeværelsen af A og B medfører C og som på denne måde ligge direkte i tråd med meget arbejde i socialvidenskaberne og også kaosteoriene i naturvidenskaben. Det kan lade sig gøre at beskrive regulariteter og typiske betingelser for fænomeners forekomst uden denne type "love". Det er mere produktivt at se love som transfaktuelle tendenser, der er skabt på basis af relativt permanente strukturer. Dette gælder både i den sociale og den materielle verden og indebærer en ophævelse af den principielle skelnen mellem disse. Det betyder, at det er de eksisterende strukturer, der gør noget muligt og udelukker andet. Strukturer er relativt permanente men foranderlige og netop realiseringen af de muligheder strukturerne skaber er med til at forandre disse.

Det betyder at erkendelsen af og kendskabet til de herskende strukturerne er en væsentlig forudsætning for at forandre disse. Intentionel agentur er afhængig af materielle forudsætninger som agenterne ikke har skabt, hvis den pågældende skal realiserer sine intentioner.

Men omvendt bryder dette også med en meget håndfast determinisme. Det er vigtigt at holde fast i, at det at forklare ikke er at kunne forudsige. På baggrund af ovenstående er det vigtigt at betone, at der findes en vis regularitet og dermed forudsigelighed, der gør socialt liv muligt, men omvendt at sociale situationer principielt er uforudsigelige. En realist ontologi ser videnskab som socialt situeret, men anser ikke menneskelig interesse som i modsætning til det at være objektiv. Man bør stræbe efter objektivitet, men der betyder ikke at fornægte betydningen af det perspektiv, hvorfra denne stræben udgår. Realist ontologi lægger megen vægt på empiriske observationer men insisterer på at sandheden om tingene ikke ligger på overfladen. Den fokuserer på underliggende strukturer i såvel sociale som biologiske og mentale aspekter af menneskelivet.

Det epistemologiske spørgsmål er afhængigt af det ontologiske spørgsmål – hvordan viden kan skabes afhænger af, *hvad* der er at vide. Vi kan rationelt dømme mellem konkurrerende teorier på basis af deres indbyggede evner til at beskrive denne viden og dermed forklare den virkelighed mennesker konfronteres med. At tage udgangspunkt i den virkelighed mennesker konfronteres med betyder ikke uproblematisk at anerkende mennesker empiriske oplevelse af den reale verden. Empiriske observationer er ikke alene genstand for fejl, men de er også begrænsede. Vi ser fra et bestemt perspektiv, i hvilket vi bl.a. inkluderer vores tids og kulturs opfattelser.

Det betyder anerkendelsen af ikke erkendte dynamikker i både sociale og psykologiske processer såvel som i processerne i naturen. Da disse forhold ikke uden videre lader sig erfare blot gennem umiddelbart sansning og interaktion er det videnskabens opgave at prøve at afdække tingenes natur, deres karakteristika og hvordan de tenderer mod at interagerer og at diskutere hvordan dette harmonerer med vores hidtidige forståelse af verden.

Men sociale processer og naturlige processer er ikke det samme og kan ikke studeres på sammen vis. Dette tager sit udgangspunkt i at der en række forskelle på rent naturlige og sociale strukturer (Bhaskar,1989).

Ontologisk set er de sociale strukturer afhængige af sociale og mellemmenneskelige relationer og praksis, de er i den måde de kommer til syne konceptafhængige og de er i højere grad end naturlige fænomener tid-rum specifikke. Specielt det sociale livs konceptafhængigheden er det af betydning at fastholde uden at forfalde til hverken at absolutisere denne eller reducere virkeligheden til sådanne.

Epistemologisk set er det vigtigt at sociale fænomener udelukkende optræder som åbne systemer og aldrig kan forstås isoleret (i eksperimentel eller quasi-eksperimentel form). At sociale systemer principielt er åbne systemer har givet anledning til holdninger der spreder sig mellem to yderpoler. På den ene side en holdning der afviser at teorier kan have nogen forbindelse til en real virkelighed, på den anden at erstatte det videnskabelige eksperiment med omfattende anvendelse af statistik ud fra en antagelse om at tilstrækkelig kvantitet i denne sammenhæng bringer én nærmere på virkeligheden. Begge dele er vildfarelser idet den ene hindrer mennesker i at forandre verden, den anden over-fokuserer på en enkelt dimension. Fra en kritisk realistisk synsvinkel ligger kriteriet i en teoris evne til at forandre verden.

Relationelt set er det vigtigt at fastholde, at selvom objekterne for socialvidenskabelig viden er eksistentielt intransitive, altså at de har real eksistens og konsekvens uafhængigt af menneskers viden om dem, samtidig er i et kausalt afhængighedsforhold til den viden, hvis genstand de er. Det åbner for kritik og normativitet idet mennesker handler intentionelt i forhold til verden med udgangspunkt i deres forståelse af denne .

Struktur, individ og kausalitet

I en diskussion om fag og identitet er det nødvendigt at gå nærmere ind på forholdet mellem struktur og individ og karakteren af de kausale sammenhænge mellem disse. Det betyder grundlæggende at tage stilling til, hvad der omfattes af begrebet sociale strukturer, hvordan man kan opfatte individet i forhold til disse og hvilken rolle det relationelle niveau spiller.

Hvis man i første omgang prøver at bestemme hvad begrebet sociale strukturer omfatter kan dette ses som en reifikation af menneskelig handling, der har fundet sted gennem habituelisering af denne (Berger og Luckmann, 1966/99). Det omfatter på magtstrukturer, markedsmæssige fænomener, pengesystem, politiske styreformere etc. Alt det der er skabt og vedligeholdes af menneskelig handling, men præeksisterer den enkelte og lader sig ikke umiddelbart ændre af denne. Sociale strukturer er også fænomener

som bygninger, rumindretninger, infrastrukturer, pengesystem, love og cirkulærer, overenskomster, ansættelseskontrakter etc. etc. Det er ligeledes magt- og samarbejdsrelationer relationer og normer for menneskelig interaktion. En grundlæggende forståelse er at sociale fænomener er resultatet af en mangfoldighed af strukturer og ikke står i en en-til-en relation til disse.

Men i en specifik sammenhæng er det ikke alle strukturer der er lige indflydelsesrige I konkrete sammenhænge kan sociale strukturer organiseres hierarkisk med hensyn til deres forklaringsmæssige vigtighed. En sådan tilgang giver mulighed for at undgå såvel simpel determinisme som udifferentieret eklekticisme, og som begge en risiko ved denne måde at tænke. Eksistensen af sociale strukturer er en fundamental betingelse for enhver menneskelig aktivitet. Vi skaber ikke samfundet – voluntarismens fejl – men disse strukturer som eksisterer før os bliver reproduceret og transformeret ene og alene gennem vores hverdagsaktiviteter – altså eksisterer samfundet ikke uafhængigt af menneskelig handling – reifikationens fejl. Den sociale verden bliver til stadighed reproduceret og transformeret af hverdagsliv. Således understreges nødvendigheden af at der eksisterer sociale strukturer. De genstandsfelter de sociale videnskaber henter viden fra udgøres både af mennesker og sociale strukturer og disse er meget forskellige fænomener.

Med udgangspunkt i kritisk realisme forstås relationen mellem social struktur og individ med udgangspunkt i en forandringsbaseret – transformationel – forståelse af social aktivitet. Dette er altså hverken udtryk for en utilitaristisk individualisme og voluntarisme eller en organistisk kollektivism og tingsliggørelse.

Samtidig fremhæver tankegangen det sociale som fundamentalt baseret på relationer. Eksistensen af sociale strukturer er en fundamental betingelse for enhver menneskelig aktivitet. Vi skaber ikke samfundet, men disse strukturer, som eksisterer før os, lader sig kun reproducere og transformere igennem vores hverdagsaktiviteter. Altså eksisterer samfundet ikke uafhængigt af menneskelig handling. Den sociale verden bliver reproduceret og transformeret af hverdagsliv.

Samspiller mellem de samfundsmæssige strukturer og menneskelige handlinger kan beskrives som, at:

”... society is both the ever-present condition (material cause) and the continually reproduced outcome of human agency. And praxis is both work, that is, conscious

production and (normally unconscious) reproduction of the conditions of production, that is society. One could refer to the former as the duality of structure, and the latter as the duality of praxis... The conception I am proposing, is that people, in their conscious activity, for the most part unconsciously reproduce (and occasionally transform) the structures governing their substantive activities of production.

Thus people do not marry to reproduce the nuclear family or work to sustain the capitalist economy. Yet it is nevertheless the unintended consequence (and inexorable result) of, as it is also a necessary condition for their activity” (Bhaskar 1979/89: 34-35).

Men den sociale verden kan på en række områder fremtræde som uigennemskuelig for de sociale agenter, på hvis aktiviteter den er baseret, idet disses aktiviteter kan være afhængige af eller involvere ikke erkendte betingelser, uintenderede konsekvenser, udøvelsen af tavse færdigheder og eller ubevidste motiver. Den er ligeledes afhængig af strukturer der præeksisterer denne. Det er et faktum at social praksis også er konceptafhængig, men forståelsen af denne kan aldrig udtømmes gennem denne dimension. Det betyder, at der aldrig er en fuldstændig overensstemmelse mellem mennesker teorier om verden og den reale virkelighed og at adgang til denne kun vanskeligt kan nås gennem den sproglige dimension alene.

Det er i denne sammenhæng vigtigt ikke at komme til at se sammenhængen mellem individ og sociale strukturer som en simpel dialektik (Bhaskar, 1989). Institutioner og strukturer møder den enkelte som en realitet, der virker uafhængigt af den enkeltes samspil med disse. De er reale i den forstand at en konflikt med disse har reale konsekvenser for den pågældende. De mennesker, der handler i forhold til de strukturer og institutioner faget udgør kan imidlertid gennem deres handlinger forandre disse og omvendt. Det er muligt at skabe sig kvalificeret viden om disse som grundlag for at handle i forhold til dem.

Men dette er ikke kun en rationel proces. Betoningen af samspillet mellem bevidste og uintenderede eller ubevidste (evt. underbevidste) elementer i menneskelig handling er fremherskende både hos Giddens og Bhaskar. En grundtanke i Giddens strukturteori er netop at han relaterer menneskers sociale handling på forskellige niveauer af bevidst rationalitet med denne handlings uerkendte og utilsigtede forudsætninger og konsekvenser. I samspillet mellem disse både reproduceres og

forandres sociale strukturer, som Giddens ser som regler og ressourcer, som implementeres i handling og interaktion af enhver art. Det vil sige at struktur (eller mere præcist strukturelle egenskaber) er både middel til og resultat af de praktikker som mennesker til stadighed er en del af udførelsen af (Kaspersen, 1992;Giddens, 1984). I denne forbindelse skal og kan struktur og aktør ikke adskilles men udgør en gensidigt reproducerende enhed.

Det er ligeledes relevant at forholde sig til relationerne mellem mennesker i denne sammenhæng. Således reducerer tankegangen ikke relationen til et aktør-strukturforhold – individ overfor samfundsmæssighed.

"Society then is the ensemble of positioned practices and networked interrelationships which individuals never create but in their practical activity always presuppose, and in so doing everywhere reproduce or transform". (Bhaskar, 1989, s.4)

Et menneskes individualitet er primært konstrueret af dets sociale særegenheder. Det betyder, at det er skabt af hvad den pågældende har gjort og er blevet gjort ved igennem i de særegne sociale relationer, som det er født til og har levet sit liv under, dette må forstås på basis af de pågældendes historisk og sociale betingede kapaciteter, styrker, tilbøjeligheder og tendenser. På et vist niveau eksisterer også disse som faktiske, komplekse strukturer i den menneskelige hjerne. Men mennesker indgår også i netværk af relationer og de sociale strukturer er fundamentalt baseret på disse relationer. Vil man beskrive kollektivitet på basis af relationer, må man nødvendigvis forstå ethvert givent kollektiv både på basis af dets relationer til andre kollektiver og på basis af dets interne relationer.

Denne måde at se verden på har rødder tilbage i marxistisk tankegang og gør spørgsmålet om den menneskelige forståelses evne til at påvirke og forandre den reale verden til kriteriet for teoriernes gyldighed. I den forstand knytter den sig til teoretiske positioner der ligger tæt på kritisk teori, praksisteorier mv. Denne tilgang åbner også mulighed for en mere normativ diskussion om teorier og ideer. Selvom sociale fænomener er et resultat af en kompleks mangfoldighed af strukturer realiseret gennem menneskelige handlinger, så er det muligt at organisere sådanne teorier hierarkisk med hensyn til deres forklaringsmæssige vigtighed og dermed er egnethed som grundlag for menneskers forandring af den eksisterende realitet. En sådan tilgang giver mulighed for at undgå såvel determinisme og eklekticisme, idet den hverken søger

at definere en endelig ”sand” forklaring eller stille et antal forklaringer ved siden af hinanden som ”lige gode”.

Menneskeligt liv er muligt fordi socialt liv er ordnet og struktureret. Det betyder, at mening må forstås og skabes i relation hertil. Men meningsbaggrunden for menneskelig handling kan ikke afdækkes ved simpel observation af handlinger. Mening kan derimod kommunikeres og blive genstand for forståelse. Mening således både transitiv og intransitiv. Vi kan antage at handlinger eller fænomener har en bestemt betydning. Men det kan vise sig, at vi tager fejl og tvinges til at ændre vores opfattelse til en "bedre". Vi kan rationelt vælge mellem to forklaringer og tage den der bedst forklarer situationen med henblik på at handle i denne. Og på denne basis kan vi til en vis grad forudsige, hvilket er en forudsætning for socialt liv.

Sociale strukturer er selvfølgelig afhængige af menneskelig aktivitet. Uden den kunne de ikke eksisterer. Den har imidlertid også en uafhængighed af denne. Vi bliver formet og påvirket af sociale strukturer, de sociale kræfter virker på os og begrænser vores repertoire af valg- og handlingsmuligheder og tanker. I den forstand har de kausal indvirkning på mennesker. Kriteriet for kausalitet er at noget er agent, en faktor eller en drivkraft som potentielt eller faktisk kan influere begivenhedernes retning. Dette angår spørgsmålet om forholdet mellem sociale determinerende kræfter og muligheden for den frie handling. En kritisk realistiske tilgang til dette er at vi ikke skaber de sociale strukturer, men at vi reproducerer og transformere dem og dermed har kausal indvirkning på dem, men at de har også kausal indvirkning på os. Men disse virkninger er ikke altid indlysende og hvilket skaber nødvendigheden af videnskabeligt at undersøge mulighederne for menneskelig handling i en bestemt social kontekst. Dette berører et centralt spørgsmål om relationen mellem store sociale grupper (som klasse, køn, etnicitet) og kausalitet.

En klassisk socialkonstruktionistisk tilgang til dette er, at det er ”powerfull particulars” som f.eks. individer og ikke sociale strukturer, der har kausal magt. Et begreb som klasser er taxonomisk og kan ikke handle – repræsenterer ikke sådanne "powerfull particulars". Praktikker og færdigheder er kun effektive fordi mennesker udøver dem.

”I don’t wish to deny that there are patterns in our social interaction. I am denying that those patterns can be reified into entities which have causal powers.” (Harré, 2001, s.

34)

Her overfor fremhæver en kritisk realisme at relevansen af sådanne kategorier ikke kan afgøres alment men alene på basis af disse evne til at understøtte mennesker forandrende handling:

“I think that one of the great strengths of a realist philosophy of science is that ultimately it looked for real essences and real definitions...Therefore, whether the concept of class is a useful taxonomic one or not depends on whether its referent actually picks out a significant feature of reality” (Bhaskar, 2001, s. 34).

I denne formulering ligger at det er gennem kategoriernes praktiske anvendelighed til at forstå og forandre bestående strukturer, at de vinder deres valeur. Altså om det de beskriver er reelt betydningsfuldt. Dette peger igen på det mulige og relevant i at forholde sig normativt kritisk til begreber og teorier og en kritik af relativistiske og eklekticistiske holdninger. Mennesker møder en præ-eksisterende socialt struktureret verden og gennem deres hverdagspraksis reproducerer de og transformere denne. For at kunne foretage denne transformation er det vigtigt at kende og forstå den måder de aktuelle strukturer er struktureret på og dette gøres gennem teorier og koncepter. Men nogen egner sig bedre til at beskrive disse end andre, da det er et faktum at selv om strukturer er reelt eksisterende kan vores redegørelse for dem være fundamentalt forkert. Vores diskurser kan være forkerte fordi de har en real reference.

Det følger af ovenstående at kausale sammenhænge ikke er direkte, men at de bygger på strukturelle forudsætninger. De eksisterende strukturer gør noget muligt og udelukker noget andet. I den forstand kan man sige at de har kausal virkning. Men denne sættes igennem i kraft af menneskelig handling. Fag som struktur har kausal virkning i det omfang de muliggør noget og lukker for andet og dette bestemmer handlingerne for medlemmerne af faget.

I afhandlingen her ses faget som en kategori, der beskriver en bestemt strukturering af det samfundsmæssige arbejde på basis af arbejdsdelingen. Og som en kategori af denne karakter, må det til stadighed gøres til genstand for undersøgelse i hvilket omfang de beskriver signifikante egenskaber ved den sociale realitet. I diskussionen af fag med dette udgangspunkt er det relevant at inddrage en overvejelse om forskellige typer sociale grupperinger. Greenwood (1994) vælger at se på hvad han kalder arrangementer, konventioner og forståelser som karakteristiske for sådanne sociale organiseringer. Med det udgangspunkt kan man beskrive en typologi for disse grupper som grundlæggende

sociale eller afledt sociale. Dette tager udgangspunkt i handlinger. Grundlæggende social handling er udføres i relation til sådanne sæt af arrangementer, konventioner og forståelser, der er delte og fælles indenfor en gruppe. Det er til forskel fra interpersonel handling, der er direkte rettet mod bestemte andre personer. Handlinger kan godt være grundlæggende sociale uden at involvere andre individer, selvom det oftest vil være tilfældet. Dette leder til den sociale gruppe eller kollektivet. Sådanne sammenhænge er kendetegnet ved at bestå af individer, der indgår i forhold til sådanne arrangementer, konventioner og aftaler og handler med reference til disse. Fag er en del af denne kategori. Det er til forskel fra aggregerede grupper, der blot er tilfældigt knyttet sammen og dermed mangler grundlæggende sociale karakteristika, men også til forskel fra, hvad der kan betegnes som afledte sociale grupper. Disse grupper består af populationer, der deler en bestemt egenskab, der er socialt signifikant i henhold til en eller anden konvention eller forståelse, der ligger udenfor gruppen selv, f.eks. mænd som gruppe, mennesker med bestemt bopæl, indkomst, kontorarbejdere etc.

De fleste grundlæggende sociale grupper er også afledt sociale grupper, men det omvendte gælder ikke. Et fag som bankfaget kan defineres som en grundlæggende social gruppe, idet de der indgår i gruppen er omfattet af fælles konventioner mv., men har også træk fra som en afledt social gruppe. Omvendt har gruppen af arbejdsløse ikke karakter af en grundlæggende social gruppe. Denne tankegang er i høj grad parallel til Bourdieus kritik af klassisk klassesetning.

Nogle bemærkninger om de anvendte teorier

Afhandlingen inddrager en række forskellige teorier til belysning af fag og fagidentitet. Udvalget af disse er funderet på en bred læsning i starten af projektet omkring forskellige typeteorier med tilknytning til identitet, herunder også en række af de teorier der placerer sig som poststrukturalistiske eller socialkonstruktivistiske, f.eks. Gergen (1991/2002); Hall (2000), m.fl. Med baggrund i denne læsning har jeg foretaget den indsnævring af teorigrundlaget som afhandlingen bygger på. Det fælles element for de inddragede teorier er, at de i høj grad insisterer på sociale og psykiske fænomenernes reale eksistens og en fundamental realitetsreference for menneskers diskursive omgang med verden og således afgrænser jeg mig fra mere relativistiske teoretiske forståelser. Det inddragede teorier spænder imidlertid forholdsvis bredt indenfor denne ramme.

Dette har været vigtigt idet de både skulle rumme beskrivelser af de intransitive aspekter af den sociale virkelighed såvel som fænomener knyttet til den menneskelige bevidsthed og transitive elementer som hidrører fra at en række af disse fænomener er konceptformidlede og åbne for tolkning og forhandling. Det er en grundforståelse i afhandlingen at teoriens relative værdi er knyttet til at forstå den reale verden med henblik på at forandre den. I dette lys anser jeg de valgte teorier for det bedst egnede fundament.

Én gruppe betydende teoretiske orienteringer i afhandlingen er psykodynamisk inspirerede teorier omkring identitet og subjektivitet. Disse hidrører fra hhv. Erikson og kritisk teori, inddrager elementer fra symbolsk interaktionisme som er knyttet til Mead, Dewey og Goffman og endelig elementer fra biografisk inspirerede tanker der bygger på disse som de kommer til udtryk hos ikke mindst Giddens, Alheit og i publikationer fra biografimiljøet på RUC. Disse tilganges kvalitet beror på, at de placerer individet i en social og samfundsmæssig sammenhæng og betoner dettes kapacitet til at overskride aktuelle kontekster og diskurser. De evner ligeledes at inddrage både fænomener der optræder eksplicit og fænomener der virker implicit idet der er undertrykt eller fortrængt.

En anden gruppe teorier har en mere social tilgang til på identitet og forstår i højere grad identitet som knyttet til det sociale rum og formeret på basis af dette. Her berører jeg i afhandlingen kort den mere empiriske socialpsykologiske gruppeteori som den er formuleret af bl.a. Henri Tajfal og John Turner. Mere betydende inspirationer ligger i praksisteoriene som formuleret af Jean Lave, Etienne Wenger, Steinar Kvale m.fl samt en del teori med tilknytning til Bourdieus idesæt. Styrken ved disse teorier er at de kan håndtere, at de sociale og psykiske fænomeners formidling gennem koncepter betyder, at der i deres konkretet fremtræden og aktuelle dynamikker opererer elementer af forhandling og konstruktion ligesom de kan indfange fænomeners symbolske betydning.

Min grundlæggende forståelse er at såvel individbaserede tilgange til identiteten som socialt funderede tilgange på væsentlig måde kan bidrage til at forstået og analysere et fagidentitetsbegreb på en måde, der kan skabe et fundament for forandrende handling. Imidlertid etablerer de hver for sig fokus med baggrund i det ene perspektiv og tenderer i retning af at underordne det andet perspektiv til dette. Det betyder en skævvridning i

diskussionen af samspillet mellem disse to realitetsniveauer. Mit mål med at anvende teorier fra disse forskellige traditioner er at indfange kompleksiteten i fagidentitetsbegrebet ved at inddrage de forskellige dimensioner, som de enkelte teoretiske orienteringer trækker frem.

Imidlertid er teorierne på visse punkter indbyrdes inkommensurable. Et fælles træk ved de nævnte teorier er, at de lægger afgørende vægt på menneskers sociale og materielle interaktioner med omverdenen som en kilde til udvikling og læring af bl.a. identitet.

Således baserer teorierne sig i almindelighed på det synspunkt, at identitet skabes i et møde mellem individualitet og sociale omgivelser og at identitet og omgivelser gensidigt reproduceres og transformeres igennem deres interaktion.

Jeg har i den senere diskussion opdelt teorierne i nogle, der i høj grad tager deres afsæt i individets mere eller mindre konfliktsuelle møde med den sociale omverden, og andre der i højere grad tager afsæt i den sociale omverden og dennes konsekvenser for individet og som snarere søger at beskrive den konfliktreducerende tilpasning. Dog er der teoretikere der placerer sig begge steder, idet de udpræget inddrager begge perspektiver.

De klassiske socialpsykologiske teorier om social identitet er de mest empiristiske blandt de inddragne. Deres ærinde er at beskrive, hvordan grupper i forskellige sammenhænge etablerer en selvdefinition i kraft af stereotypisering og fremdragelse af bestemte positive (eller negative) egenskaber som karakteristiske for sig selv. Sådanne processer finder sted i forhold til andre grupper, hvormed der således etableres en forskel til og som herved socialt kategoriseres på bestemte måder. Disse teorier er til en vis grad brugbare til at beskrive identitetsprocesser på gruppeniveau og empiriske træk ved disse, men forklarer ikke evt. dybereliggende årsager eller mulige samfundsmæssige forudsætninger, der spiller ind i forhold til disse.

Dette adskiller denne type socialpsykologisk teori fra f.eks. praksisteorierne, der med deres antropologiske fundering fokuserer mere på optagelse i og sammenhængskraft indenfor grupper, samt hvordan den enkelte lærer at blive en del af disse. De teorier, jeg har inddraget i denne afhandling, tager deres afsæt i vurderinger af den sociale og materielle praksis i bred forstand, som det grundlag der binder grupper sammen og afgrænser dem fra andre. Mens de såkaldte praksisteorier lægger en hovedvægt på de sammenbindende faktorer og hvordan individer bliver en del af gruppen gennem

deltagelse, ser en mere Bourdieuorienteret tænkning dette som et spørgsmål om besiddelse af symbolske ressourcer og en kamp om disse. Således lægger praksisteoriene mere vægt på den konstruerede og forhandlede dimension af praksisfællesskabet kombineret med, hvad man rent faktisk foretager, mens Bourdieu i højere grad pointerer den strukturelle og symbolske realitet, der møder den enkelte og hvad der må accepteres og kæmpes om for at blive en del af et givent felt, men mindre på den konkrete materielle aktivitet. Min opfattelse er, at de beskriver forskellige dimensioner, der hver for sig tydeliggør betydningsfulde pointer.

I relation til de mere individorienterede tilgange har jeg taget udgangspunkt i en forståelse af selvet, der beror på Daniel Sterns opfattelse af dette som byggende på en biologisk funderet evne til at skelne mellem sig selv og de sociale omgivelser og med denne skelnen som fundament udformet og differentieret i social interaktion med omgivelserne. Således inddrages såvel et kropsligt ikke-sprogligt element og et narrativt element. Denne tankegang forbindes med en Lorentzer-inspireret tilgang, der tillægger de sociale omgivers modsætningsfyldte væsen en afgørende betydning som baggrund for subjektivitetens udvikling. Det vil sige, at der her lægges vægt på det modsætningsfyldte og ambivalente som betydende dynamikker i det enkelte individs udvikling. En måde at forstå de konkrete former for individualitetens og identitetens udvikling i samspil med den sociale omverden etableres igennem den symbolske interaktionisme. Denne type teorier beskæftiger sig med, hvordan den enkelte møder omverdenens mere eller mindre normative krav og lærer at tilpasse sig disse, dvs. udvikler evnen til at blive sociale individer og dermed tilpasser og underordner sig de sociale omgivelser. Dette ses i disse teorier i vid udstrækning som omgivelsernes pres mod individet. Dog gives der også plads for individuel orientering i forhold til dette. Således giver Mead, som er den ene væsentlige kilde i denne sammenhæng, i langt højere grad end Goffman, som den anden kilde, rum for denne enkeltes refleksion af egen rolle i den sociale sammenhæng, selvom den sidstnævnte indtænker det i forhold til beskrivelsen af rolledistance.

Mere narrativt biografiske forståelser tillægger muligheden af at konstruerer egne livsudkast og positioner en større betydning. I denne sammenhæng inddrages både tanker fra Giddens og Sennet om betydningen af at kunne forstå sin aktuelle situation på baggrund af en sammenhængende livshistorie og kritisk teoretiske orienteringer der

også inddrager individets modsigelsesfyldte sociale erfaringer og de forhold der socialt er gjort tavse, eller er fortrængt.

Således etableres i diskussionen af fagidentiteten en forbindelse mellem en række teorier, der selvom de ikke direkte modsiger hinanden, sige noget forskelligt om feltet fra forholdsvis forskellige positioner. Således bidrager det til at skabe den eftersøgte kompleksitet i forståelsen af fagidentiteten.

Undersøgellesdesign

Den tilgang og forståelse af den sociale virkelighed, der er beskrevet tidligere i dette afsnit, har, selvom den ikke har været så eksplicit formuleret gennem hele forløbet, været styrende for projektets metodiske design. Det skal forstå således at jeg fra starten har haft opmærksomheden rettet mod såvel subjektive forståelser som de strukturelle forudsætninger for disse.

Undersøgelsen er opbygget som et single-case studie (Yin, 1994) og intentionen er dermed at belyse et eksisterende fænomen indenfor det virkelige livs rammer som ikke har særligt klare grænser og som kan belyses gennem flere informationskilder.

Yin opstiller tre typiske begrundelser for at gennemføre et single case studie: At casen er kritisk i forhold til gældende teori, modeller, antagelser eller praksis, at casen er unikt/ekstremt eller at casen er fænomenafslørende.

Casen kan siges at være unik idet fagidentitetens rolle for at blive en dygtig medarbejder i danske banker har aldrig tidligere har været belyst. Det gælder ligeledes, at finanssektoren, med dens udviklede grad af fag- og virksomhedsidentiteter oplever både disses stærke og mere problematiske sider og således på mange måde er fænomenafslørende og tydeliggør træk, der formodentlig vil kunne almengøres indenfor flere grene af de kommercielle service- og rådgivningsfag.

Jeg har i afhandlingen lagt vægt på at indsamle data af forskellig karakter omkring feltet. Dette har jeg gjort ud fra den grundindstilling at de ontologiske egenskaber ved faget og de strukturelle egenskaber ved det sociale rum bankfaget konstruerer kommer til udtryk i forskellige grad og med divergerende dimensioner alt efter dataindsamlingsmetoden. For dette casestudy betyder det, at det bygger på 3 forskellige typer empiri:

- en kvalitativ interviewbaseret undersøgelse baseret på tematiserede narrative interviews
- en kvantitativ dataindsamling baseret på et spørgeskema
- læsning af litteratur og undersøgelser på området samt formaliserede interview med organisationspersoner og ledere

Intentionen er at indsamle data af ulige kategorier, der hver for sig og på forskellig måder afspejler strukturer og forståelser i feltet. Ingen af disse tilgange er *per se* tildelt nogen forrang eller særlig mulighed at komme tæt på ”sandheden” om feltet. Den strukturelle realitet, der møder individet, vil være tilstede såvel i det kvantitative materiale som i interviewene ligesom at de koncepter og lokale teorier som ansatte i sektoren lægger til grund for deres forståelser og adfærd også vil være tilstede i begge typer materiale.

Med andre ord er strukturelle og konceptuelle elementer tilstede i begge typer materiale på kompleks vis og begge typer data må forstås på baggrund af såvel den usikkerhed der er indbygget i begge disse elementers karakter, som af den subjektive påvirkning der nødvendigvis præger såvel datas tilblivelse som deres fortolkning.

I forhold til afhandlingens grundlæggende forståelse vil disse to aspekter, den personlige, i væsentlig grad sprogliggjorte forståelse af arbejdet, og de realt eksisterende strukturer være logisk uafhængige, men på den anden side hver for sig være afgørende for menneskelig handling. På denne måde må de anses som funktionelt sammenhængende og gensidigt forudsættende hinanden og være hinandens begrænsning. Derfor repræsenterer spændingsfeltet mellem disse netop en betydningsfuld forståelse af betingelserne for reproduktion og transformation af både de sociale og de individuelle strukturer – altså udvikling og læring. Det er dette spændingsfelt der på vekslende måder kan læses ud af begge typer data.

Med andre ord er der ikke tale om en antagelse om, at ”mere” data om et område, gør de fundne resultater mere sande. Der er heller ikke tale om triangulering i en forståelse, der antager, at det at studere et fænomen fra flere ”punkter” fastlægger det mere nøjagtig. Altså at en forøgelse af mængden af data der på varierende måde belyser emnet, bringer os nærmere en fuldstændig sandhed om dette. Der er i stedet tale om en opfattelse, der pointerer, at vi med de forskellige metoder belyser ulige og ikke direkte kausalt

forbundne aspekter af de sociale virkelighed og dermed får mere alsidig viden om betingelserne for at reproducere eller transformere denne.

Den behandling diverse typer materiale har gennemgået er udtryk for denne tankegang. Dette skal forstås således, at det kvalitative materiale og det kvantitative materiale hver for sig har stået alene i undersøgelsen, forholds langt igennem deres bearbejdning.

Således ville jeg undgå fra starten at sammenblende de to logikker, men fastholde en skelnen mellem en kvantificerbar, empiriske side af feltet og en kvalitativ, forståelsesorienteret side. I slutningen af tolkningsforløbet har jeg ladet de to logikker konfrontere hinanden med henblik på gennem forskelle og ligheder at lade de to typer materiale stille spørgsmål til hinanden.

Endelig bidrager enkelte øvrige kilder med empiri. Det drejer sig om mere formelle interviews med beslutningstagere på virksomheds- og politisk niveau i finanssektoren samt om bidrag fra andre kvantitativt og kvalitativt baserede undersøgelser.

Den nødvendige diskussion af begrebet fag og den måde det anvendes på gennemføres i kapitel 4. Overordnet forstås dette som et felt med sine egen strukturerede virkelighed, der møder den enkelte nytilkommende som en realitet og et normativt krav, men som den enkelte gennem sin tilstedeværelse påvirker og omformer gennem handling og forhandling. Jeg har valgt konkret, praktisk at afgrænse mit forskningsfelt til medarbejdere i filialerne i danske banker, det der også kaldes medarbejdere "i linien". Det betyder, at jeg har udelukket en række specialister i bankernes hovedsæder, samt den stadig større gruppe der arbejder i administrationscentre og call-centre. Jeg har ligeledes udelukket den gruppe i sektoren der arbejder indenfor realkredit, finansieringsselskaber og i forsikring. Dette valg er legitimeret af tre forhold: for det første at rådgiveren i bankfilialen på mange måder repræsenterer prototypen på bankmedarbejderen både i sektorens egen opfattelse og blandt mennesker udenfor, for det andet at netop denne del af bankarbejdet er rammen om uddannelsen af i praksis alle kunderettede medarbejdere i danske banker, og dermed også ramme for de primære erfaringer med fagets og organisationens strukturering af virkeligheden og for det tredje fordi det er her en stor del af kontakten til kunderne og dermed den opgaveløsning der påvirker mennesker udenfor sektoren – almindelige borgere - finder sted.

Banksektoren er på mange måder speciel indenfor det merkantile område. Imidlertid mener jeg at et studie af denne sektor også vil være af stor interesse for andre merkantile fag, da:

- der er et vitalt element af kundekontakt i faget
- der er et væsentligt administrativt element i de daglige opgaver
- det er en vekseluddannelse i en institutionel sammenhæng der lægger stor vægt på at beskytte uddannelseselementet i elevens arbejdssituation

Sektoren adskiller sig dog også fra en række af de øvrige merkantile områder

- en del af de ansættende enheder er forholdsvis store med meget professionaliseret uddannelsesarbejde
- eleverne har typisk et højt indgangsniveau (HHx eller anden gymnasial uddannelse)
- i praksis forventes alle at gennemgå en videreuddannelse ud over elevuddannelsen

Set i dette lys er en række af konklusionerne væsentlige for både bankfaget og for andre merkantile fag samt for uddannelsestænkningen indenfor disse.

Fra starten af undersøgelsen ville jeg meget gerne have baseret min undersøgelse på observationer af den daglige bankmæssige praksis i et eller flere pengeinstitutter. Jeg henvendte mig da også til adskillige og holde møder med flere, både blandt de helt store og mellemstore banker. Det viste sig imidlertid at være vanskeligt at få "lov" til at komme ind. Ingen havde principielt noget imod at deltage i forskningsprojekter. De fleste forstod også at de ikke kunne få lov til at "sortere" i de observationer, jeg foretog, og anerkendte mine forsikringer om, at jeg ingen interesse havde i at hænge enkelte banker ud. Alligevel fandt alle det med forskellige begrundelser umuligt at modtage mig. Herefter ændrede jeg strategi og henvendte mig til finansforbundets som via deres tillidsfolk skabte forbindelser til en række medarbejdere, der ville stille sig til rådighed for interviews. Det er imidlertid typisk for sektoren at også disse i de fleste tilfælde sikrede sig deres ledelses tilladelse inden de medvirkede til at etablere en sådan forbindelse til én udenfor banken.

Således bygger afhandlingen primært på to empirisk materiale: Survey og interviews.

I det praktiske forløb er de to typer datatindsamling foretaget meget parallelt. Jeg gennemførte i efteråret 2000 en række interviews med personaleafdelinger og interesseorganisationer indenfor bankfaget. Disse tjente først og fremmest som en kilde til information om sektorens problemstillinger og hvordan man fra virksomhedernes

side så på disse. Fra januar til april 2001 gennemførte jeg de narrative, tematiserede interviews der indgår i undersøgelsen. På baggrund af hurtige gennemlytninger af dette materiale samt min teoretiske forståelse af feltet (som den så ud på det tidspunkt) udarbejdede jeg i løbet af april og maj spørgeskemaet og denne undersøgelse blev gennemført i juni/ juli. I løbet af efteråret 2001 blev dette kvantitative materiale analyseret og jeg udarbejdede en foreløbig rapport om resultaterne til Finansforbundet, der havde finansieret undersøgelsen¹.

Således kan man sige, at de to undersøgelser er nært forbundet både med henblik på den bagved liggende feltforståelse, og de kategorier der indgår. Imidlertid er den ene ikke direkte et produkt af den anden. Dog er spørgsmålene i begge typer dataindsamling inspireret af sammen overordnede forståelse af fagidentitet og en række af de svarkategorier, der blev brugt i spørgeskemaet er inspireret af interviewene. Også på det tidspunkt var tilgangen styret at de to dataindsamlingsmetoder indfangede forskellige aspekter af den reale verden således at de mere indirekte måtte bidrage til at supplere hinanden.

Forud for indsamlingen af data lå en omfattende læsning af litteratur med relevans for undersøgelsens tema. På denne baggrund etablerede jeg en operationel forståelse af fagidentiteten. Grundideen i denne forståelse var, at den enkelte medarbejder indgår i en lang række forskellige relationer i hverdagen og at fagidentitet læres og reproduceres i interaktionen mellem disse. For at etablere en overordnet analytisk forståelse af disse relationer har det været nødvendigt at fastlægge et antal felter eller områder som relationen til og den indbyrdes relation imellem er særlig vigtig at belyse for at undersøge faglighed og fagidentitet. I en diskussion omkring fagidentitet er der nogle felter der fremtræder som nærliggende:

- Relationen til gruppen af fagfæller og dennes normer og værdier
- Relationen til den faglige praksis som den udøves
- Relationen til omverdenen primært forstået som andre fag og kunderne

¹ Det havde være relevant hurtigt efter interviewene at rå-bearbejde disse og evt. vende tilbage med opfølgende spørgsmål. Imidlertid fik jeg i samme forår en datter under meget problematiske omstændigheder, hvilket amputerede denne del af arbejdet noget.

Men også en række relationer udenfor den umiddelbare arbejdssituation er så at sige konstituerende for hvordan den enkelte ser sig selv i forhold til sit fag. I denne undersøgelse har jeg primært inddraget:

- Den enkeltes biografiske erfaringer
- Den enkeltes private livssituation

Disse relationer spiller sammen, påvirker hinanden og konstituerer til en vis grad karakteren af hinanden. Mens de første lettere kan teoretisk begrundes på basis af en afgrænsning, må de sidste i høj grad begrundes empirisk da dette felt er bestemt negativt af det andet. Altså faget overfor ikke-faget (alt det øvrige).

Dataindsamlingen

Den kvantitative undersøgelse

Den kvantitative undersøgelse blev mulig, da finansforbundet i efteråret 2000 tilbød at finansiere sådan en aktivitet, som et udtryk for at de gerne støttede forskning indenfor sektoren.

Undersøgelsen blev gennemført som en spørgeskemaundersøgelse til 1200 medlemmer af finansforbundet (se bilag 3 for nærmere data vedr. statistiske forhold) med titlen ”Mennesker og faglighed i finanssektoren”. Spørgsmålene er udarbejdet med udgangspunkt i en firedimensional forståelse af fagidentitet:

- forholdet til arbejdsplads og fag
- forholdet til sig selv som fagperson i forhold til sit liv og biografi
- forholdet til sig selv i relation til gruppen af fagfæller
- forholdet til fagligt nærtstående gruppe

Kun nogle aspekter af disse dimensioner kunne der meningsfuldt spørges til i et survey, mens andre hovedsagelig lader sig belyses kvalitativt. Dette har ligget klart fra starten og det har ikke været intentionen at udtømme dimensionerne med de spørgsmål, der indgik i skemaet (Bilag 2).

Nogle af de spørgsmål undersøgelsen skulle give svar på var

- bankfolks familiemæssige baggrund
- hvordan bankfolk har indrettet deres liv udenfor arbejdet
- hvordan gruppen vurderer en række forhold og værdier i forhold til arbejdet

- hvordan gruppen beskriver sig selv og afgrænser sig i forhold til andre

Det talmateriale, der dannes ved kodningen af de returnerede spørgeskema tolkes i første omgang på traditionel, deskriptiv måde. Men tankegangen bag den bearbejdning der er sket er grundlæggende at se materialet som en tekst produceret under nogle ganske bestemte betingelser. Disse betingelser kan opsummeres som følger:

- spørgeskemaet repræsenterer en tekst hvor forskeren i formaliseret form beskriver sine egne forforståelser omkring et bestemt forskningstema
- i det øjeblik en respondent udfylder skemaet giver denne sine kommentarer til de pågældende forforståelser på baggrund af sin personlige forståelse af denne formulering og indenfor for den kontekst, der er skabt af skemaet
- når de returnerede skemaer registreres foretages en første fortolkning og når der på basis af de registrerede indtastninger dannes tabeller opstår en ny tekst, som kan gøres til genstand for læsning og fortolkning

Det betyder at selvom tal og tabeller på nogen punkter giver anledning til forholdsvis definitive konklusioner er tilgangen i de fleste tilfælde mere spørgende og orienteret mod at prøve at forstå, hvad dette materiale fortæller.

En del af undersøgelsen bestod af spørgsmål hvor informanterne blev bedt om at vægte forskellige værdiers betydning for dem i forskellige situationer. Dette materiale gav på den ene side et komplekst og righoldigt materiale, men indeholdt samtidig nogle væsentlige metodiske problemer, der gjorde det vanskeligt at bearbejde. Derfor er materialet udeladt her.

Den kvalitative undersøgelse

Den kvalitative undersøgelse bygger på en række tematiserede narrative interviews. Når jeg betegner disse interviews som narrativt og ikke biografiske skyldes det, at interview kontrakten er formuleret indenfor rammerne af, at min interesse er fagidentitet/faglighed og at interviewene er gennemført på medarbejdernes arbejdsplads (Rosenthal, 1993; Mishler, 1986/1999). Begge dele har haft væsentlig indflydelse på hvad og hvordan forskellige temaer er blevet diskuteret. Overordnet har indgangen til alle interviewene været styret af et spørgsmål:

”Fortæl mig alt hvad du kan komme i tanke om fra dit hidtidige liv, du finder væsentligt for at forstå den bankmedarbejder du er i dag”.

Der er i alt gennemført 14 af denne type interviews. Interviewene er typisk gennemført på medarbejderens arbejdsplads i et mødelokale. Den pågældende var forinden ganske kort blevet informeret om mit projekt og det tema jeg undersøgte. Ved interviewets start gentog jeg kort denne præsentation og præciserede mit ønske om at den pågældende fra starten fortalt så meget som muligt selv, uden at jeg stillede spørgsmål. Her brugte jeg typisk 10-15 minutter på at præsentere mig selv og min personlige baggrund. Dette havde til formål for det første af skabe en bestemt tone ved også at inddrage personlige forhold fra eget liv, for det andet at introducere en åben, fortællende form og for det tredje at give et billede af mit kendskab til sektoren. Det sidste var jeg noget tvivlende overfor, da det til tider skabte en forventning om en fælles forståelse som gjorde at interviewpersonen oplevede, at der var ting der var unødvendige eller for selvfølgelig til at sige. På den anden side kunne det også skabe en fornemmelse af at blive "holdt for nar" hvis jeg holdt informationen tilbage.

Interviewene varede fra 1½ til tre timer. Interviewpersonen fortalte typisk selvstændigt i starten, men perioden med egen fortælling var meget vekslende. Nogle stoppede efter ca. 10 minutter og spurgte om jeg ikke kunne hjælpe med et spørgsmål mens andre fortalte i op til 45 min. Der var en tendens til at både alder og køn gjorde en forskel i denne sammenhæng. Således fortalte mandlige interviewpersoner kortere tid end kvindelige og unge kortere tid end ældre. Dette kan selvfølgelig forstås således at refleksive narrationer af eget liv spille en større rolle med alderen og en anden rolle i kvinders end i mænds liv, men må ligeledes forstås i lyset af interviewerens egen alder og køn. Således må det medtænkes i hvilken grad den fagidentitet de pågældende viser mig er konstrueret på baggrund af relationen i interviewet. Efter den pågældende var færdig, bragte intervieweren forskellige temaer op som enten var noteret undervejs eller som byggede på den liste af emner der ønskedes belyst (se bilag 1). Der var typisk en høj grad af tilbagevenden til temaer i dette, hvilket senere var nyttigt i forhold til at overveje de forskelligheder og overensstemmelser, der fremtrådte af interviewene og kunne tjene som baggrund for at vurdere indflydelsen fra interviewsituationen.

4 af disse interviews er blevet indgående og detaljeret analyseret. Disse 4 blev udvalgt både ud fra deres udsigelseskraft og ud fra en formel logik, således at der er kønsmæssig, geografisk og aldersmæssigt en stor spredning. Disse interview er blevet analyseret med en metode der er inspireret både af livshistoriske metoder og af

grounded theory (Andersen m.fl., 2001; Mishler, 1986, Strauss m.fl. 1998). I første omgang har jeg fremskrevet den enkelte individers individuelle livshistorier for at etablere en forståelse af, hvordan faget forhold sig til den enkeltes forståelse af eget liv. I anden omgang har jeg gennemanalyseret interviewene med henblik på at danne kategorier og koncepter der muliggjorde en nuanceret forståelse af disses indhold. I overensstemmelse med denne tilgangs logik har jeg ikke gået til materialet med et meget specifikt og velafgrænset forskningsspørgsmål . Jeg har snarere trukket på en overordnet forståelse af afhandlingens tema der kan beskrives som:

- Hvordan optræder henholdsvis det individuelle og det kollektive i de bankansattes beskrivelser af deres faglige praksis?

Det indeholder nogle undertematikker:

- Hvordan kommer de subjektive livserfaringer til udtryk i beskrivelserne af situationer fra praksis?
- Hvordan er det kollektive (faget, kulturen etc.) tilstede i den enkeltes selvforståelse?
- Hvordan udformes samspillet mellem jeg-mig, vi-os, os og de andre
- Hvordan er relationen mellem personlig og kollektiv identitet som ressource for opgaveløsning.

Målsætningen var at danne lokale teorier med henblik på at udbygge disse med materiale fra den kvantitative undersøgelses såvel som fra den teoretiske diskussion. Kategorier og koncepter er i vid udstrækning dannet på basis af informanternes egne begreber (in vivo) som herefter har dannet udgangspunkt for en nuanceret beskrivelse. De øvrige interview er til dels analyseret ud fra de kategorier der på denne måde er opstået og systematisk gennemlyttet med dette udgangspunkt, da jeg ikke har haft ressourcer til en udskrivning af alle 14 interview.

Valget af en sådan tilgang bygger i høj grad på det faktum at gennemførelsen og bearbejdningen af den kvantitative undersøgelse betød en meget kategorisk og operationel fastlæggelse af de koncepter og kategorier, der i den sammenhæng indgik i begrebet fagidentitet. Dette skabte en overhængende fare for, at jeg i analysen af interviewene ville se de samme ting som jeg en gang havde fundet. Det har det været vigtigt for mig at undgå ved at oparbejde de kategorier jeg anvender her direkte fra det empiriske materiale, hvilket da også har vist sig at bringe såvel nye praktiske og teoretiske elementer i centrum.

Den danske bankbranche - struktur og problematikker

I dette afsnit vil jeg med en forholdsvis bred pensel beskrive banksektoren og nogle af de nøgleproblematikker den står overfor. Afsnittet er baseret på en række skriftlige kilder samt interviews med et antal ledende medarbejdere i personaleafdelinger og organisationer indenfor sektoren.

De områder jeg vil berøre er:

- de overordnede moderniseringsprocesser og disses indflydelse på bankarbejdet
- nogle konstituerende faktorer for det meningsrum, der eksisterer i banken
- medarbejdere og disses kvalificering i banksektoren
- nogle problematikker for sektorens fremtid

Da det ikke ville ligge indenfor afhandlingens problemstilling er målet ikke at give en fuldstændig analyse af sektoren, men at fremdrage elementer på disse områder, jeg finder af betydning for den resterende diskussion.

Væsen og fundamentale problematikker

Historisk set er det flere forskellige sociale behov der i kraft af teknisk udvikling og stigende arbejdsdeling institutionaliseres i form af banker:

- middelalderens stigende internationale handel skabte et behov for på en sikker måde at foretage betalinger
- med den spirende kapitalisme opstod et stigende behov for udstedelse af kreditter, som krævede en koncentration af mindre kapitalmængder
- markedets forandringer fra naturaløkonomi til pengeøkonomi skabte et øget behov for opbevaring af frie penge

Løsningen af disse behov institutionaliseredes i banken. Samlende kan man sige, at:

”Banker er formidlere af opsparede midler til investeringsbrug ... De påtager sig samtidig den risiko, der er forbundet med kreditformidling og varetager en betydelig del af samfundets betalingsformidling” (Hansen, 1996).

Disse funktioner tegner - selvom de er differentierede, og nye opgaver er udviklet i relation til disse - stadig banksektorens grundlæggende funktioner og udgør generelt set det medarbejdere beskriver som ”det rigtige bankarbejde”. Centralt i bankvirksomhed står stadig monopolet på indlån, eller rettere: monopolet på at henvende sig til

offentligheden omkring at modtage indlån. Ligeledes stammer en stor del af forretningerne fra at udstede kreditter. Endelig spiller bankerne fortsat helt central rolle ved overførsel af penge mellem virksomheder, institutioner og enkeltpersoner.

På baggrund af denne virksomhed bestemmes nogle områder, der i en vis forstand kan siges at udgøre centrale temaer i den historisk kulturelle konstruktion, der konstituerer branchens selvbillede.

- For det første drejer det sig om at signalere troværdighed og pålidelighed, og dermed minimere risikoen for et såkaldt "rush", hvor folk i panik trækker deres indeståender ud af banken.
- For det andet drejer det sig om at lægge distance til "ågerkarlen" og en historisk funderet disrespect for udlånsvirksomhed og signalere, at der er tale om en respektabel virksomhed.
- For det tredje drejer det sig om at lægge afstand til enhver form for forbindelse til svindel samtidig med at bankhemmeligheden kan bevares.
- For det fjerde drejer det sig om at neutralisere visse politikere og befolkningsgruppers frygt for en for stor magtkoncentration hos finanskapitalen.

Disse punkter kan hver for sig knyttes til de 3 hovedsynsvinkler, der har været anvendt til at vurdere banker (Swedberg, 1987):

- Som institutioner enten til centralisering af samfundets kapitalmidler, eller som formidlere af lånekapital eller som en begge dele (hos f.eks. Marx, Weber og Sombart). Altså et funktionalistisk perspektiv.
- Ud fra en vurdering af forholdet til deres kunder - hvad hvem finansierede for hvem (f.eks. Parsons og Smelser). Altså et perspektiv der ser på rollen i samfundsøkonomien.
- Ud fra en vurdering af omfanget af bankernes indflydelse, og hvordan denne udmøntes (en række kritiske socialoger). Altså et magtperspektiv.

Både angsten for et *rush* eller et *run* (Hansen, 1996) spiller en betydelig rolle i forståelsen af pengeinstitutterns meningsverden og knytter sig til bankernes principielle funktion som henvis indsamlere af fri kapitalmidler og transformerer den tilbage i investeringer. Som institutioner til opsamling og centralisering af frie pengemidler er den individuelle og personlige tillid til banken noget helt centralt. En direkte grund til

dette er, at de penge, som indskyderne placerer i banken, ikke er til stede og således kun i begrænset omfang kan skaffes til veje på kort sig. De er nemlig lånt ud. Dette er grundlaget for bankvirksomheden og er i Danmark sikret ved at bankerne har et monopol på at modtage indlån. Problemet i dette har - helt praktisk - været demonstreret ved de store *rush*, der var mod bankerne i 1920'erne og 1930'erne, og de omfattende samfundsmæssige konsekvenser dette trak med sig. Derfor er signalet om tillid, pålidelighed, ansvarlighed og forsigtighed helt fundamental for bankvirksomhed. Et nyere eksempel på dette har været Nationalbankens opbygning af store beholdninger af kontanter op mod årtusindskiftet, hvis der skulle opstå panik i forbindelse med edb-problemer.

Dette gælder ligeledes mere principielt, idet pengene i forvejen hovedsagelig symboliserer retten til en bestemt andel i de samfundsmæssige værdier, og dermed er en vigtig del af, hvad der konstituerer en bestemt position i det sociale rum. Skal denne funktion ækvivaleres af et bankindsud, må dette være lige så sikkert - altså generelt nyde en anerkendelse, der svarer til den fysiske besiddelse af pengekapital. Som et symbolsk generaliseret medium sikrer penge ikke kun kommunikationen på markedet, men kommunikerer også et socialt forhold. I dag med kontante penges stærkt faldende betydning i pengecirkulationene har pengemediet indtaget en fuldstændig symbolsk karakter, idet besiddelsen af pengekapital kun eksisterer i det omfang bankerne kan garantere indløselighed. Samtidig har bankerne overtaget en langt større del af cirkulationssfæren end tidligere, i og med at de kontrollerer de fleste betalinger – vigtigst betalingen for arbejdskraften, lønnen. Hvor en stor del af befolkningen tidligere levede 'kontant' og fra lønningspose til lønningspose, er alle i dag afhængige af en bankkonto. Dette skaber et kapitalflow, der er en kæmpe fordel for bankerne, men som også gør det vigtigt, at de kan signalere og formidle trygheden ved at de beskytter den kapital, de har til rådighed. Tidligere direktør i Den Danske Bank, Tage Andersen, har udtalt, idet han understregede, at bankvirksomhed er en alvorlig sag, fordi man handler med andre menneskers penge, at "*Vi har en klar pligt til at beskytte de midler, der er betroet os*" (Hansen m.fl., 1997, s. 498).

På udlånssiden har pengeinstitutterne til stadighed kæmpet mod pengeudlånerens ”Scrooge-agtige”², snuskede ry. Dette ry har i en række lande - bl.a. en del stater i USA - historisk udmøntet sig i eksistensen af forbud mod bankvirksomhed, der har rakt ind i dette århundrede, og i, at både islam (Sampson, 1982) og til en vis grad kristendommen (Furnham m.fl. 1998) gør pengeudlån til en direkte syndig aktivitet³. Også i Danmark kender vi historisk til at pengeudlån og bankvirksomhed har været overladt til jøder, fordi det fra et kirkeligt perspektiv blev anset for syndigt. I dagens Danmark ser vi primært disse fænomener som en omfattende regulering og lovgivning omkring bankvirksomhed og pengeudlån, der skal beskytte mod åger etc. Derfor er signalet om det respektable - næsten samfundsnyttige, der omhyggeligt overholder de etiske regler - så vigtigt, og dette ligger formodentlig også bag verserende diskussioner om at certificere rådgivere.

Ønsket om at udsende ovennævnte signaler gør sig også i høj grad gældende, når man betragter pengeinstitutter i lyset af til hvem og til hvad der udlånes penge. Alle økonomiske transaktioner over en vis - ret minimal - størrelse involverer på en eller anden måde pengeinstitutter. Det betyder, at pengeinstitutter i et vist omfang uundgåeligt vil være i forbindelse med forretninger af tvivlsom legalitet. Denne problemstilling blev ganske tydelig i forbindelse med sagerne omkring selskabstømning. Da samtidig en stor del af et pengeinstituts forretninger er baseret på, at kunderne stoler på banken, er det vigtigt, at banken ikke bliver kædet sammen med dubiøse forretninger. Dette er bl.a. baggrunden for bankernes opbakning til den såkaldte hvidvaskningslov⁴. På den anden side prøver bankerne også at fastholde en vis bankhemmelighed, idet en stor del af forretningerne afhænger af, at offentligheden ikke får kendskab til bestemte transaktioner. Her drejer det sig ikke om forhold af kriminel art, men om forretningsmæssig hemmeligholdelse. Det drejer sig ligeledes om bevidstheden om, at økonomi – og ikke mindst økonomiske problemer – i almindelighed opfattes som noget meget privat og sårbart. Derfor prøver

² Ågerkarlen i Charles Dickens’ ”Et juleeventyr”

³ Dette betød bl.a. ophobningen af de såkaldte eurodollars i 1970'erne, idet der i en række olieproducerende lande ikke fandtes banksystemer, der kunne håndtere olieindtægterne (Sampson, 1982).

⁴ Denne pålægger bankerne at meddele politiet, hvis kunder indsætter uforklarligt store beløb.

pengeinstitutterne i udpræget grad at fremstå med en generel og personlig ærlighed, der kan understøtte både "at vi intet vil have at gøre med ulovligheder" og "din hemmelighed er sikker hos os". Dette kommer ikke mindst til udtryk i medarbejdernes store bevidsthed om deres tavshedspligt.

Allerede i begyndelsen af århundredet rejstes spørgsmålet om sammensmeltningen af industrikapital og bankvæsen til en finanskapital bl.a. af Hilferding. Denne finanskapital, hvor storindustri og store pengeinstitutter koordinerede deres indsats for at påvirke den samfundsøkonomiske og evt. politiske udvikling, var under stærk kritik. Denne kritik var bl.a. i perioden efter anden verdenskrig så stærk, at den truede bankernes selvstændighed (Hansen og Mørch, 1997). I lovgivningen kommer dette til udtryk i at der eksisterer et – bredt defineret – forbud for banker og sparekasser mod at drive anden type virksomhed (Baldvinsson,2000). I dagens Danmark sidder en række industrivirksomheder placeret i bankernes ledelser, men ledende medarbejdere i bankerne deltager kun sjældent i ledelsen af andre firmaer. På den måde søger man at holde sig fri af anklager for en utilbørlig styrende indflydelse⁵. En lignende neutral rolle har man søgt at fremholde igennem hele systemet. Idealet er bankmanden, der ser objektivt, analytisk og forretningsmæssigt på tingene og bevilger eller afviser kredit på dette grundlag.

Formålet med at fremhæve disse temaer og det sociale rum, de er med til at skabe, er, at de er med til at forklare, hvorfor den idealprofil og den rekrutteringspolitik samt de metoder, der anvendes til at forfølge disse, må betragtes som en logisk konsekvens af fagets tradition og historiske udvikling og den samfundsmæssige funktion og ikke bare som udtryk for lederes mere eller mindre fornuftige valg.

Samlende vil jeg fremhæve, at to overordnede forhold er særlig markante som baggrund for forståelsen af de normer og orienteringer der gennemsyrrer sektoren:

- Stabilitet og tryghed i forhold til de pengemidler der indsamles i bankerne samt at disse forvaltes på en måde så de ikke bringes i fare.

⁵ Diskussionerne omkring Baltica og Hafnia krigen er et eksempel på hvor tvetydig denne balancegang kan være.

- Fælles menings- og forståelsesrum som grundlag for handling, der fremhæver pålidelighed, respektabilitet, ærlighed og neutralitet.

I den tidligere nævnte bog om Den Danske Bank får forfatterne disse holdninger til at træde tydeligt frem. Tage Andersen citeres for at sige: "*Banken er lidt gammeldags og stiller store krav til kvalitet og stil hos medarbejderne*", mens Knud Sørensen⁶ citeres for udtalelsen: "*Vi er næsten puritanske, ekstremt flittige og nærmest lidt kedelige*" (Hansen og Mørch, 1997). Samlende konkluderer bogen, at der er tale om "*...en bank, hvor der blev arbejdet hårdt, hvor man var seriøs, grænsende til det kedelige, og hvor ens sparepenge var godt og sikkert placeret. Banken signalerede kompetence og alvor. Den morsomme rock and roll stil er ikke lige os, som Knud Sørensen sagde. Banken sløsede ikke med pengene og holdt omkostningerne ned.*" (Hansen og Mørch, 1997).

Overordnede moderniseringer af bankarbejdet

Det er gennemgående i beskrivelser af banksektoren både i Danmark og udlandet (Andersen, 1996 og 1998; Börnfos, 1996; Regini m.fl., 1999), at der over de sidste 30 år er sket en række forandringer i banksektoren, som grundlæggende har påvirket opfattelsen af bankarbejdet.

Finn Østrup (1989) fremhæver fire hovedtendenser som har været med til at sætte dagsordenen:

- større konkurrence pga. ny teknologi, ændrede kundepræferencer og deregulering af sektoren
- forøget udbud af finansielle ydelser
- den finansielle sektor voksede kraftigt op til starten af 90'erne og de udgifter den påfører de private husholdninger er ligeledes stigende
- der er tendenser til en stigende internationalisering der allerede er startet på skandinavisk plan

Internationale undersøgelser (Regini m.fl., 1999) peger i samme retning, idet de fremhæver, at der på tværs af en række lande er fremtrædende enighed om at tre områder spiller en særlig rolle i forbindelse med moderniseringen af banksektoren:

- For det første en liberalisering af markedet der har ført til større konkurrence men også større koncentration.

⁶ Tidl. direktør for Danske Bank

- For det andet meget omfattende teknologiske ændringer, der har haft konsekvenser for den samlede medarbejderstruktur og forståelse af arbejdet.
- I noget mindre grad den stigende globalisering som har haft en vis indflydelse ikke mindst ved at de to største banker har engageret sig bredere på nordisk plan. Dog er der stadig afgørende nationale begrænsninger, i hvert tilfælde i forhold til Danmark, men introduktion af euroen vil måske spille en rolle.

På trods af liberalisering og øget konkurrence gælder i Danmark fortsat, at væsenet i bankvirksomhed som nævnt er monopolet på at henvende sig til offentligheden omkring at modtage indlån som er fastlagt i Bank- og sparekassekloven (Østrup, 1989; Baldvinsson, 2000). Det fremtræder imidlertid som om at forståelsen af dette, i såvel medarbejdernes som pengeinstitutternes bevidsthed, har ændret sig fra at dette var grundlaget for bankens indtjening som denne skulle gøre sig fortjent til, til en opfattelse af, at dette i sig selv skal være en kilde til indtjening. Dette skyldes formentlig, at en række af de ordninger, hvor igennem mennesker stiller kapitalgrundlag til rådighed for bankerne er stærkt monopoliseret og til dels beskyttet af et lovfæstet monopol på indlån. På denne måde får bankerne problem- og konkurrenceløst et meget stort kapitalapparat stillet til rådighed via lønkonti og pensionsordninger. Således er den umiddelbare indstilling at det er vigtigt at signalere til kunderne, at man beskytter deres midler til dels afløst af en stigende udnyttelse af muligheden for at lade kunderne betale for at banken får stillet sit kapitalapparat til rådighed. Denne ændring i orientering er vigtig i omstillingen af banker i retning af en salgsorganisation, da en sådan ikke som udgangspunkt kan "være i gæld til" kunderne. Altså sker et mentalt skift således at også indlånskonti, lønkonti og pensionsordninger bliver produkter, der skal sælges, hvilket flytter både rådgiverens og kundens orientering omkring, hvem der egentlig er køber og sælger i denne situation.

Dog er dette i stigende grad knyttet til bevidstheden om, at man ikke er den eneste aktør på markedet. Der er på udlånsmarkedet skabt rum for en række andre aktører, både med tilknytning til detailhandelen, og som selvstændige udbydere af lån. Det nye er for så vidt ikke, at disse optræder, men at de ikke kun er knyttet til et forholdsvis dyrt "gråt" lånemarked, men også er knyttet til velkendte internationale koncerner med et solidt forretnings- og kapitalgrundlag. Dette mødes på flere måder. Den ene måde er bevidstheden om, at det er nødvendigt at formulere, hvorfor det tilbud man har er bedre

end disse udbydere, eller i hvert tilfælde på hvilke måder man har bedre supplerende ydelser, og den anden er at lægge op til at være mere aggressivt sælgende.

Dette er selvfølgelig forbundet med, at samfundet i stigende grad bliver pengeløst, i den forstand at penge som fysisk fænomen i stigende grad mister sin betydning. Selvom enkelte nye medarbejdere registrerer, at de stadig er tilstede og i starten fascineres en smule af dette, er det slående, at det i dag er meningsfuldt at tale om pengeløse bankfilialer. Dermed tydeliggøres pengemediets symbolske væsen ekstra tydeligt. Dette har betydet et skift i jobsammensætningen i banken. Hvor hovedkassereren tidligere var den mest betydningsfulde efter bestyreren, betragtes dette nu som lavstatusarbejde.

I indledningen blev opridset en række samfundsmæssige udviklinger, der her en betydning for afhandlingens problemstilling. I det følgende vil jeg kort berøre hvordan nogle af disse spiller ind i den finansielle sektor og forandringer i den faglige identitet her indenfor.

Der er som tidligere nævnt fremtrædende enighed om, at tre områder spiller en særlig rolle i forbindelse med moderniseringen af banksektoren:

- For det første en liberalisering af markedet der har ført til større konkurrence men også større koncentration.
- For det andet meget omfattende teknologiske ændringer der har haft konsekvenser for den samlede medarbejderstruktur og forståelse af arbejdet.
- I noget mindre grad den stigende globalisering som har haft en vis indflydelse ikke mindst ved at de to største banker har engageret sig bredere på nordisk plan. Dog er der stadig afgørende nationale begrænsninger i hvert tilfælde i forhold til Danmark, men introduktion af euroen vil måske spille en rolle.

Det drejer sig for det første om ny teknologi og dermed ændrede kompetencekrav.

Anvendelsen af ny teknologi er en af de mest essentielle drivkræfter bag udviklingen af nye krav til arbejdskraften. Samtidig forudsætter bevarelsen og udnyttelsen af de enorme teknologiske investeringer, at den enkelte i stigende grad skaber overensstemmelse mellem på den ene side sin livsverdens grundlæggende værdier og de værdier, den pågældende subjektivt knytter til sit arbejde og på den anden side de normative krav arbejdet stiller. Ny teknologi ophæver mere og mere både den tidsmæssige og den fysiske adskillelse mellem arbejde og fritid (Negt, 1984/1997). Et

eksempel på dette er, når bankerne tilbyder deres medarbejdere meget billige computere på den betingelse, at de hjemme benytter de programmer, der anvendes i banken, og at de bruger deres fritid til at uddanne sig i disse programmer. Dette kan anskues således, at det er bankens behov, der bestemmer, hvordan familiens behov dækkes, ligesom aktiviteter, der egentlig tilhører reproduktionens sfære, direkte tilgodeser produktionens behov.

I den konkrete situation fører ny teknologi hyppigt både til en øget kompleksitet af den totale produktionsproces og til en forsimpning og dequalificering af den enkelte arbejdsproces. Dette fører til en dobbelthed af opkvalificering og dequalificering af medarbejderne. En side af dette er, at selvom teknologien giver nye muligheder for at beherske information og processer, berører den disse deres konkret sanselige karakter, og denne fremstår med en symbolsk magt⁷, som det kræver nye kompetencer at kontrollere. I dagligdagen opleves dette som kravet om et skift "fra kasserer/bogholder til sælger" i modsætningen til en dequalificering i form af et stigende antal specialiserede back-officefunktioner. Men kun meget få forventes at kunne fortsætte uden en væsentlig ændret kvalificering.

Samtidig øges i mange sammenhænge muligheden for bedre overblik. I takt hermed synliggøres modsigelsen mellem kompleksitet og overblik (-vågning). På den ene side betyder kompleksiteten, at kun grupper, der vedligeholder en særlig viden, kan beherske de forskellige områder i bankens virksomhed. På den anden side stiller medarbejderne i øget udstrækning krav om viden og indsigt, for at kunne træffe valg både i relation til den faglige opgaveløsning og i relation til personlige udviklingsforløb. En lignende konflikt skal medarbejderne håndtere i relation til kunderne. Der kan opstå en modsigelse mellem rådgiverens uimodsigelige ekspertviden og kundernes/brugernes krav om at kende den vare, de køber, for at kunne sammenligne den med andre tilsvarende. Indenfor en lang række områder - ikke mindst pengeinstitutter - bliver eksplicitte værdier og stadig refleksion af egen praksis en afgørende faktor, for at kunne fastholde både en ekstern og intern legitimitet af deres aktiviteter.

⁷ Negt 1884. Denne symbolske magt er for så vidt dobbelt, idet penge på den ene side i sig selv et symbolsk medie, og på den anden side betyder den tekniske udvikling, at det sidste konkret sanselige element (sedler og mønter) forsvinder.

Et andet fremtrædende fænomen, der ændrer kravene til arbejdskraften, er, at der finder en kommodificering (Negt, 1997; Giddens, 1984) sted. Dette har, om ikke ændret karakteren af bankvirksomhed, så i hvert tilfælde den almindelige opfattelse af den. På den ene side er der et voksende krav til den enkelte medarbejder om at være sælgende, noget der ikke tidligere i særlig høj grad har været en del af bankansattes selvopfattelse. På den anden side er pengeinstitutterne til dels berøvet deres ophøjede værdighed, og der er opstået en situation, hvor kunderne "shopper" bankydelse. Dette understreger, at det er den økonomiske rationalitet, der er bærende for bankerne, og ikke den alfaderlige, personlige patriark á la "Korsbæk Bank".

Konsekvensen er på den ene side et sammenbrud for den tryghed, der ligger i den "blinde" anerkendelse af institutionernes autoritet, men på den anden side også en frisættelse fra disse (Ziehe, 1983). Konsekvensen er dog en forøget belastning af den enkelte - at ethvert valg man træffer, også kunne være anderledes muligt. På den ene side tager man måske ikke lånet til sin første bil i forældrenes bank, på den anden side nages man hele tiden af tvivlen om, hvorvidt det nu var klogt at undlade dette. For medarbejderen betyder det, at ingen kunde er givet på forhånd, men heller ingen er udelukket. Men samtidig betyder hver aftale også tvivlen, om man har gjort det rigtige.

Udvikling og modernisering sætter sig imidlertid overordentlig modsætningsfyldt igennem. Det teknologiske fremskridt og produktionens udvikling fremtræder under de givne samfundsmæssige vilkår som et krav om vækst og en tvang til fornyelse (Thyssen, 1991). Det til enhver tid eksisterende vil stå overfor et utal af nye eller andre muligheder, der må undersøges for ikke at blive distanceret. Denne tvang til fornyelse bliver et kendetegn ved alle samfundslivets sider. Den sprænger de klassiske virksomhedskulturer og forstærker opdelingen i expert- og andre subkulturer, ligesom den til stadighed ryster vores individuelle og kollektive viden.

Et tredje område, der stiller fornyede krav til arbejdskraften i bankerne, er ændringen i menneskers socialisationsvilkår. Det er velbeskrevet, at en række traderede værdier, der har deres grundlag i tolkningsmønstre, i væsentligt omfang knyttet til industrialismen, er kommet i krise. Nogle væsentlige elementer i dette er:

Ændrede livsrammer med tilhørende kultur og værdisæt og dertil hørende forbindelse mellem produktion (arbejde), reproduktion (fritid) og cirkulation (forbrug). Hvor mennesker tidligere oplevede og levede deres værdier omkring produktion, økonomi og almindelig moral som en helhed, er denne relation ændret og mere adskilt. Dette betyder, at mens man tidligere, når man rekrutterede bankmedarbejdere fra bestemte sociale grupper, kunne forvente bestemte normer, er dette i stigende grad usikkert, ligesom forventninger til kunder på denne basis ofte ikke indfries.

Den tidligere nævnte tvang til forandring betyder således et sammenbrud for de faglige kulturer med dertil hørende socialisation til fag/arbejde. Men denne slår ligeledes ind hos den enkelte i form af krav til arbejdet som mulighed for udvikling og fornyelse⁸. Et fænomen der opleves af bankerne som en ustabilitet, da ønsket om en livslang ansættelse kun i begrænset omfang eksisterer.

For det enkelte pengeinstitut betyder dette, at forventninger om veldefinerede sociale/faglige subsystemer eller -kulturer ikke kan indfries. Hermed opstår et tab af den kollektive, non-verbale viden, der skabtes gennem udviklingen af en social-kulturel habitus i de store fælleskulturer⁹. De eksisterende fagidentiteter kan kun i begrænset omfang møde denne forandring.

Disse forandringer er måske dem, der stiller medarbejderne i sektoren overfor det vanskeligste problem. Ved siden af nogle rent formelle kriterier, indgår en stillingtagen til en kundes almene normer og holdninger i vurderingen af dennes kreditværdighed og i vurderingen af, hvor tillidvækkende de projekter, vedkommende præsenterer, er. Dette bygger i betragtelig omfang på generaliserede opfattelse af mennesker fra forskellige lag, opvækst og bopæl i bestemte områder og tilknytning til bestemte fag. Kan sådanne antagelser ikke længere tages for givet, opstår en fundamental usikkerhed omkring, hvad grundlaget for den personlige vurdering i så fald skal være. Denne usikkerhed bliver så at sige dobbelt, da den pågældende medarbejder ofte som produkt af samme socialisationsvilkår heller ikke har udviklet klare orienteringsmønstre i denne retning.

⁸ Hvid & Møller (1992). I opsamlingen af kravene til det udviklende arbejde er udelukkende fokuseret på progression. Fastholdelse af faglige værdier og traditioner og individuel fordybelse i processen spiller en begrænset rolle.

Endelig stiller det krav til bankerne som organisationer, og til den enkelte medarbejder om at kunne håndtere intern og ekstern kompleksitet. Internt er den enkelte produktionsproces blevet så kompleks, at den ikke lader sig overskue af enkeltpersoner, men udelukkende kan håndteres af grupper med udnyttelse af deres kollektive viden og arbejdsfærdighed. Det giver problemer at overskue, om forandringer får konsekvenser i form af fejl og afvigelser, både hvor de foretages og i form af følgevirkninger utilregtede steder. Kompleksiteten betyder ligeledes, at udbuddet af løsninger på den samme opgave er mangfoldigt - problemerne kan have en løsning, men løsningen er også anderledes mulig. Rådgivning er blevet en risikabel forretning, idet uforudsigeligheden er stigende, og den autoritet, rådgiveren taler med, er faldende. Denne konflikt skærpes af, at den pågældende efterfølgende kan blive stillet overfor erstatningsansvar.

Det stadige krav om fornyelse møder også organisationerne. Dette skærper modsigelsen mellem centrifugale og centripetale tendenser i disse. Fornyelsen og den øgede kompleksitet trækker et krav om decentralisering med sig. Ingen central instans kan overskue og have indblik i produktionen. Dette betinger en stadig decentralisering af ansvar og kompetence, og dermed kontrollen med ganske store investeringers anvendelse. Imidlertid sker denne proces under begrænsede ressourcemæssige vilkår og med bestemte formål for øje. Dette betyder, at kravet om central overvågning og kontrol forøges - noget der er muliggjort gennem udviklingen af informationsteknologien. Ved siden af dette findes en klar interesse i at inderliggøre kontrollen gennem udvikling og synliggørelse af mål og værdier.

En hovedlinie i denne opremsning afspejler den dobbelte proces af opkvalificering og dequalificering. Der er en forventning om, at de lavest kvalificerede grupper (typisk kasserer og kontorassistenter) vil forsvinde. Dette er en proces, der har været i gang over en periode, og disse kategorier er blevet væsentligt mindre gennem de sidste 10 år. En anden hovedlinie er beskrivelsen af et skift i retning af det mere salgs- og serviceorienterede. Dette kan ses som en reaktion på flere af de opridsede tendenser. Den ændrede relation til kunderne, kommodificeringen af ydelserne og den

⁹ Betydningen af denne viden og krisen for den er stort set ikke beskrevet i relation til faglige uddannelser.

samfundsmæssige kontingens. Dog kan der i praksis være en modsætning mellem det salgsoverrettede og det problemløsende og serviceorienterede.

I forhold til arbejdskraften afspejler ændringen til det motiverende i ledelsesformen og den ansvarlige holdspiller også, at det ikke længere i sig selv motiverer at udfylde sin plads tilfredsstillende, men at arbejdet skal kunne bidrage til det personlige livsprojekt.

Medarbejder- og virksomhedsstrukturen i bankerne

I det følgende vil jeg fremstille nogle generelle træk af finanssektorens struktur, medarbejdersammensætningen og den uddannelsesmæssige profil.

Helt overordnet kan man pege på at banksektoren er domineret af kvinder. Således er ca. 60% af de ansatte kvinder. Dette er et skift der er sket i løbet af 60'erne, efter at bankerne indtil da havde været mandsdomineret. Dog reproducerer sektoren andre områders billede med en relativt underrepræsentation af kvinder i leder- og specialiststillinger og en overrepræsentation af kvinder på deltid.

En række af de tidligere beskrevne udviklinger har sat sig igennem i en forholdsvis stærk koncentration i sektoren samt i en væsentlig personalereduktion. Umiddelbart kommer dette til udtryk i nedenstående tabel.

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Antal danske pengeinstitutter	219	210	207	202	198	197	191	187	186	185	186	181
Antal filialer af danske pengeinstitutter	2652	2467	2340	2245	2215	2203	2178	2185	2188	2159	2099	2067
Antal ansatte	56472	52161	49669	48616	46563	43629	42483	43081	42658	43431	43499	42634
Antal ansatte omregnet til heltidsansatte	51014	47560	45465	44685	43010	40496	39102	40288	40018	40907	40933	39957

Kilde: Finansrådet

Antallet af pengeinstitutter er faldet jævnt gennem de sidste 10 år. I starten af perioden faldt antallet af filialer kraftigt, ligesom antallet af medarbejdere også faldt. Antallet af filialer er fortsat faldet jævnt, men medarbejdertallet har stabiliseret sig. Disse tal

dækker dog over en større koncentration da Danske Bank og Nordea tilsammen beskæftiger knap 60% af sektorens ansatte.

Fordelingen af ansatte i danske banker efter størrelse.

Over 6000 medarbejdere	56%
2000 – 5999 medarbejdere	10%
1000 – 1999 medarbejdere	7%
100 – 999 medarbejdere	18%
20 – 99 medarbejdere	7%
Under 20 medarbejdere	3%

Omvendt arbejder en del (28 %) i forholdsvis små banker med under 1000 ansatte.

Dette afspejler det strukturelle faktum i den danske banksektor, at der er to meget store banker og et stort antal små banker. Fortolket på basis af hvordan disse profilerer sig i annoncer, på hjemmesider og i dagspressen, tegner der sig et billede af at disse to grupper i stigende grad placerer sig forskelligt på markedet og udvikler forskellige forretningskoncepter på linie med flere steder i udlandet (Regini m.fl., 1999).

Dette er kædet sammen med, at der er sket en vis brancheglidning, også i kraft af at forbindelsen mellem specielt storbanker, realkredit selskaber og forsikringsselskaber er blevet tættere, således at der er opstået såkaldte "finansielle supermarkeder". Dette har først og fremmest betydet, at den enkelte bankmedarbejder skal håndtere et større antal produkter og er knyttet sammen med det stærkere salgselement, fordi det er produkter som kunderne ikke almindeligvis opfatter som hørende til i banken, og som derfor skal præsenteres aktivt.

Indskrænkningerne i personalet i sektoren har været forbundet med afskedigelser, men i endnu højere grad med en reduktion i den mængde elever, man har ansat. Det har haft sine fordele mht. personalets oplevelse af tryghed i ansættelsen, men betyder at meget store grupper står foran pensionering, mens gruppen af unge medarbejdere forholdsvis er meget mindre. Således er ca. 12000 af de 45000 medarbejdere i sektoren over 50 år mens kun 6100 er under 30 år.

Samtidig kan man konstatere, at gruppen over 60 år stort set er væk, hvilket dels kan skyldes fordelagtige pensions- og fratrædelsesordninger i sektoren, ikke mindst i forbindelse med 1990'ernes personalereduktioner, samt den generelle tendens i samfundet til en tidlig tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet. Disse tal svarer til andre

undersøgelser (Finansforbundet, 1999; FA's Lønstatistik, 2000) samt i høj grad til de umiddelbare forventninger.

At medarbejdergruppen har en forholdsvis høj alder afspejler sig også i deres anciennitet i sektoren.

Anciennitet i bankfaget.

1 år eller mindre	0%
2 – 4 år	4%
5 – 9 år	10%
10 – 19 år	30%
20 – 29 år	33%
30 år og derover	23%

Således opgiver 86% at de har været i bankfaget mere end 10 år og 56% at de har været der i mere end 20 år.

Dette betyder, at når man skal forstå gruppen som helhed, må man medtænke at hovedparten er født mellem 1941 og 1961 og har haft deres barndoms- og ungdomsår i 50'erne og 60'erne. Knap en fjerdedel af medarbejderne har påbegyndt deres arbejdsliv i slutningen af den langvarige højkonjunktur frem til 1970, mens ca. en tredjedel er indtrådt i banksektoren i en situation med stagnation og høj arbejdsløshed i 1970'erne. Ca. 30% er startet i løbet af 80'ernes fornyede stagnation. Det betyder, at de kollektive samfundsmæssige erfaringer der dominerer gruppen knytter sig til den forholdsvis langvarige opsvingsperiode frem til begyndelsen af 70'erne og derefter til de sidste 25 års mere ustabile situation – fra opgang til ustabilitet. Dette spiller en særlig rolle i bankerne og for medarbejderne her, da den store gruppe medarbejdere over 40 gør at netop sådanne erfaringer er dominerende, og da arbejdet i kraft af sine karakter er knyttet nært til økonomiske udsving og hvordan det påvirker kundernes økonomi. Den største enkeltgruppe der indgik i min undersøgelse, beskriver sig selv som specialister eller ansat i stabsfunktion, mens en næsten lige så stor gruppe beskriver sig selv som ”Rådgivere med selvstændigt kundeansvar”. Tallene her peger i retning af at ca. en tredjedel af medarbejderne er i stabs- og specialistfunktioner mens to tredjedel er i mere kunderettede funktioner.

Bankmedarbejdere fordelt på stillingstyper

Kontor/administration	8%
Kasserer	7%
Rådgiver uden selvstændigt kundeansvar	8%
Rådgiver med selvstændigt kundeansvar	26%
Privatkunderådgiver indenfor specialområde	5%
Erhvervsrådgiver	8%
Specialist/stabsfunktion	27%
Andet	11%

Selvom gruppen der beskriver sig selv som stab/specialist er større i de to største banker, er dette ikke så markant, at det peger på en grundlæggende strukturforskel. Disse kan både være egentlige specialister som f.eks. edb folk, men også i vid udstrækning bankuddannede medarbejdere med ikke-kunderelaterede opgaver (således har kun 37 af de der deltog i denne undersøgelse ikke en bankuddannelse). Der er 15 % der beskriver sig selv som værende indenfor kontor/administration eller kasserere, hvilket peger på en tendens til, at disse kategorier dør ud¹⁰.

I en undersøgelse fra midten af 50'erne (Swedberg, 1987) viser Chris Argyris, at der blandt amerikanske bankledere eksisterede en klar opfattelse af "den rette type". Denne blev beskrevet som ydmyg, rolig, lydig, taktfuld, opmærksom, forsigtig og ikke-aggressiv. Dette bekræftes i en senere undersøgelse af Robert McMurry, der herudfra påpeger, at dette bl.a. har den konsekvens, at det er svært at finde egnet ledermateriale. I en undersøgelse af den norske bankverden i forbindelse med bankkrisen i begyndelsen af 90'erne beskrives (Moxnæs, 1995) lignende egenskaber på baggrund af observationer ved et antal lederkurser. Her beskrives bankkulturen som "behagelig" konfliktsky, men med en tendens til at sabotere personer, der viser individuelt initiativ. Dette billede har til en vis grad også gyldighed i danske banker, og det afspejler sig også i det billede der tidligere blev citeret fra to tidligere direktører fra den danske bank. Den omhyggelige, dygtige, lyttende, konsensusøgende og tilpasningsvillige medarbejder træder i centrum her. Omvendt er udtryk som kreativ, eksperimenterende, udfordrende, konfronterende,

¹⁰ Denne opdeling indfanger dog ikke at en ny ikke-bankuddannet (ufaglært?) gruppe er ved at opstå i de såkaldte Call-centre. Også dette afspejler en international tendens.

risikovillig/søgende, spontan etc. meget mindre fremstående i beskrivelserne. Idealtypen for en ansøger til finanssektoren er et ungt menneske med pæne karakterer, der har taget HHX. Det antages, at denne profil ved sine valg har de rette egenskaber til en karriere i bankverdenen. Torben Andersen karakteriserer på baggrund af sine undersøgelser og interviews den medarbejder, man søger, således: ”Man ønsker i korte træk de dygtigste unge med gode eksamensresultater samtidig med at de ikke er for ambitiøse. Det er med andre ord de pålidelige og ansvarsbevidste, som primært rekrutteres” (Andersen, 1996, s. 90).

Også dette understøtter, at man søger medarbejdere der har en stor vilje til at tilpasse sig ydre krav (gode karakterer), får gode bedømmelser under uddannelsen og falder godt ind i bankens kultur samt har søgt uddannelser, hvor vægten i højere grad ligger på det praktisk anvendelige end på almen dannelse og formidling af en bred kulturel tradition. Da rekrutteringen af elever i det store og hele er den eneste rekruttering, der finder sted til bankerne, bliver de personlige egenskaber hos dem, der antages, en væsentlig faktor i reproduktionen af det menings- og forståelsesrum, som handlinger i bankverdenen udspiller sig indenfor.

Når man ser på den uddannelsessammensætning¹¹ der er i danske banker, ser tallene ud som i nedenstående tabel.

Hvilken uddannelse har du afsluttet ...

	... inden du begyndte i banksektoren?	... efter du begyndte i banksektoren?
Folkeskolen	34%	0%
Folkeskolen efter 10. klasse	59%	0%
EFG	42%	11%
HH/HHx	29%	0%
Gymnasium/HF	23%	2%
Finansskolen	5%	71%
Finansiell videreuddannelse	2%	48%

¹¹ Der er lige iværksat et nyt uddannelsessystem, men den følgende gennemgang refererer til det "gamle" da det var det gældende på undersøgelsestidspunktet.

Merkonomfag, Assurandør/ejendomsmægler	6%	48%
HD 1.del, HD 2.del, Cand.Merc.	3%	12%
Andet	5%	5%

Den uddannelse som medarbejderne havde inden de begyndte i sektoren afspejler den store vægt rekruttering i bunden til elevstillinger har. Langt de fleste kommer til sektoren med en gymnasial uddannelse (hovedsagelig hhx) selvom handelsmedhjælpereksamen og siden EFG spiller en vis rolle for de lidt ældre medarbejdere. HD, Cand.merc. og andre akademiske uddannelser spiller en forsvindende lille rolle, og tallene peger på at sådanne rekrutterer man stort set ikke. Ser man på dette i forhold til alder viser det sig på linie med andre undersøgelser¹², at blandt de yngre medarbejdere dominerer de gymnasiale uddannelser fuldstændig som adganggrundlag til fagets uddannelser. Der er næsten ingen, der inden de begyndte i bankfaget havde uddannelser ud over dette niveau. Kun nogle få % har taget HD eller cand.merc.

Ser man på hvilke uddannelser medarbejderne har gennemført efter deres ansættelse i banken, har lidt over 70% gennemført Finansskolen eller lignende, mens lidt under 50% har gennemført Finansiell videreuddannelse. Hvis man anskuer uddannelsesmønstret aldersopdelt ser man at 80 % af medarbejderne under 30 år har taget Finansskolen og 64 % har taget Finansiell videreuddannelse. At denne andel ikke er større skyldes sikkert, at der er visse specialister til stabene med i gruppen. I praksis får alle medarbejdere den faglige uddannelse og dennes overbygning.

Merkonom mm. spiller med knap 48% en rolle, der kun er lidt lavere end finansiell videreuddannelse. Det viser sig i denne undersøgelse, at de fleste af de, der har læst merkonom har også gennemført Finansiell Videreuddannelse, og der er altså snarere en positiv sammenhæng mellem merkonom og Finansiell Videreuddannelse end en negativ. Lidt under 6% har gennemført en hel HD, mens lidt over 6 % har taget HD 1. del. Dette tal stemmer godt overens med andre undersøgelser, f.eks. FA's Lønstatistik (Finanssektorens Arbejdsgivere, 2000) hvor antallet af HD'ere er ca. 4% af den samlede gruppe (der omfatter mere end FF's medlemmer). Tallet er imidlertid lidt overraskende på baggrund af samtaler og interviews både med medarbejdere og ledere indenfor

¹² Evaluering af merkantil reform

sektoren. Her er den dominerende opfattelse, at HD spiller en stor og stigende rolle, hvis man ønsker karriere i bankverdenen og at denne til en vis grad afløser FV. Der er imidlertid ikke i denne undersøgelse særlige indikationer på at dette skulle være tilfældet, selvom antallet der har påbegyndt en HD er en del større i gruppen under 30 år. Når der er spurgt om både HD 1. del og HD 2. del skyldes det en mistanke om, at medarbejdere måske er begyndte på HD, men aldrig har afsluttet denne uddannelse. Dette kunne skyldes, at signalet om at læse HD er vigtigere end faktisk at tage uddannelsen. Dette kan fortsat ikke helt afvises (da medarbejdere måske ikke har taget en hel 1. del), men det kan ikke ses ud af tallene.

Cand. merc. og andre lange videregående uddannelser spiller her, såvel som ved rekrutteringen til bankerne, en forsvindende lille rolle. Den lille rolle, som personer med en videregående uddannelse spiller, afspejler sig ligeledes i FA's lønstatistik hvor gruppen udgør 1-2%.

Det overordnede billede der tegner sig, når man ser på bankfolkenes uddannelse er altså, at mens næsten alle har en faglig uddannelse på KVU niveau, er det almene uddannelsesniveau generelt på mellemniveau, idet den grundlæggende skoleuddannelse ligger over samfundets generelle niveau, mens uddannelse ud over den faglige uddannelse og denne overbygning ikke er særlig udbredt. Dog fordeler dette sig ikke ensartet på grupper. Bl.a. er i hvert tilfælde det at påbegynde en HD udbredt blandt de unge (mandlige) medarbejdere.

Ovenstående kunne pege i retning af, at forståelsen af en fælles faglighed i sektoren til dels bygger på den fælles uddannelse, som alle gennemgår, og at man herefter kun i begrænset omfang søger eller får uddannelse, der ikke er sektorrettet og styret af arbejdets umiddelbare behov. Dette skaber formentlig en oplevelse af at uddannelsen i høj grad umiddelbart kan bruges i det praktiske arbejde. Samtidig her det formodentlig en betydning for reproduktionen af en fælles identitet indenfor faget. Imidlertid kan det tænkes at føre til en begrænset mobilitet for medarbejderne, og afskærmer sektoren fra den fornyelse og anderledeshed, der kunne ligge i at ansætte mennesker uddannet i andre traditioner.

Selvom ovenstående bygger på en velbeskrevet teoretisk uddannelse, er det en antagelse hos en række organisationsfolk og personalechefer, at denne kun i fuldt omfang kan realiseres igennem deltagelse i praksis: *"De skal jo ud og lære hvordan en bankmand*

ser ud". Dette bygger på, at man lægger vægt på, at viden og regler i praksis anvendes på en måde, der både eksternt og internt fremtræder således, at billedet af stabilitet og kontinuitet opretholdes. Dette sikres gennem et system, hvor den unge medarbejder er under forholdsvis tæt ledelse gennem uddannelsen, og til stadighed får tilbagemeldinger i forhold til sine valg i den praktiske opgaveløsning, som det er nævnt tidligere omkring elevvejledere og uddannelsesansvarlige. Rationalet bag dette er, at målene sikres gennem kopiering af mere erfarne rollemodeller og ikke gennem selvstændige eksperimenter. Dette sikrer ligeledes at den store mængde delvis implicit, social viden, som systemet bygger på, tilvejebringes. Som Sampson (1982) fremhæver, er bankvirksomhed basalt set et forhold mellem mennesker. Også Swedberg fremhæver dette, når han noterer, at "...bankmanden må ikke alene vide, hvad det er for en handel, han er blevet bedt om at finansiere, og hvordan den sandsynligvis vil ende, men han må også kende kunden, hans forretning og endda hans private vaner og ved jævnligt at 'tale tingene igennem med ham' skabe sig et klart billede af hans situation " (Swedberg, 1987, s.3). Selvom beslutninger på en række områder er forholdsvis regelbundne, er det oftest i sidste ende et individuelt skøn, der afgør en beslutning. Da bankvirksomhed sælger en vare (udlån), hvor salget ikke automatisk betyder en indtægt, men også kan betyde et tab, er disse skøn meget vigtige. At dette i hverdagen sker gnidningsløst og med kun få fejl, skyldes i høj grad, at der i den nævnte praksisopplæring finder en formidling af et fælles menneskesyn og et syn på samfundsmæssige positioner og problemstillinger sted, der udgør et fælles grundlag for dette.

Et yderligere bidrag til at sikre stabiliteten og kontinuiteten er en udstrakt anvendelse af gab-tankegangen i arbejde med kvalificering af medarbejdere. Denne tankegang bygger på, at faglig kompetence kan forstås ud fra et mangelsynspunkt. En stilling kan knyttes sammen med en bestemt beskrivelse af kravene til viden, færdigheder og holdninger hos den medarbejder, der skal varetage stillingen. Opgaven er at definere den enkeltes aktuelle kompetenceniveau i forhold til idealet og på denne baggrund aftale, hvilke handlinger der skal foretages for at dette ideal nås.

At anvende sådan et system ved siden af et system hvor praksis anvendes i vid udstrækning, kan forekomme selvmodsigende. På den ene side erkendes, at der er viden, der ikke kan gøres eksplicit, og kun kan formidles igennem deltagelse i social

handling, og på den anden beskrives kompetencekravene til en række niveauer inden for meget eksplicite og bundne taksonomier. Kvalifikationsbeskrivelserne må i dette lys ses som en markering af hierarkier og positioner i bankens sociale rum, ligesom de tjener til at signalere sammenhæng og kontinuitet. De signalerer ligeledes, at relevant faglig kompetence ikke defineres på basis af den enkeltes egen oplevede behov, men ud fra et af banken alment formuleret mål. I praksis håndteres problemerne i tilknytning til dette system imidlertid på basis af forhandling mellem leder og medarbejder. Det betyder, at det, der på overfladen fremstår som et meget regelorienteret system, i realiteten bliver relativt individuelt orienteret, hvor den enkeltes kompetenceniveau afgøres af en forhandling mellem leder og medarbejder på basis af en helhedsorienteret vurdering af medarbejderens integration i systemet.

Fremtidige udfordringer

Redegørelsen i dette kapitel peger på nogle umiddelbare problemstillinger, som banksektoren står overfor. Det er udfordringer, af betydning for sektoren som helhed såvel som for de mennesker der arbejder i denne. Jeg vil i det følgende ridse op hvordan disse kan beskrives ud fra en udenforstående analyse i modsætning til problemer senere i afhandlingen, der har deres begrundelse de enkelte medarbejders forståelse af eget arbejde og vilkårene for dette.

En række af disse problemer er blevet formuleret på forskellig vis alt efter om kilden er udenforstående beskrivelser og analyser, er produceret af bankernes ledelser eller an interesseorganisationerne. På denne baggrund er der også knyttet forskellige typer normativitet til hvordan disse skal problemstillinger skal løses. Dermed er dette i sin natur forholdsvis interessepræget, men jeg vil ikke desto mindre prøve at samle det, da det påvirker både reproduktions og transformation af den individuelle faglige selvforståelse.

Den samfundsmæssige og sociale realitet som bankmedarbejderen møder fordrer at denne kan håndtere mangfoldighed og social orienteringsusikkerhed. De krav dette stiller, fordrer udviklingen af kompetencer, der sætter den enkelte bankmedarbejder i stand til :

- At udnytte mulighederne for overblik til at orientere sig og træffe valg både i forhold til egen faglige udvikling og til den faglige opgaveløsning.
- At tilpasse sig den ændrede status, bankerne har, og den dermed ændrede kunderelation.
- At arbejde under vilkår, der er præget af stadig fornyelse, og krav om valg i relation til dette.
- At håndtere usikkerheden i forhold til menneskelige holdninger, normer og værdier både internt og eksternt.
- At operere indenfor sammenhænge, der bliver stadig mere komplekse.

I sin Ph.D. afhandling og efterfølgende artikler har Torben Andersen (Andersen, 1996/1998) diskuteret, hvordan disse fænomener slår igennem i forhold til kvalifikationskravene i banksektoren. I dette arbejde har han både bygget på danske og udenlandske kildematerialer. Her opridser han følgende generelle forandringer:

- *Fra* evnen til at arbejde indenfor veldefinerede og faste rammer *til* evnen til at arbejde uden faste rammer og med konstante forandringer.
- *Fra* evnen til at udføre rutinemæssige, enkle og konkrete opgaver *til* evnen til at udføre ikke-rutinemæssige abstrakte arbejdsprocesser.
- *Fra* evnen til at arbejde under tilsyn *til* at udvise beslutsomhed og ansvarlighed.
- *Fra* isolerede arbejdsfunktioner *til* holdarbejde, arbejde i samspil med andre.
- *Fra* evnen til at arbejde inden for faste geografiske og tidsmæssige rammer *til* samlet forståelse af systemerne, evne til at arbejde med ekspanderende geografiske og tidsmæssige rammer.

For de øverste stillingskategoriers vedkommende opstiller han følgende forandringer:

- *Fra* generalist med bred, ikke specialiseret viden, og hovedvægten på lederevner, *til* ny ekspertice med større behov for specialviden på højt niveau inden for bestemte områder.
- *Fra* at være administrativ med traditionelle lederevner, rutineadministration, hierarkisk personalepolitik, og evne til at udføre ordre fra hovedsædet *til* at skabe nye initiativer og ikke blot have lederevner, men også evnen til at opstille strategiske mål, delagtiggøre de underordnede i informationerne og høre deres synspunkter, at motivere de enkelte.

For de mellemste stillingskategorier gælder det en forandring

- *Fra* at være procesorienteret og besidde specialiserede kvalifikationer med hovedvægten på udførelsen af klart definerede kontorfunktioner *til* at være orienteret mod kundeservice og salg og besidde bredere og ikke så specialiserede kvalifikationer med hovedvægten på kundebetjening, sælgerevner, evne til at afgrænse og løse problemer.

For de laveste stillingskategoriers vedkommende peger han på, at disse formentlig forsvinder, idet forandringen går fra specialiserede datafangstfunktioner (registrering af ind- og udbetalinger) til at disse automatiseres. En sådan forandring af krav er der i almindelighed enighed om på ledelses- og organisationsplan (Finansrådet, 2001).

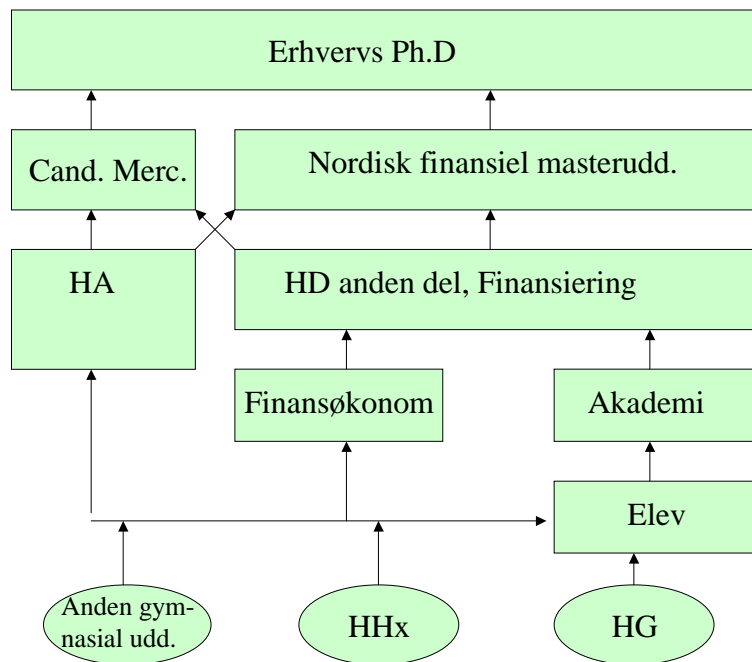
En række af disse tilpasninger bliver knyttet sammen med den demografiske problemstilling. En stor del af sektorens medarbejdere går på pension de kommende år, og der er ikke ansat nye til at erstatte disse. Hvis man forudser en væsentlig nedgang i beskæftigelsen i sektoren er dette som sådan ikke et problem. Men personalereduktionen er snarere tilfældig end et udtryk for strategiske og helhedsorienterede beslutninger. Da man samtidig i sektoren registrerer problemer med at fastholde medarbejdere med den profil man forstår som fremtidsorienteret, kan det blive problematisk. Det er ligeledes problematisk, hvad der vil ske med konstruktionen af læringsrum og fælles reproduktion og udvikling af faglige selvforståelser, hvis denne udvikling ikke mødes strategisk.

Ovenstående opridsning af krav kan ses som dele af et skift i bankverdenen og som et forsøg på at beskrive, hvordan banksektoren kan imødekomme de ændrede krav til arbejdskraften.

Dette sætter sig igennem i en større refleksivitet i sektoren og dens evne til at rekruttere, uddanne, fastholde og udvikle arbejdskraft på tidsvarende måder. Finansrådet etablering af et Videnscenter for Finans er netop udtryk for dette.

På uddannelsesfronten kommer det til udtryk i bestræbelser på at skabe et nyt samlet uddannelsessystem for medarbejdere i den finansielle sektor med mange forskellige niveauer.

Dette uddannelsessystem afspejler en opfattelse af at der er brug for mere differentierede formelle kompetencer i det bankmæssige arbejde. Dette ligger i tråd med en forståelse som den, der er præsenteret i skemaet nedenfor, om hvordan opgaverne i fremtiden banksektor kan opfattes.



Nedenstående skema præsenterer den ide, at der er en række opgaver i fremtidens pengeinstitut, hvortil der er knyttet et lavt "personligt bankfagligt indhold", dvs. opgaver som kunderne kan overtage selv, eller som kan erstattes af tekniske løsninger, mens der er andre, der kræver et højt niveau af personligt fagligt engagement.

	Højt teknologi indhold	Lavt teknologi indhold
Højt personligt bankfagligt indhold	Handel med derivater Handel med valuta og værdipapirer Pensionsprodukter Custody Service Cashmanagement Handel med valuta og værdipapirer	Mergers & acquisitions Store erhvervs lån Syndikerede lån Emissioner Eksport-/importfinansiering Portfolio management
Lavt personligt bankfagligt indhold	Konverteringsservice Budgetservice Multideb./kreditering	Realkredit Forbrugslån Håndtering af udl.fonds

	Int. Kreditkort Money marked funds Creditscore långivning Dankorttransaktioner Automat udbetalinger	Bankgiro Rejsevaluta Kontant håndtering Checkhåndtering
--	---	--

Fra Baldvinsson m.fl (2000)

Dette passer godt sammen med såvel uddannelsessystemet som en del af de overordnede beskrivelser. Det lider imidlertid under den svaghed, at det grundlæggende er en teknisk- procedurel tankegang, der ikke i tilstrækkelig grad inddrager de dynamikker og behov, der ligger i relationen mellem rådgiver og kunder og som ikke bygger på dette.

I en vurdering af fremtiden indenfor sektoren har finansrådet (Finansrådet, 2001) prøvet at opstille 3 scenarier, der berører udviklingen af hhv. filialer og telefonbanker, PC-banker/internet og rådgivning og direkte kundekontakt. Dette ligger på linie med den ovenstående vurdering af produkterne. Det er vurderingen at større banker vil skulle beherske alle områderne, selvom der måske bliver plads for småbanker, der fokuserer på et enkelt koncept.

Ledelsesmæssigt bliver dette udmøntet i en opstilling af de følgende krav til bankerne om et fremtidigt fokus:

- Udbredelse og udbyggelse af kernekompetencer
- Videns- og værdibaseret ledelse
- Kompetenceudvikling
- Kundeorientering via kunderelationsprogrammer – omstilling fra produktstyring til kundestyling
- Fleksibilitet i struktur og villighed til omstrukturering
- Hurtigere end konkurrenterne – ”first to market”
- Fordele ved IT – evnen til at kunne vurdere internettets muligheder som andet end en distributionskanal
- Indgåelse af alliancer på tværs af andre brancher for at indgå i og kontrollere nye distributionskanaler
- Vurdering af skalaøkonomi og omstrukturering af omkostningsstrukturen

- Åbenhed overfor nye markeder, kunder og investorer
- Innovativ i produktdesign og distribution
- Branding

Dette samles op i sætningen: ”*Evnen til forandringsparathed og åbenhed*” (Finansrådet, 2001).

Ud fra én synsvinkel er dette relevante problemstillinger at fokusere på, men lider af den svaghed, at de i højere grad afspejler den herskende management retorik end specifikke problemstillinger i pengeinstitutter. Læst isoleret ville det kunne omhandle en hvilken som helst branche indenfor det kunderettede område. Samlet viser det en tendens til at nærme sig de problemer, sektoren står overfor enten på en teknokratisk eller en meget almen og generel måde.

Dette aktualiserer et behov for at gå nærmere ind i en analyse af bankfaget og medarbejdernes individuelle måde at forstå dette, for specifikt at skabe et grundlag for at diskutere hvordan forandringerne opleves og på hvilket grundlag de kan håndteres. Det er denne diskussion jeg vil påbegynde i næste afsnit gennem en analyse af begrebet fag.

Fag – et kollektivt organiserende perspektiv

Afhandlingens interesse for fagidentitet gør selvfølgelig faget til en central kategori. Det er et grundlæggende postulat at faget spiller en rolle både i relation til den samfundsmæssige produktion og for den individuelle meningsskabelse i arbejdet. I dette afsnit vil jeg diskutere min forståelse af kategorien *fag* som et teoretisk koncept. I tilknytning til dette vil jeg tematisere problemer i forhold til betydningen af faglighed for den enkelte medarbejder såvel som i en samfundsmæssig sammenhæng.

I afsnittet vil jeg tage udgangspunkt i en forståelse af kategorien *fag* som multifacetteret, og således at det er nødvendigt at inddrage teorielementer og perspektiver af forskellig karakter og på forskelligt niveau for at forstå dette. Disse vil jeg belyse gennem at diskutere *fag* fra tre vinkler:

- Som et resultat af en historisk, kulturel konstruktions- og institutionaliseringsproces
- Som knyttet til det konkrete arbejde og indeholdende de modsigelser, der er latente i dette
- Som måder at skabe afgrænsning og indre sammenhæng i det sociale liv

I et senere kapitel vil jeg knytte denne diskussion til menneskers skabelse af individuel og kollektiv mening i arbejdet og den dertil knyttede identitetsdannelse. Derfor vil dette aspekt stå forholdsvis åbent i dette kapitel.

Hvad er et fag - en overordnet bestemmelse

Det første problem, der rejser sig, er det faktum at begrebet *fag* benyttes om flere forskellige fænomener, der måske nok har fælles træk, men må holdes ude fra hinanden. I sit etymologiske grundlag betyder ordet noget der er sammenføjet og lidt bredere noget der er opdelt ved sammenføjning. Dette peger på to væsentlige sider: at der er tale om en indre logik og en ydre afgrænsning. Når jeg i afhandlingen taler om *fag* er det for at beskrive hvordan sådanne opdelinger og indre sammenhænge er konstrueret i relation til den samfundsmæssige produktion. Dermed bestemmes kategorien *fag* både i forhold til den samfundsmæssige behovstilfredsstillelse, arbejdsdelingen og i forhold til arbejdet som ramme for individuel såvel som social organisering af rammer for udvikling og realisering af potentialer. Dette pointerer jeg for at markere forskellen til en mere

skolastisk brug af begrebet *fag*, der i højere grad relaterer sig til opdeling og indre sammenhæng i den samfundsmæssige viden og de historisk etablerede rammer for dennes overdragelse (som f.eks. beskrevet i folkeskoleloven og tilknyttede bekendtgørelser).

At foretage denne opdeling mellem en skolastisk og en praksisbaseret opfattelse af *fag*, har sine historiske rødder i hvert tilfælde tilbage til middelalderen, hvor kvalificeringen af unge til at deltage i den samfundsmæssige arbejdsdeling knyttedes enten til latinskolens traditionelle læseplan eller til lavsvæsenets organisering af håndværkene (Sigurjonsson, 2002). Dog kan denne opdelings rødder formentlig trækkes helt tilbage til antikkens tredeling af samfundet i slaver, der intet skulle lære, vogtere der skulle lære bestemte akademisk organiserede discipliner (retorik, logik etc.) og købmænd og håndværkere der primært skulle oplæres i deres fag igennem praksis (Bjerg, 1998; Winther Jensen, 1996). Mens skolens undervisning i sin organisering har lagt vægt på at etablere sin egen kontekst adskilt og isoleret fra hverdagslivet, var der i håndværkene en integration af profession, værksted og familie, der betød en tilsvarende integration mellem livsstil, profession og arbejde og dermed at fag og individualitet var to sider af samme sag. (Laske, 2001 (a); Sigurjonsson, 2002; Aries, 1960).

Denne opdeling mellem en skolastisk og en produktionsbaseret fagforståelse understreger at begrebet *fag* historisk og traditionelt har to betydninger, der knytter sig til forskellige opfattelser af former for samfundsmæssige praksisformer og til hvordan disse bør overdrages til kommende generationer. Én form, der bygger på en opdeling, der henter sin begrundelse og legitimitet i en videnskabelig filosofisk viden der er organiseret løsrevet fra den materielle praksis og baseret på den indre logik i de enkelte discipliner, og en anden form der knytter sig til den materielle praksis den er forbundet med og henter sin legitimitet i tilfredsstillelsen af de samfundsmæssige behov. Det er den sidste betydning af begrebet, altså som knyttet til tilfredsstillelsen af samfundsmæssige behov igennem arbejdsdeling, denne afhandling vil anvende. Den første betydning er mere et problem for den traditionelle didaktik og i det omfang jeg henviser til den, vil jeg anvende begrebet *discipliner* om denne organisering af undervisning.

Dog er den ovennævnte skelnen under hastig omformulering. En række af de moderniseringstendenser, der blev nævnt indledningsvis, betyder at den

produktionsbaserede fagforståelse i stigende grad inddrager skolastisk organiseret viden og forståelsesformer lige såvel som at traditionelle akademisk organiserede fag i stigende grad kritiseres på basis af og selv inddrager praksisbaseret viden (Schön, 1983; Wackerhausen, 1999; Dreyfus, 1991). Med andre ord kan denne opdeling og reference problematiseres såvel på basis af de senere årtiers udvikling såvel som på basis af også de skolastisk organiserede fags oprindelsehistorie i en samfundsmæssig praksis. Men det er stadig vigtigt at holde fast i, idet de to typer logik repræsenterer principielt forskellige måder at se disse på.

Således vil jeg i afhandlingens sprogbrug fastholde begrebet *fag* således at det i almindelighed omfatter håndværkene, en række jobområder knyttet til ny teknologi samt en række af de merkantile områder, men i langt mindre omfang professioner og semi-professioner da disse i højere grad overtager og viderefører den skolastiske logik. Det er imidlertid svært nøjagtigt at trække grænsen i disse tilfælde, hvilket bl.a. skyldes at begrebet profession bruges meget forskelligt¹³. Overordnet set bruger jeg begrebet *fag*, når jeg omtaler det sociale fænomen, der betegnes i sammenskrivninger som fagforening, fagenes fest, byggefagenes hus etc. og altså som forskelligt fra skolefagene dansk, engelsk, regning osv.

Hvorfor er fag og faglighed et problem

Inden jeg vil give mig i kast med ovenstående diskussion vil jeg imidlertid trække nogle områder frem med det formål at belyse hvorfor temaer omkring fag og faglighed overhovedet er blevet et problem.

Der kan i de moderniseringsprocesser, der findes sted i Danmark såvel som i Europa generelt, peges på ændringer i en række forhold, som betyder at diskussioner om fag og faglighed i stigende grad får relevans og fremtræder som konfliktfelter hvilket kommer til udtryk i at temaet ”Fag og faglighed” i politiske såvel som mere teoretiske diskussioner spiller en stadig større rolle. Emnet har igennem tiden været rejst både som et problem omkring, at det var problematisk at fag og faggrænser førte til overdreven

¹³ I de sammenhænge hvor begrebet professioner/ professionel optræder i citater, bruges det typisk som i megen centraleuropæisk litteratur, nemlig som den erhvervsmæssige udøvelse af en beskæftigelse. Hvis det bruges i den anglo-saksiske betydning – altså som nært knyttet til en videnskabelig base, formaliserede afgrænsningsformer og autonomi i arbejdet – vil jeg specifikt gøre opmærksom på dette.

specialisering og hæmmede fleksibilitet og udvikling og omvendt som et problem omkring, at en angiveligt dalende faglighed i forskellige uddannelser skal modvirkes. Ser man på arbejdsmarkedet i almindelighed kan det konstateres, at strukturforandringerne betinger at det meningsindhold man traditionelt knytter til job og brancher ændres. F.eks. var kassererjobbet i banken for 30 år siden centralt og værdsat mens det nu er lavstatus ligesom bankerne har forandret sig til finansielle supermarkeder. Denne proces indikerer, at der finder grundlæggende ændringer sted på arbejdsmarkedet og mht. dets behov (Laske, 2001(b)). Samtidig trækkes de subjektive sider af arbejdet og de tilhørende forudsætninger mere frem. At der opstår nye krav, opfattelser og måder at bruge og forbruge arbejdskraft på fører til, at der nødvendigvis i en eller anden grad må ske en ændring i opfattelsen af såvel faget som forståelsen af fagligheden og den identitet der knytter sig til denne.

I de sidste to til tre årtier har såvel den strukturelle konstruktion af arbejdet som den sociale forståelse af dette, og dermed fagene og de til dem knyttede identiteter, ændret sig væsentligt. Trygheden i faste jobs og livslang ansættelse blive sjældnere pga. af faldende sikkerhed i ansættelsen, nye lønformer og nye ansættelsesformer, og dette er blevet en realitet også for grupper der tidligere opfattede sig selv som i et meget trygt og stationært ansættelsesforhold, som f.eks. bankmedarbejdere. Også medarbejdere der ikke umiddelbart ser sig truet på beskæftigelsen påvirkes af den samfundsmæssige udvikling, idet indholdet i og værdierne knyttet til deres arbejde ændres (f.eks. Regini m.fl. 1999).

I tilknytning hertil kan man også fremhæve det faktum, at det ikke længere er lige så indlysende at bestemte typer uddannelses- og træningscurricula uden videre passer til de jobkrav der traditionel knytter sig til bestemte stillinger. Det betyder for den enkelte at forbindelsen til vedkommendes faglige baggrunds identitet løsnes i kraft af de forandringer der pga. moderniseringsprocesserne kræves af den enkelte gennem et arbejdsliv. Dette kan forstærkes af at jobtitler og jobprofiler af samme grund ofte kun er bleve semantiske afspejlinger af den faglige realitet de kunne forventes at repræsentere. Dette er forhold der altsammen forstærker nødvendigheden af at individer og grupper har et refleksivt forhold til egen faglighed.

Indenfor flere studier kan man se tre faktorer fremhævet som kilder til forandring: Teknologi, modernisering og globalisering. Dette gælder også banksektoren (Regini m.fl., 1999; Finansrådet, 2001).

I forhold til den konkrete arbejdsproces medfører den teknologiske udvikling indenfor mange områder at en række arbejdsfunktioner afskaffes, samt at en række af de elementer der indgår i den enkelte produktionsproces ændres. Samlet betyder det, at man indenfor mange fag tvinges til reflektivt at forholde sig til, hvad der må opfattes som kernen i fagets udøvelse. I bankfaget fremtræder dette som et skift fra ”bogholder til rådgiver” i og med at en række af de færdigheder der hørte til den teknisk korrekte løsning af en række opgaver er overtaget af edb-systemer. Det betyder, at evner indenfor for områder som kommunikation og empati aktualiseres som nøglefærdigheder, mens betydningen af aritmetik, orden og nøjagtighed reduceres. I moderniseringsprocesserne indenfor det samfundsmæssige arbejde håndteres den forøgede kompleksitet på modsigelsesfyldt vis, og sætter sig igennem som tendens både til generalisering og til specialisering. Det generelle på tværs af de enkelte pengeinstitutter og ligeledes det fælles for en række udviklede lande er primært en erkendelse af behovet for at forandre de klassiske fagligheder knyttet til bankfaget. I kraft af dette bliver det synligt at globaliseringen og den dermed følgende standardisering af produkter og arbejdsopgaver fører til et pres mod de traditionelle fagligheder, men ikke bliver determinerende for på hvilken måde og i hvilken retning disse forandres. Dette ses f.eks. i sammenlignende studier af banksektoren i de udviklede kapitalistiske lande (Regini m.fl. 1999), hvor der parallelt er sket en deregulering af penge og kapitalmarkederne, en voldsom forøgelse af konkurrencen med en række nye aktører i markedet og en kraftig stigning i anvendelsen af teknologi. Disse parallelle processer resulterer imidlertid i meget forskellige strategier. Fra nogle steder at lægge vægt på at decentralisere avanceret bankfaglig viden således at denne placeres så tæt på kunden som muligt og dermed lægge vægt på en generalistfaglighed, og til andre steder at centralisere og specialisere funktioner og således betone en stærkt differentieret og specialiseret bankfaglig viden.

I dag rejses begreber om fag og faglighed ligeledes med udgangspunkt i de (hovedsagelig) anglo-saksisk inspirerede diskussioner om krav til fremtidens arbejdskraft og de nøglebegreber, der i denne sammenhæng sættes i centrum. Disse

diskussioner kan forstås som forsøg på at give svar på, hvordan varen arbejdskraft i fremtiden skal udvikles. Et af de temaer, der i denne sammenhæng rejser spørgsmål ved fag og faglighedsbegreberne er diskussionerne om "arbejdsmarkedskrav" (Laske, 2001 (a)). Nogle af de nøgleord, der beskriver kravene til de ansatte er *kompetence*, *fleksibilitet*, *mobilitet*, *employability*, og *livslang læring*. Selvom mange af disse begreber er opstået som kritiske begreber med fokus på alsidighed, udviklingsmuligheder og rum for individualitet i arbejdet er de i den herskende politiske forståelse blevet begreber, der ensidigt tager udgangspunkt i og defineres på grundlag af produktionsmæssige behov. På denne måde bliver diskussionen om fag og faglighed også en diskussion om værdien af en bred, alsidig beherskelse af et område, der er selvstændiggjort fra produktionens umiddelbare behov overfor en fragmenteret, produktionsorienteret besiddelse af specifikke delkompetencer.

Men der kommer også et pres for ændringer i traditionelle fagligheder fra selve arbejdets organisering. Nye måder at tilrettelægge arbejdet på (f.eks. efter processer frem for funktioner) kan være egnede til at kombinere forskellige faglige færdigheder på nye måder og dermed klare forandringer og medvirke til at nå bestemte resultater og mål. Dermed kan nye måder at organisere arbejdet på også være et udgangspunkt for at reformere traditionelle typer af faglighed og skabe nye identiteter forbundet med processer og produkter og ikke til fagenes funktionelle, traditionsbetingede rødder (Tomassini, 2001). At være en del af et bestemt team kan fremstå som vigtigere end at være f.eks. bankmand, hvilket kan åbne for at arbejdsgruppen og ikke gruppen af fagfæller bliver den primære kilde til identitet. Denne form for tværfaglighed og teamwork tilbyder en alternativ ramme for identifikation og for skabelsen af delt sprog, myter, ritualer og problemløsningsmønstre. Dermed skabes der en ny relation mellem arbejde og læring i arbejdssituationen og en reference for identitet i teamets fælles vidensbase og fælles videreuddannelse. Man kan stille sig spørgsmålet om hvorvidt man dermed bliver mere firmaets mand end en selvstændig fagperson og om det er indenfor denne ramme fremtidens faglige identiteter udvikles (Tomassini, 2001).

Med andre ord må man forstå den tematisering, der finder sted af fag og faglighed, ikke bare som et tilfældig politisk fænomen, men som byggende på problematikker, der er nært knyttede til sociale og samfundsmæssige moderniseringsprocesser. Denne modernisering finder sted og afspejles på mange niveauer: den faktiske

produktionsproces, den samfundsmæssige arbejdsdeling, den politiske diskurs og den personlige og sociale meningsfyldthed af arbejdet. Men den peger ikke entydigt determinerende på nødvendige forandringer bort fra en faglig organisering af arbejdet – der er tale om et socialt kampfelt, hvor udvikling og bestemmelse af faglighed og fagidentiteter måske bliver kritiske modpositioner til kompetencediskussionens fragmentering og reduktion af selvrealiseringsmuligheder i arbejdet.

Faget som konstruktions- og institutionaliseringsproces

I dette afsnit vil jeg belyse begrebet *fag* ud fra en række af de rammer og strukturer der er udviklet i tilknytning til dette og som betyder at det fremstår som en helhedsmæssig og færdig realitet for den enkelte. Dette er nært forbundet med at se fag som både resultater af lange historiske processer men også som dynamiske sociale strukturer der hele tiden reproduceres og transformeres af mennesker, der udgør faget.

I traditionel europæisk tænkning omkring erhvervsmæssig kvalificering har fag og faglighed samt udviklingen af en identitet knyttet hertil stået centralt. Det har været en grundlæggende antagelse, at der under den praktiske oplæring i faget både blev udviklet en række procedurelle og tekniske færdigheder og blev overdraget den ethos, der knyttede sig til dette og til fagpersonens bevidsthed om egen rolle og placering i samfundet. Det betyder, at der i den traditionelle opfattelse ligger at lære faget ikke bare omfatter en afgrænset mængde delkompetencer, men også omfatter en opfattelse af den nytte og sammenhæng det produkt, man indgår i produktionen af, indgår i og dermed en samlet forståelse af sammenhæng mellem procedure og kvalitet. Historisk har begreber om fag og fagidentitet deres rødder i renæssancen, og den her udviklede arbejdsetik og faglige ethos som den bygger på. Konkret har den været udviklet i kraft af laugs og branchers kontrol over de faglige uddannelser og adgangen til fagene. En kontrol som har givet de etablerede i faget mulighed for at styre normer og værdier, ”rigtigt” og ”forkert” indenfor området (Laske, 2001(a)). Hermed betones det at:

”Et aspekt, som det kontinentale europæiske koncept om fagidentitet fremhæver, er dannelsen af en kollektiv social identitet som garanti for social status og individuel

personlig værdighed, garantien for en social (og rummelig) position hvor meningsfuldt liv og arbejde kan finde sted”.

Altså at fag og identitet i denne opfattelse er knyttet nært sammen og således udgør en helhed af subjektiv meningsdannelse og deltagelse i den samfundsmæssige produktion. Dette adskiller sig fra den anglo-saksiske tradition, hvor identitetsovervejelser har spillet en birolle i forhold til en vurdering af arbejdet som en arbejde-kapital relation, hvilket kan opfattes som baggrunden for den instrumentelle orientering der præger en række af diskussionerne omkring såkaldt nye krav til arbejdskraften, der kommer herfra. Historisk set var der ingen adskillelse mellem håndværk, profession og arbejdssted. De udgjorde en helhed. Dette kommer bl.a. til udtryk i familienavne og stednavne knyttet til fag (og beskrives i sin afsluttende fase levende i f.eks. Andersen Nexø's roman *Pelle Erobreren*). Da der ikke var adskillelse mellem profession, værksted og øvrigt liv, var der heller ingen adskillelse mellem livsstil, profession og arbejde i den individuelle måde svende og lærlinge så deres rolle i livet (Laske, 2001 (a); Sigurjonsson, 2002). Identitet blev oplevet som værende en del af at praktisere en profession eller håndværk, da dette inkluderede percipering af alle relaterede fælles forpligtelser og deltagelse i samfundsmæssige aktiviteter med udgangspunkt i dette. Dermed omfatter begrebet om faglighed i sit udspring mere end evnen til at udføre et bestemt arbejde. Det knytter sig også til besiddelse af en bestemt social position og det dertil hørende rum.

Denne traditionelle overensstemmelse har imidlertid været under opløsning igennem hele moderniteten. Allerede Marx påpegede, at fabrikkens organisering omkring maskinerne ophæver behovet for den bredt uddannede faglærte arbejdskraft og reducerer den menneskelige individualitets betydning for produktionsprocessen (Marx, 1970, s. 606 ff.). Til trods herfor har fagene igennem det meste af det 20. århundrede spillet en rolle og herunder været en ramme for at tematisere en stigende modsigelse mellem den arbejdendes subjektive behov og selve arbejdet og dets sociale vilkår. Dette skyldes til dels at forudsigelsen af den simple reduktion af den menneskelige individualitets betydning i arbejdet har vist sig at være for unuanceret. Men fagenes levedygtighed kan også forstås med udgangspunkt i et begreb om arbejdskraftens politiske økonomi (Salling Olesen, 1997). Dette begreb fremhæver de socialisationsmæssige betingelser for arbejdskraftens produktion og dermed frigør denne fra en deterministisk forståelse der ensidigt ser den som produkt af krav fra den

materielle produktion. Et fokus på socialisation og biografiske erfaringer som et grundlag for og en bestanddel af faget og fagligheden, bidrager væsentlig til forståelsen af fagenes levedygtighed til trods for et umiddelbart pres væk fra at organisere den samfundsmæssige produktion på grundlag af disse. Faget har ved siden af sin rolle i forhold til produktionen spillet afgørende ind med hensyn til reproduktionen af de individer, der er en del af faget og indgår centralt i deres selvforståelse og som et element af deres billede af egen social placering. Og netop produktion og reproduktion af denne selvforståelse har været en af de afgørende forudsætninger for den pågældendes dygtige deltagelse i produktionen. Imidlertid betyder de ændrede socialisationsvilkår at denne relation mellem socialisation og faglighed ændres selvom dette sker med en vis usamtidighed. Store grupper i befolkningen er kendetegnet af en primær socialisation præget af opdragelses- og livsvilkår, der har understøttet individualisering, selvrefleksivitet, kontingensbevidsthed og tilpasning til en erkendelse af samspillet mellem risiko og muligheder (Ziehe, 1983; Beck, 1993; Giddens, 1996). I det omfang traditionelle fagligheder og den tilhørende socialisation til faget ikke fremstår indlysende for den enkelte stilles der spørgsmålstejn ved dette, ligesom der på en række områder afkræves forklaringer der rækker ud over referencer til tradition og sædvane. Frafaldet fra en række erhvervsuddannelser (Undervisningsministeriet, 1999 og 2001) viser at dette evner de traditionelle fag kun i begrænset omfang at gøre indenfor rammerne af en traditionel faglig praksis.

Forandringer i fag og faglighed er nært knyttet sammen med den teknisk videnskabelige udvikling der har fundet sted gennem specielt de seneste par århundreder. En yndet måde at fremstille denne udvikling på har været gennem billedet af en stigende differentiering og specialisering (Schumann m.fl., 1990). Dette er imidlertid en sandhed med modifikationer. Historisk er der tale om såvel fag, der er blevet splittet ud i flere, som fag der er blevet opslugt i hinanden og dermed har fået større bredde i enkelte funktioner. En lignende proces finder sted indenfor fagene, f.eks. bankfaget hvor ny teknik og den efterhånden minimale betydning af håndtering af kontante penge har forandret karakter og status af kassererarbejdet fra højt estimeret og ansvarsfuldt til grænsende til ufaglært. Der er ligeledes sket sammenlægninger og brancheglidning som i stadig ringere grad gør det teknisk og procedurel meningsfuldt at skelne mellem bankvirksomhed, forsikring og realkredit og dermed skabt større bredde, mens stigende

kompleksitet på forskellige områder i samfundet gør flere specialfunktioner nødvendige.

På det politisk strukturelle niveau har en fundamental kilde til fagenes fortsatte overlevelse på trods af forandrings- og moderniseringsprocesserne været, at udviklingen af arbejdsmæssige kvalifikationer har fundet sted i tilknytning til arbejdet og via de faglige kulturer, der underviser og uddanner deres medlemmer og kommende medlemmer, herunder former deres arbejdssethos og moral (Sigurjonsson, 2002). Samtidig understøttes dette af, at arbejdsgiverne forventer at fagets medlemmer opfører sig og arbejder i overensstemmelse hermed og er således med til at reproducere dette som en del af den fagpolitiske relation. I Danmark har dette været sat i system gennem mesterlæren og vekseluddannelserne og de faglige udvalgs indflydelse på arbejdsmarkedsuddannelserne.

På denne baggrund har en række træk af de klassiske fag og faglige identiteter overlevet igennem det 20. århundrede til trods for et omfattende pres mod dem. De ydre forhold omkring fag, faglighed og fagidentitet har interageret med egenskaben ved faget og den hertil knyttede selvforståelse (identitet). Som en social identitet skaber den for den enkelte grundlag for både en differentiering fra "den anden" og en forbundethed til denne og er dermed en del af en søgen efter stabile rammer i sociale relationer, som giver den enkelte mulighed for at føle sig forbundet med og som en del af den ene gruppe frem for den anden (f.eks. Turner, 1999). Denne differentiering er også virksom socialt og rummeligt, således at rammer, organisatoriske former og procedurer etc. er aspekter i forståelsen af egen faglighed, og dermed kan håndhævelsen af faglige rettigheder og bestræbelsen på at fastholde sådanne også komme til at indgå (undertiden på uhensigtsmæssig vis) i en det subjektive ønske om at fastholde en faglig identitet. På basis af ovenstående er det relevant at overveje om der i den nuværende epoke ikke snarere sker en omstrukturings- og koncentrationsproces end en opløsning af fagene. At knytte fagbegrebet til den samfundsmæssige arbejdsdeling betyder også at se dette som et historisk konkret og foranderligt fænomen. Fagbegrebet og de aspekter af den samfundsmæssige produktion dette betegner vil til stadighed være under forandring og må nyvurderes. Imidlertid er fagene også produkter af en institutionaliseringsproces, der betyder at dette sker med en hvis træghed og usamtidighed i forhold til produktionens udvikling.

Nå vi ser på samfundet i dag er det tydeligt at det niveau af institutionalisering der omgiver forskellige jobfunktioner er meget uensartede. En del af de fag, vi kender i dag, har deres kulturhistoriske fundament i laugsvæsenet, og denne tilknytning kan til dels ses som grundlag for, at nogle områder er stærkt institutionaliserede som fag, mens andre har en mere løs etablering som brancher el.lign. I den forstand forstås faget som reificeringen af en kulturhistorisk praksis med tilhørende normer og traditioner¹⁴ og ser denne som grundlaget for fagets aktuelle praksis- og institutionaliseringsformer (Berger og Luckman, 1967; Giddens, 1984). Med andre ord kan fag i dette aspekt forstås som historisk konkrete institutionaliseringsformer for en given tradition og praksis. Dermed får graden af og formerne for denne institutionalisering af betragtelig vægt for både inertien i forandringsprocesser og for den styrke hvormed det møder nyttilkomne som normativ forventning og tilbud om identifikation.

At diskutere faget som et kulturhistorisk foranderligt produkt af en institutionaliseringsproces er at sætte fokus på fagets socialt konstruerede sider. Dette bygger på den tidligere beskrevne forståelse af at institutioner reproduceres og transformeres gennem menneskers sociale handling. Det giver i høj grad mening at forstå dette som en proces af eksternaliserings- og internaliseringsprocesser (Berger og Luckman, 1967). Igennem eksternaliseringer, dvs. igennem social aktivitet og interaktion, skabes en social orden, der bygger på en habitualisering af sædvaner, forestillinger og normer. I kraft af dette får de en eksistens som reale strukturer, der bestemmer en række vilkår for den enkelte. Denne proces har således sin modproces når den enkelte gennem sine erfaringer med denne sociale orden igen internaliserer denne og den bliver en måde den enkelte forstår verden på og opfatter denne som udefra givet. Denne reificering af de sociale konstruktioner fremtræder særligt når et felts sædvaner og forestillinger om sig selv og andre gives videre til næste generation f.eks. gennem oplæringen i et fag. Altså bliver faget noget andet end de mennesker der på et givent tidspunkt indgår i dette og det får karakter af en institution. Som en institution er et fag en social konstruktion, der optræder med en egen uomgængelig realitet, men samtidig til stadighed både reproduceres og forandres af de mennesker der udgør faget. Dette kan med Giddens begreb ses som en *strukturdualitet*. Herved forstår han en

¹⁴ Dette er inspireret af Parsons' måde at forstå professioner - se diskussion i Due og Madsen (1990)

sammenhængende relation, hvor struktur både er midlet til og resultatet af aktørernes handlinger. Han siger at

”Begrebet om struktur dualitet forbinder produktionen af social interaktion med reproduktionen af sociale systemer på tværs af tid og rum, hvor den sociale interaktion som altid og overalt er udført af kyndige sociale aktører” (Giddens, 1984, s. 27)

En central pointe i dette er introduktionen af tid-rum relationen, der begrundes af de strukturelle aspekters betydning ud over den konkrete situation. Ser man faget som en institution fremhæves dette således både som produktet af menneskers handlinger i en bestemt kontekst og forudsætningen for disse handlinger samt forudsætninger for at dette omfatter mennesker spredt både spatialt og temporalt. Samtidig er det netop denne faktor der får faget til at få en speciel indflydelse som strukturerende for menneskers forståelse af eget livsforløb.

Over tid etableres ofte et legitimeringsgrundlag omkring sådanne institutioner i form af nogle formelle ramme, f.eks. aftaler og love. Dette grundlag giver disse institutioner en ekstra inert i forhold til forandringer. Men disse formaliserede sæt af regler mv. såvel som den mening de enkelte deltagere knytter til dette kan løbende ændre sig. I perioder hvor produktions- og markedsvilkår ændres kan faglige rammer pludselig opleves som begrænsende både for produktionen og for den enkelte, lige så vel som at der kan opstå nye måder at forstå fagligheden på. Således er det for snævert, også i en diskussion af fag og faglighed, at reducere dynamikken i reproduktionen til et samspil mellem aktører og struktur, subsidiært som internaliserings- og eksternaliseringsprocesser. Det må hele tiden inddrages, hvordan de bredere samfundsmæssige forudsætninger faciliterer disse processer.

Institutionaliseringsprocesserne der fører til etablering af fag kan imidlertid i forskellige lande have mangfoldige historisk konkrete former. I Danmark har den været præget af traditionen for partsinddragelse og direkte indflydelse på de faglige uddannelser. Når man tager dette udgangspunkt for en mere konkret forståelse af et fag, fremtræder dette som et arbejdsfelt, hvortil der eksisterer en formaliseret erhvervsuddannelse og som er institutionelt reguleret gennem eksistensen af faglige udvalg, fagforening samt arbejdsgiverorganisation. Altså kan man i denne forstand bestemme et fag som en uddannelse - et specialefag - der er lavet bekendtgørelse for i Lov om erhvervsuddannelser. Fagets område er fastlagt gennem grænseaftaler samt evt. love og

cirkulærer. Denne tilgang afspejler den officielle opfattelse hos en række personer i systemet omkring erhvervsuddannelserne, ligesom denne opfattelse til en vis grad sætter sig igennem også subjektivt hos det enkelte fags udøvere, og vækker genkendelse hos disse. Imidlertid er den hverken et nødvendig eller tilstrækkeligt kriterium.

Faget som konkret modsigelsesfyldt virkelighed

Et af de centrale elementer i bestemmelsen af et fag og som bidrager til at skabe fagets indre sammenhængskraft er de "ting" der faktisk skabes igennem fagets praksis. At anlægge dette fokus, betyder at anskue faget som bestående af mennesker, der udfylder samme funktion indenfor den samfundsmæssige arbejdsdeling. Det er altså et fokus på, hvad det er mennesker udfører i deres arbejde, og den bestemte måde de gør dette på - til de ting den enkelte bankmedarbejder *gør*. Det vil sige en vinkel der nedtoner institutionaliserede opdelinger og uddannelsesmæssige og fagforeningsmæssige grænser og betoner konkrete funktioner. Det er i denne forbindelse også nok så vigtigt at understrege, at dette til en vis grad kan være noget andet end de institutionaliserede former faget har fået igennem historien.

Denne forståelse ligger tæt op ad beskrivelser, der knytter begrebet om faget sammen med en form for "kald" som i "beruf" eller "vocation". Dette skal ikke forstås i en spirituel betydning med snarere som en selvkontrol og forpligtelse baseret på "*internalized notions of standards and performances*" (Roberts, 1997, s. 154).

Altså inddrager dette perspektiv en synsvinkel, der ser på faget både som *noget man gør* men også på *hvordan man gør* dette noget. Hvor begreber som kvalifikationer grundlæggende knytter sig til produktionens abstrakte og upersonlige krav til arbejdskraften, og kompetencebegreber knytter sig til hvordan den enkelte udnytter sine samlede kapaciteter til at imødekomme disse krav, inddrager et begreb om fag og faglighed også den enkeltes opfattelse af og ansvar for de samlede samfundsmæssige konsekvenser af den måde produkter og ydelser skabes og forbruget af disse. At beherske et område med denne bredde i til tilgang og forståelse af det at være dygtig til sit fag.

Betydningen af dette kan ses både som den enkeltes stolthed og selvværd ved at have skabt et produkt der lever op til egne krav om kvalitet, og som glæden ved at tilfredsstille behov hos andre (Husen, 1984; Nielsen m.fl. 1994).

Dette kan beskrives som et fokus på ”værket” og fuldendelsen af dette (Kerscheneiner, 1980). I en række fag har dette spillet en central rolle og har haft svendestykket som sit symbol. Indenfor serviceorienterede fag har dette forhold imidlertid en lidt anden karakter, idet produktion og forbrug af den pågældende ydelse ikke lader sig adskille, men optræder i kraft af den store betydning som oplevelsen af kundernes tilfredshed spiller for den enkelte. F.eks. er det i høj grad ”glade kunder” og fornemmelsen af at have gjort noget af betydning for andre, der i bankfaget repræsenterer ”værket”, snarere end at have udformet en bestemt type pensionskontrakt eller ”solgt” et bestemt lån. Denne synsvinkel har imidlertid også aspekter, der rækker ud over den enkelte producents relation til sit produkt eller rådgivers forhold til sin kunde. Synsvinklen kæder ligeledes dygtiggørelsen indenfor sit fag sammen med udfyldelsen af en bestemt plads i den samfundsmæssige produktion, med skabelsen af den nyttige samfundsborger, og dermed også med samfundets kulturelle reproduktionen. Dette vender tilbage til det formålsrettede i den faglige virksomhed og placerer dette centralt kombineret med den bredere samfundsmæssige funktion. Man kan i denne sammenhæng bestemme faget som:

"A vocation signifies any form of continuous activity which renders service to others and engages personal powers on behalf of the accomplishment of results"(Dewey, 1966, s. 319).

I denne forståelse lægges der afstand til at forstå faget alene som den tekniske udførelse af operationer. Det inddrager hele personen med alle dennes egenskaber.

"It includes the development of artistic capacity of any kind, of special scientific ability, of effective citizenship as well as professional and business occupations, to say nothing of mechanical labor or engagement in gainfull pursuits" (Dewey, 1966, s 307).

Denne pointe er væsentlig at fastholde overfor bestræbelser, der vil reducere faglighed til et spørgsmål om beherskelse af bestemte kompetencer, også selvom om disse også omfatter almene, sociale eller personlige aspekter. Bankfaget har f.eks. siden midten af sidste århundrede ændret karakter, idet det i 1950'erne kun var en mindre del af befolkningen der havde kontakt med banken i noget mærkbart omfang, mens denne kontakt i dag er en del af de flest menneskers liv. Dette betyder et ændret krav til den enkelte medarbejder om at forstå sin egen rolle i en større samfundsmæssig sammenhæng og på den måde se faget ikke bare som begrænsede operationer. Ikke

mindst den rolle som bankerne spiller i dag betyder at den enkelte medarbejder må medtænke sin betydning for lokalsamfund og samarbejdspartnere og oplever en tilsvarende forventning fra omgivelserne.

Kerschensteiner beskrivelse af "arbejdet i pædagogisk forstand" (Kerschensteiner, 1980) fremhæver udpræget denne traditions krav til arbejdets faglighed, der i alt væsentligt kan forstås som et håndværksmæssigt ideal:

- det må tage udgangspunkt i en selvstændig planlægningsproces som både går forud for arbejdet og som danner baggrund for en løbende vurdering af fremskridtene
- det skal være rettet mod fuldendelsen af et værk - være præget af saglighed og have fuldendelsesværdien som bærende værdi
- der må finde en selvstændig vurdering og kontrol af arbejdet sted.
- det skal være en social proces hvorunder samfundets kulturværdier tilarbejdes.

Altså i denne forstand må faget forstås som det at udføre autonome funktioner, der er forpligtet på at skabe "værker", der indgår som en del af reproduktionen af samfundets kultur (Kerschensteiner, 1980).

De to ovenstående forståelser betoner henholdsvis resultatet, autonomien og målrettetheden der inddrager mange sider af personen og dermed virker dannende og kulturelt opdragende i en forståelse af fag og faglighed. Der siges imidlertid i disse sammenhænge ikke meget om indhold - altså betydningen af fagets vidensbase og dets procedurer og koncepter. Dette er ikke tilfældigt, idet denne type specifikation af en form for curriculum ikke traditionelt er en del af denne type uddannelse. Indhold og tilrettelæggelse af de traditionelle faglige uddannelser er snarere præget af arbejdets karakter og opgavernes modalitet end af eksternt beskrevne retningslinier – et arbejdets curriculum (Lave og Wenger, 1991). Det sidste knytter sig til en skolificering af uddannelserne og er dermed fremmed for den logik, der ligger i mesterlærebaserede uddannelser. Som den institution faget er, har det der skulle læres fremtrådt som indlysende og selvfølgelig. Det kommer også til udtryk i at det netop er indenfor skolens discipliner og i diskussioner omkring professioner (der jo hovedsagelig henter deres legitimitet i en formelt organiseret vidensforankring) dette er beskrevet (Elliott, 1972; Due m.fl., 1990; Salling Olesen, 2000). Men med en stigende betydning af skoledelen af de faglige uddannelser kombineret med faglighedens mere refleksive forankring under senmoderniteten får dette tema voksende betydning. Der udvikles en

øget forståelse af, at der indenfor fagene igennem historien har udviklet sig en række almene opfattelser, koncepter og måder at argumentere på, som er blevet konstituerende for disse fag. Tilegnelsen af disse med tilhørende – i stigende grad komplekse - symbol- eller notationssystemer hører – på linie med at skabe ”genuin forståelse i skolen (Gardner, 1993) - til det, der definerer faget. At udvikle en høj faglighed er altså til dels – og i stigende grad – også baseret på besiddelsen af en eksplicit fagbaseret viden. Imidlertid er fagligheden lige så meget baseret på en implicit eller praktisk forståelse (Giddens , 1996; Wackerhausen, 1999; Dreyfuss, 1991) af, hvilke elementer af denne viden, der er relevant, stillet overfor et bestemt problem, og hvilke elementer af viden der vil træde frem som relevant, hvis problemet gives en anden formulering (Schön, 1983). Når et medlem af et fag møder en problemstilling viser fagligheden sig udpræget ved evnen til at bestemme om denne ligger indenfor den pågældendes faglige felt og hvis det gør det, bestemme hvilke aspekter af situationen der skal bringes i forgrunden hvis denne faglighed skal komme til udfoldelse.

Begrebet fag omfatter altså både en tradition og selvforståelse med dermed følgende fornemmelse af egen samfundsmæssige rolle, og reale løsningsstrategier og metoder og praksisformer, samt beherskelsen af relevante vidensfelter.

At diskutere fag med udgangspunkt i den samfundsmæssige produktion rejser naturligt spørgsmålet omkring forholdet mellem fag og arbejde. Arbejde kan i denne sammenhæng forstås som en intentionel aktivitet, der har til formål at dække et samfundsmæssigt behov. Dog er denne definition lidt snæver og jeg vil supplere den med en forståelse, der ser arbejde som ”både en *konkret og håndgribelig aktivitet* og en samfundsmæssig relation” (Nielsen m.fl., 1994, s. 11-12). Jeg vil nærme mig dette forhold ved at trække på en klassisk opdeling af arbejdet i dets konkrete, sanselige side, der som mål har tilfredsstillelsen af bestemte, historiske, samfundsmæssige behov og dets abstrakte værdiproducerende side, der knytter sig til samfundets økonomiske reproduktion (Marx, 1970). Den først tilgang forstår arbejdet som en konkret aktivitet, der har som formål at dække et behov, der ligger ud over selve produktionsprocessen og har samfundsmæssig nytte. Den anden tilgang tænker i samfundsmæssigt gennemsnitsarbejde målt i tid og formuleres ofte som summen af omkostninger og krav til indtjening. Disse to sider er latente i ethvert produkt eller enhver ydelse produceret under de givne samfundsmæssige vilkår og betinger og konstituerer gensidigt hinanden.

På denne måde bliver dette dobbelte aspekt ved arbejdet også centralt i forståelsen af faget og fagligheden. Mens arbejdet som lønarbejde netop er knyttet til den abstrakte, værdiskabende produktion kan arbejdet som faglig baseret virksomhed knyttes til arbejdets konkrete sanselige side. Netop denne konflikt mellem arbejdet som kilde til behovstilfredsstillelse på et vist niveau og arbejdet som kilde til profit, er baggrunden for en række ambivalenser i menneskers oplevelse af deres arbejde (Becker-Schmidt, 1982; Salling Olesen, 2000) som integreres i fagligheden.

Denne dobbelthed i det samfundsmæssige arbejde fremtræder skærpet i de områder, hvor arbejdet i høj grad omfatter relationer til andre mennesker (Rasmussen, 1983; Weber, 2002). Dette gælder bl.a. i bankfaget, hvor ydelsen både omfatter forståelse af og et engagement i relationen til kunden og den teknisk forsvarlige udførelse af en række ydelser men også er grundlaget for bankens indtjening, og hvor den tid medarbejderen bruger på rådgivning og udførelse af disse operationer er en omkostning knyttet til indtjeningen.

En konsekvens af, at begrebet fag knyttes til det konkrete arbejde – altså arbejdet som kilde til dækning af menneskelige behov, er at dette uløseligt og konstitutivt knyttes til arbejdets anden side – som kilde til produktion af værdi. Denne dobbeltkarakter har imidlertid både en samfundsmæssig og en individuel side (Marx, 1971, 1. Feuerbach-tese). Dette betyder, at de begreber der knytter sig til faget, for den enkelte medarbejder indbygger en række ambivalenser både på det individuelle og det samfundsmæssige plan. Disse ambivalenser kan forstås som et stadigt samspil mellem muligheder og trusler (Ziehe, 1983; Salling Olesen, 2000) som udfolder sig på forskellige planer: Det konkrete arbejde giver den enkelte mulighed for at realisere egne produktive potentialer, evt. kreative sider, danne erfaringer og vokse (f.eks. Leithauser, 2000). På det samfundsmæssige niveau får den enkelte i denne sammenhæng mulighed for at forstå sig selv som en person hvis virksomhed er nyttig og meningsfuld. Omvendt kan det konkrete arbejde, når det er underlagt fragmentering og organisatorisk rigide rammer, hos den enkelte knyttes til frustration ved manglende muligheder for selvrealisering og udvikling. På det samfundsmæssige niveau kan det være nødvendigt for den enkelte at måtte erkende, at de konkrete resultater af arbejdet ikke lever op til egne krav til de pågældende produkter, eller at en konsekvens af en ydelse er økonomisk katastrofe for de der køber den, som i forbindelse med salg af anparter.

På samme måde kan arbejdet i sin abstrakte dimension være både tilfredsstillende individuelt, fordi det er grundlaget for at realisere en rolle som f.eks. forsørger, og samfundsmæssigt fordi den enkelte kan se sit eget arbejde som et bidrag til den samfundsmæssige rigdom. Men dette aspekt af arbejdet indebærer også på det individuelle plan oplevelsen af meningsløshed, fordi arten og kvaliteten af arbejdets konkrete produkter er af sekundær betydning og fordi køb og salg af arbejdskraften betyder, at den pågældende kan opleve at hans individualitet betragtes som sekundær. Fag og faglighed knytter sig som sagt til det konkrete arbejde, både til hvad dette arbejde betyder individuelt og hvordan det i sin samfundsmæssige udfoldelse fremtræder for den enkelte. De to begreber – fag og faglighed - inkluderer ovennævnte dimensioner og er samtidig udtryk for, hvordan udøverne af det enkelte fag har lært at forstå og håndtere modsigelserne mellem mulighed og trussel og de dertil knyttede ambivalenser. Et fundamentalt træk ved fagligheden er, at den er knyttet til både viden og handling i en kontekst præget af latente modsigelser og at dens konkrete karakter er relateret til større eller mindre grader af ambivalenstolerance (Becker Schmidt, 1982; Weber, 2002). Både de formelle og de uformelle muligheder (og begrænsninger) for social interaktion i arbejdet er afgørende for hvilke betingelser der findes individuelt og kollektivt for at lære sig strategier til at håndtere disse modsigelser.

På mange måder kan faglighed anskues som en kilde til dobbelt behovstilfredsstillelse – både hos forbrugeren og i kraft af glæden og stoltheden (eller det modsatte) ved det der skabes. Faget og arbejdet er ikke alene kilde til indkomst og social status, men nok så meget til selvværd.

Mulighederne for at realisere arbejdets kreative og sociale potentialer begrænses imidlertid til stadighed af karakteren af de økonomiske rammevilkår. Omvendt ligger der netop i dette potentiale muligheden for at overskride disse og realisere mere utopiske projekter (Negt, 1975; Olsén m.fl., 2003).

I den forstand kan en diskussion af fag og faglighed ikke adskilles fra de mennesker, der udøver faget. Dette sker ved, at de i kraft af deres konkrete socialisation til og gennem arbejdet er med til at reproducere og udvikle faget. Denne udformning af fagligheden omfatter at finde måder hvorpå man individuelt og kollektivt kan forholde sig til de ambivalenser, der er indbygget i det fagbaserede arbejde under de gældende samfundsmæssige vilkår og alligevel realisere potentialer og samfundsmæssig nytte.

Altså betoner denne forståelse en person eller gruppes evne til at udfylde en specifik plads i den samfundsmæssige arbejdsdeling og ikke bare på abstrakt vis indgå i den samfundsmæssige produktion og reproduktion af kapitalforholdet. Det vil sige at de aspekter ved arbejdet, der knytter sig til dette som lønarbejdet (forsørgelse, udbytning etc.) træder i baggrunden som en rammebetingelse som på væsentlig måde er konstituerende for det konkrete arbejde. I stedet træder en forståelse af faglighed frem, der betragter denne som knyttet nært til det konkrete arbejde, og dermed til arbejdets sanselige og fysiske sider, hvilket åbner for at se fagligheden som knyttet nært sammen med menneskers muligheder for at realisere deres kreative og selvrealiseringsmæssige potentialer. Netop i denne dimension ligger nogle af faglighedens udviklingsmæssige potentialer og grundlaget for dette begrebs progressive muligheder.

Faget som afgrænsning og meningsskabelse

Som sagt i starten af afsnittet repræsenterer begrebet *fag* både en indre sammenhæng og en afgrænsning. Når man anvender begrebet *fag* som karakteristisk for en bestemt gruppe mennesker definerer man et indenfor og et udenfor i nogle bestemte situationer. Dermed etableres en forskel til andre, specielt nærtstående, grupper som er vigtige for definitionen af gruppen selv.

Denne type problemstillinger har været diskuteret indenfor teorierne omkring social identitet og social kategorisering (Postmes m.fl., 1999; Turner, 1999). Hvad disse teorier særligt beskæftiger sig med er adfærd knyttet til forholdet mellem ingroup/ outgroup i forskellige sammenhænge, samt hvad der konstituerer sådanne grupper. En grundforståelse her er, at når mennesker identificerer sig selv som en gruppe, finder der en proces sted, hvor bestemte værdsatte fællestræk optages til brug for intern identifikation (en selv kategorisering og - stereotypisering) og hvor der sker tilsvarende social kategorisering og stereotypisering af de grupper i omverdenen, der udgør referencerammen for denne proces. Disse forskelle bygger på et ønske om at opbygge en positiv selvforståelse gennem at fremhæve værdsatte sider af sig selv og etablere forskelle til andre. Det vender forståelsen af fag i retning af at være en institution, der tilbyder en mere eller mindre attraktiv mulighed for identifikation.

Grundlaget for selv kategorisering er på den ene side det sociale "fit" – i hvor høj grad den enkelte oplever kategorierne som værdifulde - og på den anden den aktuelle

kontekst, der gør nogle typer social identitet mere relevant end andre. Der kan tales om både et komparativt "fit" der vedrører om der i situationen er større intern forskel indenfor en bestemt gruppeidentifikation end den forskel der i øjeblikket er relevant i forhold til andre grupper. At se betydningen af forskellige mulige kontekster for social identifikation giver en ramme for at kvalificere diskussioner omkring diverse typer af identiteter. Sammen med ejendomsmæglere og assurandører ville en bankmedarbejder måske identificere sig som bankmedarbejder. Det vil være et relevant "fit" og rimeligt i konteksten. Er vedkommende imidlertid sammen med andre bankmedarbejdere kan denne identifikation måske have mindre betydning i forhold til at identificere sig selv som f.eks. Nordea medarbejder. Endelig kan den helt lokale gruppe også danne udgangspunkt for en social identitet, altså at "sådan er vi i pensions- og investeringsgruppen". Det betyder at afhængigt af konteksten vil virksomhedsidentitet og fagidentitet leve ved siden af hinanden. Man kan også tale om et normativt "fit", idet eventuelle forskelle også skal ligge indenfor et område den enkelte oplever som relevant og betydningsfuldt i den givne kontekst - f.eks. kan det være at en Nordea "identitet" under alle omstændigheder vejer tungt, ligesom meget peger på at for mange bankmedarbejdere spiller det at de arbejder i en bank en rolle langt ud over den umiddelbare arbejdssammenhæng.

På denne måde bliver faget indenfor arbejdsrelevante sammenhænge betydningsfuldt, hvis det i kraft af sin etablerede sociale identitet kan tilbyde en social kategorisering der repræsenterer et godt "fit". Til gengæld bliver det at den enkelte definerer sig selv i termer af "bankmand" betydningsfuld for både meningstilskrivelse og handling i de situationer, hvor denne identitet fremtræder som relevant.

Denne type teori er imidlertid yderst empiristisk og siger ikke ret meget om, hvad det er for kategorier medlemmerne af en gruppe identificerer som fælles og genkender hinanden på. Indenfor de overnævnte teorier er disse træk enten arbitrære som det ses indenfor den mere eksperimentelle socialpsykologi (f.eks. Turner, 1999) eller bestemmes mere generelt blot som værdsatte, hvis de i abstrakt forstand anvendes til kategorisering i konteksten.

At blive gen- og anerkendt som tilhørende gruppen vil, i hvert tilfælde i grupper med en vis permanens som f.eks. et fag, ikke blot bygge på formelle kriterier som f.eks. at man har gennemført en bestemt uddannelse. Dette vil ofte være påkrævet for at få adgang til

gruppen, men et fortsat forløb indenfor denne vil kræve at man ”er” et gruppemedlem. At være det omfatter, ved siden af en beherskelse af fagets praksis, at den pågældende behersker et bredere sæt af værdier og normer, sprogbrug og attituder og at andre anerkender dette (Bourdieu, 1990; Wenger, 1999). Altså kan faget som gruppe anskues som et felt, der er kendetegnet ved den fælles anerkendelsen af bestemte symbolske værdier og bestemte former for praktikker¹⁵.

En produktiv tilgang til begrebet praktik er, at anskue denne som helheden af en persons tillærte systemer af præferencer og handlemåder (Bourdieu, 1997). Det er her igennem, at en persons tilhør til et socialt felt udtrykkes og dennes position i dette felt bliver bestemt. Praktikbegrebet omfatter alt det som betyder, at fagfæller kan genkende hinanden som en del af faget og identificere, hvem der ikke hører til indenfor dets rammer.

Et fags praksisformer er nært knyttet til feltets symbolske ressourcer, eller kapital. Med dette begreb (kapital) beskrives et hvilket som helst fænomen eller egenskab, som anerkendes og tilægges værdi inden for et givent socialt felt.

“Mere præcist udtrykt er den symbolske kapital lig med den form, som enhver kapital antager i det øjeblik, den opfattes på basis af nogle opfattelseskategorier, der er resultatet af kropsliggørelsen af de opdelinger og modsætninger, som er skrevet ind i den pågældende kapitalforms fordelingsstruktur” (Bourdieu, 1997 (a), s. 115).

Denne symbolske kapital anskues ofte i kategorier bestemt af kapitalens fundamentale former, nemlig en økonomisk, der udtrykker andel i de samfundsmæssige værdier, en kulturel som både omfatter smag og præferencer der er kropsliggjort i socialisationsprocessen samt formel uddannelse og en social kapital der grundlægges på personlige og institutionaliserede netværk (Bourdieu, 1997 (b)). Indenfor det enkelte fag må det meget specifikt undersøges, hvilke bestemte kapitalformer der er på spil og hvilken værdi disse tillægges. F.eks. tillægges uddannelsesmæssig merit fra det offentlige uddannelsessystem en begrænset symbolsk værdi i bankverdenen, men ansættelse i bestemte afdelinger og jobfunktioner har betragtelig vægt. Det har gjort det svært for nyansatte med f.eks. videregående uddannelser at vinde indpas i faget ligesom

¹⁵ Praksis, praktik, praksisformer etc. er begreber der med afvigende betydning indgår i forskellige teorier og beskrivelser. Igennem afhandlingen vil jeg, når jeg anvender sådanne begreber søge at knytte dem til de relevante teorier eller sammenhænge, hvor dette ikke giver sig selv.

de ofte har svært ved personligt at komme til at føle sig tilpas, da den symbolske kapital, på hvilken deres habitus er funderet, er en anden.

Hvad der vinder status som symbolsk kapital opstår ikke tilfældigt eller udvælges arbitrært, som det kunne antydes i de tidligere refererede socialpsykologiske teorier, ligesom man heller ikke gennem beslutning kan skabe dette. Fænomener kan kun eksistere som symbolsk kapital i det omfang, der er et marked for den. Med andre ord må der være en samklang mellem de individuelle systemer af dispositioner indenfor et fag, og hvad der defineres som kapital. Men denne samklang er baseret på såvel indre som ydre anerkendelse. Bourdieu bruger begrebet *illusio* til at beskrive dette. Det beskriver ikke en fælles opfattelse af, hvad der er det rigtige eller korrekte indenfor området, men den fælles opfattelse af temaer og relevansen af problemstillingen. *Illusio* er en fælles forståelse af, at det, der er ”på spil”, overhovedet er værd at kæmpe om. Feltets *illusio* betegner de delte forståelser som :

"creates the very values of the objectives of the game, as it does the value of the game itself" (Bourdieu, 1988, s. xii).

Netop bevidstheden om dette blive empirisk tydeligt i studiet af bankfaget hvor en række mål og normer får værdi i sig selv ligesom det økonomisk og finansielle aspekt af virkeligheden tenderer til med at blive en forståelsesramme for alle typer problemer. Styrken af dette kan hænge sammen med at indenfor feltet håndteres den særlige form for symbolsk kapital, den økonomiske kapital udgør hvilket betyder at regler for interaktionen i feltet til en vis grad bestemmes af at handlinger og disses konsekvenser også påvirker menneskers position. Bankvirksomhed er en virksomhed der er baseret på tillid som i høj grad etableres i kraft af den enkelte medarbejders beherskelse af feltets symbolske kapital men samtidig arbejder med penge, hvilket også er baseret på tillid og er en grundform for den symbolske kapital. På den måde personificerer den enkelte bankmedarbejder den almene ækvivalent i samfundet.

Indenfor denne forståelse kan faget som et socialt felt kan beskrives som et system af relationer mellem positioner. Dermed er faget et udsnit af det sociale liv, som udgør sin egen på forhånd strukturerede verden, og som man kan søge at blive en del af eller forandre sin position indenfor. Det betyder, at et fag set som socialt felt i en vis forstand kan betragtes som en lukket verden med sine egne regler og sin egne former for symbolsk kapital som kun kan forstås på denne baggrund. Her er det vigtigt ikke at lade

sig forføre af de begreber og kategorier der umiddelbart byder sig til og bl.a. tematiseres som professionalisme og hverdagsopfattelser af faglighed, men kritisk at rekonstruere disse begreber.

Selvom en sådan Bourdieu-orienteret tankegang har sin charme hvad angår beskrivelser af faget som et socialt felt har det sine svagheder mht. hensyn til dynamik og bevægelse inden for dem. Hovedfokus hos Bourdieu ligger i relationen mellem og kampen omkring forskellige positioner og om værdien af forskellige typer symbolsk kapital. En beskrivelse der i højere grad fokuserer på feltets dynamik kan hentes i tankegangen omkring praksisfællesskaber (Lave, 1988; Wenger, 1998, 1999). Fællesskaber består ifølge Wenger af mennesker der er

”informally bound by what they do together ... and by what they have learned through their mutual engagement in these activities” (Wenger, 1999, s.2)

og han fremhæver, at frem for andre fællesskaber er *praksisfællesskaber* defineret gennem en delt og fælles praksis. Dette begreb omfatter mennesker der er forbundet igennem samme praksis og dermed udvikler identitet og mening gennem forhandling af denne praksis. Der er her ikke bare tale om en her og nu praksis. Den kan udstrækkes over flere organisatoriske sammenhænge og binder f.eks. faget sammen på tværs af disse, idet den også omfatter bevidstheden om at andre i andre virksomheder laver samme arbejde (Wenger, 1998).

Et praksisfællesskab defineres i tre dimensioner: En forståelse af en fælles type virksomhed som til stadighed forhandles mellem medlemmerne, en relation gennem gensidigt engagement, og et delt repertoire af fælles ressourcer (rutiner, lydhørhed/fornemmelser, artifaktorer, ordforråd, stil etc.). I denne forståelse ligger praksisfællesskabet tæt på Bourdieus beskrivelse af det sociale felt, men adskiller sig ved et større fokus på det, der faktisk foretages. Når Wenger fremhæver det uformelle i praksisfællesskabet er det for at understrege, at dette ikke konstitueres ved ydre beslutning. Man kan ikke skabe praksisfællesskaber. Derfor kan de imidlertid godt gennem en institutionaliseringsproces få en mere formel karakter. I sine tidligere arbejder med Jean Lave bruger Wenger begrebet ”legitimiteten i deltagelsen” (Lave og Wenger, 1991), til at beskrive det faktum, at der kan være knyttet formelle rammer til deltagelsen. Når man anskuer fag som praksisfællesskaber kombinerer begrebet den fælles praksis med formelle rammer, der muliggør den legitime ret for en deltager til at

være tilstede i fællesskabet og deltage i den forhandling af meningssammenhæng, der finder sted her. Legitimiteten i deltagelsen og dermed udelukkelsens mulighed er et væsentligt træk ved faget og grundlaget for etableringen af de fælles normer og forståelser, der gør det mulig for den enkelte at blive anerkendt som dygtig.

Den her behandlede vinkel fremhæver faget og den dertil knyttede faglighed som en måde at skabe afgrænsning og aflukning i forhold til andre og bestemme interne hierarkier. Dette finder sted både gennem at fagets medlemmer udvikler socialpsykologiske dynamikker der gennem selvkategorisering og social stereotypisering opskriver egen gruppes egenskaber i forhold til andre grupper. Samtidig har den tidligere udvikling struktureret fagene som sociale felter med en særlig doxa og tilhørende kampe om symbolsk kapital. Dette fører både til en marginalisering af dem, der ikke har kropsliggjort og dermed behersker de værdsatte sociale praktikker og en aflukning i forhold til andre grupper der ikke anerkender det, der er på spil indenfor feltet.

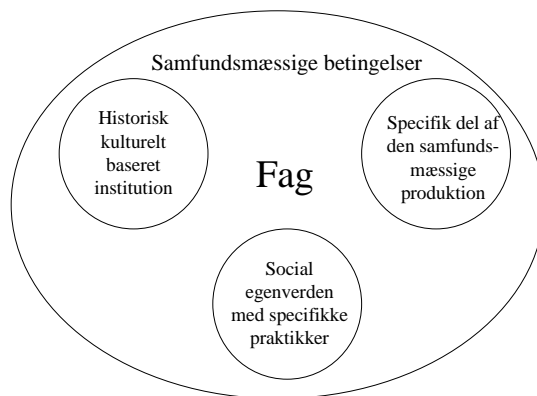
Men det felt der udgør faget er mere end blot en kamp om kapitalformer. Det er også bundet sammen af en fælles praksis. Denne praksis og de praksisformer der knytter sig til denne skaber bevidstheden om at høre til samme praksisfællesskabe på tværs af rum og tid.

Et fag er et socialt felt konstitueret på basis af en del praksis hvis medlemmer forsvare dette udadtil og identificerer sig med hinanden indadtil mens de samtidig bevæger sig og kæmper om positioner indenfor dette felt eller fællesskab.

Hvordan kan man så forstå begrebet fag?

Overstående tredelte opfattelse af begrebet fag kan illustreres som på figuren på næste side.

For det første er det vigtigt at holde fast i at fag er produkter af sociale strukturations- og institutionaliseringsprocesser, der har rødder i en kulturhistoriske tradition, er baseret på den samfundsmæssige arbejdsdeling og begrundet i dennes historiske udvikling hvilket er med til at bestemme den kollektive og individuelle selvforståelse hos fagets medlemmer. Det er et hovedaspekt af begrebet fag, at det giver den enkelte en rammemulighed for at skabe en historie, der rækker ud over den enkeltes livshorisont.



For det andet at fag omfatter både en bestemt, konkret, sanselig produktiv praksis hvilket indebærer en bestemt kollektiv selv- og omverdensforståelse og forståelse af egen placering og rolle i forhold til denne omverden. Faget henter legitimitet for sin praksis både i kraft af, at det herigennem dækker samfundsmæssige behov og i kraft af måden hvorpå disse dækkes. Det produkt eller den ydelse faget skaber og den proces det er skabt i kraft af er uløseligt forbundet. Dette giver den enkelte mulighed for social og personlig meningsfuldhed i arbejdet ligesom det er grundlag for fagenes bestræbelser på at fastholde en vis autonomi i forhold til eget arbejde og uddannelse.

For det tredje etablerer faget en social egenverden, hvor bestemte normer, præferencer og forståelser og gældende. Denne egenverden giver den enkelte mulighed for at blive en del af et fællesskab baseret på delt praksis, sprog, attituder, værdier og holdninger og som dermed etablerer fælles forståelser og dermed fælles måder at definere fænomener på i den reale omverden. Det giver ligeledes et delt fundament for at bestemme forskelle til andre grupper i denne omverden.

Selvom faget i dets samfundsmæssige indlejring er en kompleks størrelse gælder det, at: *"The profession (her blot forstået i modsætning til en amatør, MS) still represents (...) a highly significant basis of a person's social identity. Vocational work is regarded here 'as a medium for personal realization of meaning and interpretation of existence and implementation of biographic intentions and interests' ... The profession (...) not only proves to be a normative horizon for one's entire life, but at the same time represents one of the key links for conveying social relations; the profession becomes the primary*

source of the feeling of one's value or one's view of oneself, with which someone presents himself to the outside world ... Profession and person tend to be identified in the perception of others (...), in profession an indicator is seen for whos and what a person 'is'. The profession still seems to take on a 'special position' in a persons life. 'It is the aspect of individual existence that (...) is directly determined by the social structure and the action norms defines by it, but at the same time remains subjectively meaningful. Vocational role and a social position defined by the profession have a major function in the shaping and stabilization of the person' ..., i.e. in the context of the formation of the social identity"(Laske, 2001(b)).

Fag er kendetegnet ved at de mennesker, der er en del af faget, udvikler sociale identiteter knyttet til dette og omvendt bliver områder i den samfundsmæssige produktion kun til fag hvis de organiseres og institutionaliseres således at de "byder sig til" som ramme for identitetsdannelse. Disse identiteter er imidlertid ikke simple og modsigelsesfri. Under de samfundsmæssige vilkår produktionen foregår gælder det, at for den enkelte er faget til stadighed præget af en dobbelthed af fremmedbestemthed i kraft af indtjeningsinteresser og selvrealisering i kraft af samfundsmæssig nytte.

Den dygtige bankmedarbejder - et begreb om dygtighed

I diskussionen af faget har begrebet om den dygtige fagperson være nævnt flere gange. Med den her oparbejdede forståelse af begrebet fag er det relevant på nuværende tidspunkt at kvalificere dette begreb.

Den tredelte forståelse af faget definerer nogle felter og krav der er knyttet til disse og som skal imødekommes af en person, for at denne som helhed skal kunne betegnes som en dygtig fagperson. Dette kan kort formuleres som:

- institutionaliseringens formelle krav
- den produktive praksis, reale krav
- den sociale praksis' normative krav

I almen overordnet forstand reproduceres og transformeres disse gennem menneskers sociale praksis. Men denne sociale praksis er flersidet. Den omfatter både en kollektiv

gruppebaseret praksis og en individuel subjektbaseret praksis. Det drejer sig om to sider af en proces, der både er uadskillelige og samtidig distinkt forskellige.

At forstå faget som beskrevet i det foregående bestemmer nogle områder som må beherskes for at man kan regnes for en dygtig fagperson. Det kræver af den enkelte:

- at man tilegner sig den logik og tilpasser sig de krav som den institutionelle strukturering af feltet møder én med
- at man udvikler de tekniske og procedurelle færdigheder som tilhører det pågældende felt
- at man tilegner sig de sociale krav der følger med at udøve den praksis i disse sammenhænge

Når den fagligt dygtige fagperson lærer sit fag sker det i en interaktion mellem disse elementer. Fundamentalt kræver dette tilegnelse af fagets historisk og kulturelt etablerede vidensformer og praktikker. Men vidensformer og praktikker er indlejret i fagets institutionelle strukturer og de sociale forståelser og praktikker der udfoldes her indenfor. Dette møder den enkelte med sin individualitet baseret på såvel personlige dispositioner, biografiske erfaringer som samlet livssituation. Det er i dette møde dygtighed udvikles. Dygtighed udvikles ved den enkeltes identifikation med faget og realisering af sine egne potentialer indenfor faget.

En forholdsvis stor mængde litteratur har beskæftiget sig med dette i de sidste år og problemstillingen er tematiseret i diskussioner om kompetencer og kvalifikationer.

Positionerne i denne diskussion spænder fra dem, der opfatter dygtighed som opgaverelateret dvs. éntydigt definerbare egenskaber ved en funktion (kvalifikationer), til dem der opfatter dygtighed personrelateret, altså ser disse egenskaber (kompetencer) som uløseligt forbundne med det enkelte individ. De deler sig ligeledes imellem positioner der anser kompetencer som noget det er muligt at vurdere uafhængig af den konkrete kontekst (realkompetencer, se f.eks. Undervisningsministeriet, 2003) til de der anser kompetencer for primært at hænge sammen med dynamiske sociale konstruktioner. Dog er det et fælles træk ved disse at de som tendens forstår kompetencebegrebet ensidigt ud fra produktionens behov. Det betyder en efterspørgselsorienteret forståelse, hvor arbejdsmæssige såvel som personlige kompetencer skal tilpasses og stilles til rådighed for erhvervslivet.

I denne afhandling vil jeg introducere et begreb om dygtighed. Målet med dette er at diskutere et kritisk begreb som supplement til kompetencediskussionen og de konsekvenser denne på sigt har for erhvervsmæssig kvalificering. Når jeg introducerer den dygtige fagperson - det dygtige individ – betyder det også at flytte perspektivet fra en bestemt forståelse af hvad der kræves teknisk og personligt og at indgå i en bestemt produktion, til at tage udgangspunkt i faget som en helhed knyttet til personlige forståelser af sig selv og omverden. Tidligere er beskrevet at afhandlingens grundlæggende synsvinkel er, at en række af de sociale strukturer fremtræder for den enkelte som givne og på kort sigt uforanderlige. De optræder som rammevilkår for handling og muligheder for udvikling. Hermed vil det der primært fremstår som kravet til eller målet for den enkelte medarbejder være at beherske faget som real handling og beherske fagets sociale praktikker.

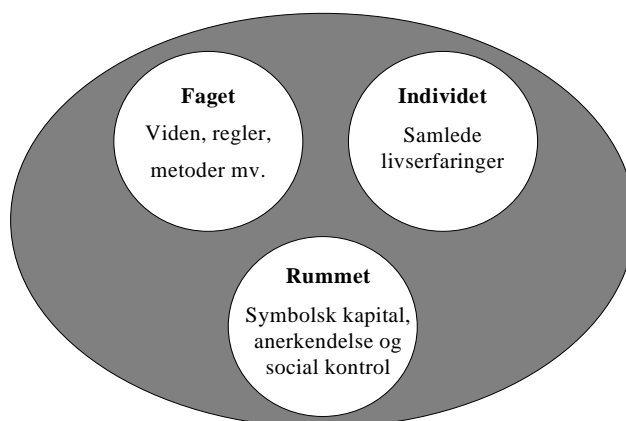
Det betyder at anerkende det (traditionelle) syn at dygtighed er knyttet til at skabe en bestemt nytteværdi. At ydelsen eller produktet opfylder et samfundsmæssigt behov på en socialt accepteret måde (Kerschensteiner, 1980; Husen, 1984). Dette er for så vidt forbundet til traditionel industrisociologisk eller curriculumbaseret tænkning, idet det er en anerkendelse af at der er en bestemt historisk etableret vidensbase knyttet til faget såvel som en række teknikker. Diskussioner om realkompetencer og en stor del af diskussionen på politisk niveau om faglighed fokuserer på denne side og på balancen mellem en helhedsopfattelse, der ser produktion og produkt i en samfundsmæssig sammenhæng og en kompetencefokus, der ser på omstillelighed og evnen til at indgå i forskellige processer. Det at være dygtig omfatter altså at kende fagets metoder og teknikker, og er således knyttet til de reale og processuelle sider af arbejdet. Men i fagligheden ligger også bevidstheden om i hvilken mere langsigtet sammenhæng det man laver indgår.

Men en væsentlig vinkel i denne afhandling er at dygtighed også må opfattes som noget man skal anerkendes som, altså også er knyttet til den sociale kontekst. At vinde anerkendelse er knyttet til de nævnte materielle former for praksis, men også til at beherske de symbolske praksisformer, der er værdsatte indenfor fagets sociale felt. Altså inddrager afhandlingen opfattelser der knytter sig såvel til at besidde den værdsatte symbolske kapital i form af formel uddannelse og beherskelse af de dertil knyttede vidensformer, men også bredere i form af dispositioner for valg og smag

(Bourdieu, 1977(a)), at blive anerkendt som en fuldgyldig deltager i fagets praksisfællesskab (Lave m.fl., 1991; Wenger, 1999) , kunne konstruere grænserne for sin faglighed og dermed bestemme om et problem kan formuleres indenfor fagets genstandsområde (Schön,1983). Disse forhold skal tilegnes og beherskes for at andre genkender en som en dygtig fagperson og for at blive anerkendt indenfor faget. Således rækker det ikke alene at besidde de formelle færdigheder der knyttes til faget. Men disse forhold kan ikke isoleres. Formel viden og procedurel kunnen såvel som sociale færdigheder skal tilegnes og integreres individuelt og personligt for at blive omsat til egentlig dybtgående forståelse (Gardner, 1993). Det betyder, at disse forhold skal integreres i forhold til både ens samlede livssituation, helhedsforståelse af verden (Gardner,1993; Nordenbo,1989) og i forhold til ens samlede livshistorie og dermed integrere det samlede fond af biografiske erfaringer (Giddens, 1996; Salling Olesen, 2000; Dausien, 1998).

Med andre ord bygger afhandlingen på en forståelse af dygtighed der ser denne som et samspil mellem selvforståelse, social kontekst og udfyldelse af plads i den samfundsmæssige arbejdsdeling uden at give et bestemt af disse elementer forrang.

Elementer i faglig dygtighed



Anskuer man faglig dygtighed på denne måde er det utilstrækkeligt at sige at den enkelte medarbejder blive dygtig igennem at lære. Man må i stedet sige at medarbejderen lærer at være dygtig, altså lærer hvad der indenfor feltet skal til for at blive anerkendt som dygtig.

Ovenstående sammenkædning af faglig handling, faglig anerkendelse og faglig forståelse i forhold til at være en dygtig udøver af sit fag gør dette uløseligt fra et begreb om identitet. Faglig identitet udvikles i de processer hvor dygtighedens elementer tilegnes, integreres i forhold til de personlige liveorienteringer og omsættes i en praktisering af dette der både er individuel og indenfor de socialt etablerede rammer. Den kommer til udtryk i en faglig praksis der både integrerer en i faget og samtidig opleves som distinkt personlig og dermed unik. Man kan ikke være dygtig til sit fag uden at have udviklet en konsistent fagidentitet, omvendt er faglig dygtighed i sig selv en form for identitet. Det er ikke muligt at adskille det at tilegne sig de ting, der skal til for at blive en dygtig fagperson fra det at tilegne sig en faglig identitet. Dette er knyttet sammen med kognitiv tilegnelse og træning af viden og færdigheder på måder der ikke binder disse for stærkt til bestemte associativt forløb (Nissen, 1970), til dannelse af personlige erfaringer igennem egne handlinger og refleksion over disses resultater (Dewey, 1963) og reel deltagelse i fagets praksisfællesskaber. Hver for sig bidrager disse former på forskellig måde til udviklingen af den faglige dygtighed ved at etablere den helhed af formelle og procedurelle færdigheder, social integration i fagfeltet og dybtgående personlig tilegnelse der er forudsætningen for dette. Det vil altså være en gennemgående forståelse i afhandlingen at både faglig dygtighed og faglig identitet konstrueres:

- ved tilegnelse og dybtgående forståelse af fagets historisk udviklede vidensbase til trods for dennes formaliserede og konservative karakter
- ved at lære at begå sig og handle indenfor fagets sociale rum med dets kompleksitet og modsigelser
- ved at relatere faget og de krav det stiller den enkelte overfor til den samlede, personlige biografiske erfaring

Samfundsmæssigt er dette knyttet til en arbejdskraft der samlet forholder sig til den produktion de er en del af. På det individuelle plan er det knyttet til at mennesker føler tilhør, beherskelse og biografisk kontinuitet. Dette er basale forudsætninger både i forhold til at skabe kvalitet i et videnssamfund og i forhold til at kunne beherske forandring.

Både indenfor psykologi og sociologi knyttes forskellige aspekter af personligheden sammen med udviklingen af identiteten og dette forbindes med tilegnelsen af faget.

Knyttet til dette er den generelle opfattelsen at en relativt stabil oplevelse af tilhør og sammenhæng giver individet en følelse af stabilitet, ikke mindst i ændringssituationer. Fag og beskæftigelse har traditionelt set været væsentlige faktorer i dette. Men hurtige sociale ændringer gør det i dag sværere at udvikle sammenhængende identitet (*Laske, 2001(a)*).

Man kan i almindelighed sige, at identitetsbegrebet beskriver den enkeltes evne til at identificere forskelle og ligheder i forhold til sig selv som subjekt i en bestemt sammenhæng, samt identificere andre som en del af eller udenfor den pågældende sammenhæng.

Faget er det kollektivt organiserende perspektiv, forstået på den måde at det fremtræder for den enkelte som en på forhånd struktureret verden, hvor bestemte ting er af større betydning og mere sandsynlige end andre. Denne verden møder den enkelte med sin unikke selvopfattelse og biografi og det at blive en del af et fag – bl.a. at gennemgå en faglig uddannelse – er at bearbejde og etablere dette. Det er en proces af reproduktion og transformation der etablerer det kollektive i det individuelle og det individuelle i det kollektive – etablerer fagidentiteten. Således er den kollektive selvforståelse der hersker indenfor et fag. Dette vil blive beskrevet i næste kapitel.

Bankfaget som det fremtræder for medarbejderne

I det foregående kapitel præsenterede jeg en forståelse af begrebet fag, der betonedede tre aspekter ved dette begreb, der medvirker til at konstituere det som et kollektivt organiserende princip og fundament for faglig dygtighed:

- At faget bygger på en konkret produktion af ydelser, der på bestemte måder dækker samfundsmæssige behov og dermed udgør en ramme for at medarbejderne såvel som de sociale omgivelser oplever arbejdet som samfundsnyttigt
- At faget repræsenterer en historisk og kulturel institutionaliseringsproces med tilhørende sociale normer og strukturer, der selvom den enkelte deltager i reproduktionen af disse fremstår som eksterne, normative krav
- At faget repræsenterer en afgrænsning af en bestemt del af det samfundsmæssige liv med egne praktikker, former for inklusion og eksklusion og måder at skabe interne sammenhænge.

Der blev ligeledes etableret en forståelse af faglig dygtighed der inddrager forståelsen af denne som knyttet til

- En dybtgående tilegnelse af fagets vidensbase og teknikker
- En beherskelse af de praktikker og symbolske normer der behersker fagets sociale felt
- En integration af faget i forhold til ens samlede liv, dispositioner og biografiske erfaringer

I dette afsnit vil jeg søge af beskrive, hvordan bankfaget kommer til at fremtræde som fag på basis af denne forståelse og hvad der kendetegner den dygtige udøvelse af det. Jeg vil gøre det med udgangspunkt i medarbejdernes beskrivelser og ikke i en diskussion af krav affødt af arbejdets teknisk organisatoriske rammer eller saglige forhold. Dermed vil der være sider af den faglige institutionaliseringsproces der ikke umiddelbart fremtræder, hvilket jeg vil vende tilbage til i slutningen.

Det konkrete bankmæssige arbejde

I diskussionen af fag som begreb fremhævedes det, at forståelsen af den konkrete produktionsproces og den samfundsmæssige nyttefunktion, som de producerede ydelser dækker, er vigtig. Den generelle opfattelse af, hvori det egentlige bankarbejde består, er

ligeledes med til at skabe den enkelte medarbejders opfattelse af sig selv som fagperson. Det er jo igennem udførelsen af dette, at fagligheden, forstået som den konkrete side af fagpersoners handlemåder og sagligheden i arbejdet, bliver synlig.

Når jeg i denne sammenhæng skriver, at jeg vil se på, hvad bankmedarbejderne producerer og hvordan disse ydelser produceres, mener jeg ikke i teknisk procedurel forstand. Det refererer i stedet til, at jeg vil se på de interaktionelle og forståelsesorienterede sider af arbejdet og dets produkt. Disse sider vil jeg primært arbejde med på basis af interviewmaterialer med medarbejdere i feltet og supplere med talmateriale etc. fra mit survey.

Samlende kan man sige, at bankarbejdet som ideal af langt de fleste beskrives som for det første problemløsning for kunder og for det andet interne produkt- eller personalerettede udviklingsopgaver.

F.eks. beskriver en medarbejder dette således:

"Jeg sidder som kunderådgiver, ja. (I:for privatkunder ikke).

Privatkunder ja...Den vigtigste, eller de vigtigste ... Den vigtigste opgave det er jo selvfølgelig at rådgive de kunder jeg har som nu kommer med nogle konkrete problemer til mig og spørger hvad skal jeg nu gøre i den situation, hvad muligheder har jeg...Det vil jeg sige, det er den ene ting. Den anden ting det er jo selvfølgelig også at være den opsøgende type. Komme foran kunderne og sige: Jeg kan se nogle muligheder her for dig. Og så den vej rundt igen få løst nogle ting og afdækket kundens behov. ... Det er nok de sådan to allervigtigste opgaver jeg har, sådan set, i forhold til kunder. Hvis vi skal holde os til det. For jeg har selvfølgelig også nogle opgaver set i relation til kolleger. Bl.a. fordi jeg er elevvejleder og så har jeg nogle områder som jeg er specialist på. Så der har jeg også nogle".

Det er ligeledes disse ting der for den enkelte gør arbejdet meningsfuldt og tilfredsstillende idet det er i denne sammenhæng den sociale nytte fremtræder og muligheden for at bruge egne ressourcer er latent, hvad der synliggøres når hun fortæller at for hende er en god dag på arbejdet:

"... nok, når det svinger. Hvor man har nogle gode kundesamtaler, hvor kunderne hopper ud af butikken, fordi de er glade ...Det er også en god dag, når jeg er med til at lave noget nyt, kreere noget nyt og nye ideer".

Som et udtryk for den umiddelbare opfattelse af hvad der fylder i bankarbejdet fortæller en ung medarbejder, at det der overraskede hende mest ved at begynde i banken var *"...det med alle de her penge"* .

i konkret, fysisk forstand. Her ud over var det, at der faktisk kom så mange kunder i banken, således at der var kunder i lokalet hele tiden og at man *"skulle være høflig og smilende hele tiden"*.

Og i forhold til det sælgende element i arbejdet siger hun at det kom bag på hende at salg spillede så stor en rolle og at:

"Når du står udenfor og kigger ind, så tænker du jo ikke på, at den der sidder derinde, skal have solgt så og så mange konti af det og det..." .

Disse korte beskrivelser indfanger forskellige sider af bankarbejdet uden at være udtømmende. Det kan umiddelbart give anledning til forundring, at det er overraskende med "alle de her penge", når man søger ind i en bank, men afspejler både at penge som fysisk entitet i et vist omfang stadig spiller en rolle i de stillinger der er tæt på kunderne, men også at penge som symbolsk medie skaber en generel kontekst for alle aktiviteter i banken. Ligeledes er kundernes stadige tilstedeværelse noget der fylder meget i den enkeltes bevidsthed både i forhold til opførsel og fremtræden, men også som et pres idet man til stadighed bliver iagttaget. Og endelig salgsaspektet der er det krav og den forventning ledelsen til stadighed har til den enkelte. Men salgsaspektets elementer ligger ofte langt fra hvad medarbejderne forventer endsige ønsker af deres arbejde, og dermed er dette aspekt kilde til en række tilsyneladende spændinger.

Når bankmedarbejdere taler om arbejdet, kommer det altså til udtryk, at de ser dette som mere end en instrumentel økonomisk disciplin. De er bevidste om den sociale rolle deres arbejde spiller. En pensionsrådgiver beskriver at :

"Jeg rådgiver kunder om dels hvordan de kan spare penge op til den dag de stopper på arbejdsmarkedet...sikrer deres økonomi undervejs i henseende til sygdom og langvarigt tab af erhvervsevne og dødsfald, men jeg rådgiver også... om, hvordan de skal tilrettelægge deres økonomi både overordnet, men også meget specifikt når de overgår fra den arbejdsmæssig del af tilværelsen over i pensionstilværelsen... hvordan forbruger de mest hensigtsmæssigt af deres formue, dels pensionsmidler, dels frie midler, og dels forbrug af fast ejendom, hvordan optimerer man egentlig den overgang der med hensyn til skatteregler og også regler på det offentlige.."

Dette er markant en forståelse af arbejdet, der viser bankmedarbejderen som en der løser væsentlige problemer i menneskers liv, og ikke som en teknokrat eller sælger. F.eks. fremtræder dette når samme pensionskonsulent fortæller, at

“...jeg kalder mig gerne økonomisk rådgiver med udgangspunkt i pensionsområdet”.

Dette samler indenfor dette specielle område det generelle synspunkt, at det arbejde man udfører gøres fordi det er betydningsfuldt for individuelle mennesker.

En rådgiver fortæller at han føler at han løser problemer for kunderne og han oplever at han er dygtig til det:

” Der er jo en niche, som flere synes er kompliceret, og der er jo ingen, der får erfaring i at gå på pension. Nogen oplever flere gange at handle ejendom, men ingen oplever at få erfaring i at gå der over til (pensionisttilværelsen, ms). Derfor er der i allerhøjeste grad et behov for at give en rådgivning på det område her, og jeg synes, det er spændende”

Det afspejler en almindelig antagelse blandt bankfolk, at for kunderne er bankforretninger forholdsvis uigennemskuelige. Derfor bygger relationen i det væsentlige på kundens tillid til og fornemmelse af, at rådgiveren har forstået dennes behov og giver sandfærdige informationer, som kunden kan bygge sin vurdering på. Det gælder f.eks. problemer knyttet til pensionsforhold eller investering

”I denne sammenhæng skal du evne at tale med alle mennesketyper, og bygge på en behovsanalyse, som afdækker hvor familien er og hvordan den ønsker at indrette sit liv i forskellige situationer og dette skal helst kunne gøres forholdsvis hurtigt”.

At kunne dette bygger på almene kommunikative færdigheder i langt højere grad end på mere snæver faglig viden.

I det daglige arbejde i pengeinstitutter forekommer en række varierende funktioner med forskellige krav. Imidlertid findes i beskrivelserne en etableret kerneforståelse af hvad ”det rigtige bankarbejde” er som etablerer en målestok i hverdagen. Det er det arbejde, der i vid udstrækning repræsenterer den praksis der er anerkendt som den dominerende indenfor faget. En rådgiver definerer, hvad hun umiddelbart forstår ved ”det rigtig bankarbejde”:

”rigtigt bankarbejde...det var indlån og udlån og en kasse du kunne sidde i”

ligesom hun beskriver stabsafdelinger, udlandsafdelinger og regnskabsafdelinger som hørende til det traditionelle bankarbejde og dermed til den arbejdsmåde der er knyttet til

dette. Arbejdsområderne ligger meget tæt op ad en dækkende funktionel beskrivelse af det kundeorienterede bankarbejde og er således knyttet til et billede af "den almindelige" bankmand:

"...når jeg siger almindelig bankmand, så mener jeg kunderelateret, de er jo i butikken fra de kommer til de går, de er ikke ude af huset eller noget".

Dette bekræftes af at de fleste interviewpersoner opfatter det bankmæssige arbejde ud fra en bestemt model, der er vigtig i bankmedarbejderens konstruktion af sin rolle. Den vigtigste opgave er at rådgive kunder der henvender sig med et problem og gerne vil have overblik over deres handlemuligheder og samtidig forsøge at afdække områder hvor der er muligheder for kunden og dermed for salg for banken. Dette bygger altså på den generelle forståelse af bankarbejdet, at det er kunderne der henvender sig med "et problem" og søger hjælp og rådgivning fra bankmedarbejderen til noget de ikke selv kan finde ud af.

Beskrivelser af "det rigtige bankarbejde" som de opgaver der traditionelt knyttes til rådgiverfunktionen er også en del af konstruktionen af muligheder for at være anderledes og dermed synliggøre nye eller alternative positioner i feltet. Sådanne positioner kommer frem knyttet til konsulentfunktionerne indenfor erhverv, pension og investering, der beskriver sig selv som mere udadrettede:

"...vi (pensions- og investeringskonsulenterne, ms) er ude og tage kunderne ind og sige: 'I har et behov'. Lige ovre på den anden side kommer kunden ind og siger: 'Jeg har et behov'".

Hermed præciseres nogle betydende indholdsmæssige forskelle i arbejdet. I forståelsen af det bankmæssige arbejde og den forandring der sker i det er denne skelnen essentiel, idet den understreger forskellen mellem rådgiveren der sidder og venter på at nogen har brug for ekspertisen, og den mere sælgende profil der opsøger folk.

Men også for medarbejdere med mere opsøgende salg, står forståelsen af kundens problem og behov og en imødekommelse af disse som det centrale i arbejdet.

Imidlertid bliver der her trukket nogle forskelle frem i relation til det bankmæssige arbejde. Dette handler udpræget om de mere administrative krav, der er knyttet til funktionerne, hvor hun betoner at de medarbejdere der udfører traditionelt kreditarbejde også skal løse opgaver med andre krav:

"...de skal lave kreditindstillinger og mange andre ting ... hvor de skal have nogle andre kvaliteter, og de skal være ordensmennesker og sådan nogle ting, det er ikke bare snak det hele".

Ifølge den pågældende interviewperson trækker mere aktivt udadvendte medarbejdere alene på deres mellemmenneskelige færdigheder. Det administrative arbejde er imidlertid ikke væk men placeres hos andre.

Et betydningsfuldt aspekt, der trækkes frem her, er de administrative sider af arbejdet, idet disse i forhold til forståelsen af fagligheden er nært knyttet til, hvordan de løsninger der skabes er produceret. Selvom tematiseringen af åbenheden overfor kundens problemer fylder meget fremhæves det også kraftigt, at disse skal løses på en ordentlig og systematisk måde, hvor der er styr på tingene og hvor det administrative er på plads. Men selvom forståelsen af, at der er tale om en personlig handel med troværdighed er fundamental for den enkelte medarbejder i dennes arbejde bliver den problematisk i relation til det krav om salg den enkelte medarbejder stilles overfor. Dette krav skaber en iøjnefaldende uligevægt i relationen mellem bankmedarbejderen og dennes kunder i form af en konflikt mellem rådgivning og salg.

I banksektoren som sådan tales en del om stigende konkurrence og stærkere salgsorientering. Dette stiller de enkelte bankmedarbejdere overfor kravet om at være mere refleksive i deres forhold til kunderne.

Det at sælge og at nå de salgsmål der bliver udstukket spiller afgørende ind mange steder. Alle understreger, at det er afgørende for at blive lagt mærke til og komme frem i banken. Men at arbejdet uden tvivl skal forstås som salg harmonerer dårligt både med medarbejdernes selvbillede og deres forventninger til bankarbejdet. En ung assistent fortæller om emnet:

"Det bliver der jo lagt meget mærke til, ikke? At du har nogle gode salgstal. Det syntes jeg også var svært i starten, det der med... Det er måske fordi, at jeg aldrig nogensinde havde forestillet mig, at der var sådan noget i en bank. Når du står udenfor og kigger ind, så tænker du jo ikke på, at den der sidder derinde, skal have solgt så og så mange konti af det og det..."

men at der er blevet mere åbenhed om problemet. Dette at salgsorienteringen kom som en overraskelse for hende ser jeg som et udtryk for noget centralt i forhold til

bankfolkens ubehag ved salgsbegrebet: De oplever at rollen hverken lever op til deres eget selvbillede eller til kundernes forventning.

Derfor prøver mange bankmedarbejdere også at definere deres indsats som noget andet end salg:

”Jeg føler det virkelig ikke, at jeg er salgsorienteret. Jeg føler det ikke fordi, øh, den megen snak i branchen om, at man skal sælge, det føler jeg ikke snærende på nogen måde, fordi at .. altså det jeg gør er, at jeg interviewer kunderne og så afslører nogle behov, som jeg mener helt klart, kan dækkes med noget af det produktsortiment, som er det jeg har med at gøre, derfor føler jeg mig sør'me ikke som nogen salgsmænd på nogen måde, men at jeg rådgiver og i kraft af, at jeg har interviewet kunden, så mener jeg at få afsløret nogle huller de har, og, jamen, så skal vi at finde de rigtige produkter til at de kan bruge.”

I denne forstand prøver han at fastholde en forståelse af sig selv som en partner og hjælper og ikke som en der "prakker nogen noget på". Omvendt siger han også:

”Selvfølgelig ved jeg godt, at der ligger nogle krav til, at der gerne skulle være noget salg forbundet med det jeg beskæftiger mig med, men jeg føler bestemt ikke, det er noget negativt for mig”.

Ikke mindst dette sidste citat understreger, at man også skal være opmærksom på, at salgsretorikken er meget stærk i nogle pengeinstitutter, og at det kan blive opfattet som farligt ikke at tilslutte sig denne, i hvert tilfælde i ord. Selvom der i almindelighed er accept af at man skal formidle bankens produkter bliver der også påpeget, at det er stressende hele tiden blive mødt med krav om forretningsmæssige resultater, og at skulle huske at præsentere alle bankens produkter.

Derfor kan man også høre medarbejdere lægge afstand til koncepter for salgstræning, der anvender metaforer med associationer i retning af at jage eller fange kunden. En rådgiver beskriver oprindelsen af den metode han anvender således:

”Det er nok i dagligdagen i snak med kunderne, man har fået oparbejdet en teknik, der tilsyneladende er duelig, fordi bevidst bruger jeg ikke nogen salgsteknik. Det kan godt være, at når der er nogen, der hører det, mener jeg gør det, men det er bestemt ikke bevidst. Jeg prøver at interessere mig for kunderne og deres situation, og har vel også en vis indlevelse i kundens situation, som gør, at vi kommer frem til en løsning”.

Det udtrykker den meget udbredte holdning, at det er vigtigt at kunderne oplever at få noget ud af rådgivningen. Det betyder ikke at man ikke kan se sig selv som den udfarende, men kun kan komme med forslag og ideer. Begrebet "kanonsalg" går igen som noget man tager afstand fra, og det dækker at man sælger et produkt som kunden ikke eller kun delvis har brug for. En ældre bankmedarbejder udtrykker dette sådan, at han selv ville blive vred som kunde, hvis han oplevede at banken fik mere ud af en aftale end han selv.

Men man ønsker som nævnt heller ikke at identificere sig selv som sælger. Som en ung rådgiver udtrykte det, også i relation til "kanonslag":

"...at så bliver du bare en almindelig dødelig sælger, så kunne du lige så godt køre rundt på landevejen og sælge støvsugere".

Han understreger at det både handler om at afdække behov som bankens produkter kan dække, men også at

"...baggrundstingene i orden, at vi har orden på de ting vi nu skal have orden på og der er systematik i tingene."

Men balancen bygger på den selvforståelse, at det er "et salg ud fra et behov" og ikke drevet alene af et motiv om at sælge, hvilket fremhæves som en modsætning til f.eks. forsikringsfolks attitude.

Ikke mindst i relation til det at være sælgende står forsikringsverdenen som det modbillede man refererer til, og også lægger afstand til. Meget ofte kædes den stærke salgsorientering bankfolkene oplever i disse selskaber sammen med at de har en moral, de ikke bryder sig om. Det er en forståelse der beror på, at når salg er den eneste prioritet, kan man ikke fastholde sine egne moralske standarder. En rådgiver beskriver netop med reference til forsikringsverdenen

"...selvfølgelig skal jeg sælge noget, og jeg kan ikke sige, at jeg ikke er afhængig af at sælge noget, for i sidste ende er jeg selvfølgelig også det, men det er en helt anden måde, for du har en totalkunde. Jeg kan ikke leve med, at jeg bare kanonsælger et eller andet, eller det går nok, vi stopper det ned i halsen på fru Petersen. For hvis hun bliver sur på mig, så flytter hun hele arrangementet. Dvs. alt det arbejde de andre har lavet med fru Petersen, det har jeg ødelagt...".

Netop dette understreger, at der ikke er tale om en altruistisk indstilling. Arbejdet er kendetegnet ved at være et spil mellem hjælp og forretningsmæssighed, imødekommenhed og afvisning.

Som forretning har bankvæsen den specielle side, at det er "sælger" der vurderer om køber er værdig til at købe bankens produkter. Det er det arbejdsområde der samles under betegnelsen "kreditarbejdet", altså udlån af penge til privatpersoner og virksomheder. Denne vurdering finder sted i form af en vurdering af kundens kreditværdighed.

Det umiddelbare svar på hvad dette begreb dækker, er, at vurdering af kreditværdighed bygger på kundens "evne til at betale", altså et "objektivt" kriterium. Dette gælder også et stykke hen ad vejen, men når man analyserer beskrivelsen af dette nærmere, drejer det sig også

"...meget om, om jeg tror på den kunde der. Om det er en, der vil slide, hvis det er. Der er nogle kunder, der bare vil knokle røven ud af bukserne lige meget hvad, og som altid vil have arbejde. Og så er der dem, der ikke gider røre en finger og som aldrig kan få arbejde. Der har den første mand jo nok større mulighed for låne penge".

Her synliggøres den normative vurdering der ved siden af den formelle indgår med stor vægt i sådanne vurderinger. Kreditvurderinger inddrager ikke bare kendskab til objektive forhold, men også til opfattelser af den pågældende kunders liv og familie, hvis et sådant kendskab eksisterer, f.eks. siger en medarbejder, at det er rart, hvis:

"... du kender noget til de folk, du har med at gøre ... det betyder meget, at du ved, at der skal du sgu nok holde lidt igen, for der er noget i familien, der gør sådan og sådan"

Og videre i relation til et lokalt kendskab:

"Man ved jo, hvis man f.eks. har gået i klasse med hans lillebror, så ved man jo godt, hvordan de er opdraget hjemmefra. Har han arbejdet på Statoil hver weekend, eller har han fået det hele foræret på en sølvske".

Her afspejles det faktum at medarbejdernes subjektive normer for arbejdsomhed, den rigtige baggrund og livsform og moralske normer afgørende indgår i denne bedømmelse, og at denne reproducerer industrisamfundets traditionelle normer.

Som en opsummering af hvad en god bankrådgiver skal besidde af evner og færdigheder siger en interviewperson:

"... et vist fagligt niveau som er pænt højt, øh og så har de nogle menneskelige kvaliteter... at kunne snakke med folk... kunne forstå folks baggrund, og også evnen til at sætte sig lidt ud over det ... kunne lave lidt sjov med det. Kunne anskue tingene på en lidt anden måde..... Ja ... Det er en bankrådgiver som, som vækker tillid. Det er en som har styr på de aftaler der nu er blevet lavet...".

Denne sidste beskrivelse inddrager altså både evnen til at kunne se ud over den aktuelle situation og at besidde de fornødne administrative færdigheder. I denne forbindelse tilkendegiver flere, at selve det at besidde matematiske evner, hvilket hører til de traditionelle udvælgelseskriterier for elever, ikke har nogen særlig værdi i andet end specialistfunktioner, men at det både i de kundeorienterede og i de ledelsesmæssige funktioner er de menneskelige egenskaber, sammen med "en pose sund fornuft", der har den afgørende betydning.

En interviewperson understreger, at når man sælger en pensionsordning:

"... behøvs' man bare være bager eller slagter og tænke sig fornuftigt om i første omgang , man skal kunne snakke med kunden, og finde ud af hvad det er for behov de har. Selvfølgelig skal man vide lidt om, hvordan økonomien hænger sammen, er der mange penge eller få penge, men det kan en slagter jo også fornemme...".

Den pågældende betoner kraftigt, at når hun har skullet knytte medarbejdere til sin afdeling var det:

"...fuldstændig ligegyldig hvad de kunne rent fagligt ... Den faglige del kan jeg sagtens lære folk, der er jo ikke nogen i banken der er dumme, vel ... Men får jeg nogle folk ind hvor personprofilen er forkert så kan jeg jo ikke ændre det... Så for mig var det meget vigtigt, at de havde nogle andre ting. At de var videbegærlige, at jeg fornemmede, at de var gode til at tale med andre mennesker, at de kunne lytte, at de kunne udvise nogle initiativer...".

Overstående beskrivelse står i modsætning til at bankmedarbejderen (særlig de mandlige) beskrives som meget fagligt orienteret. Det bliver bl.a. fremhævet at skal man træde frem fra gruppen er det vigtigt at dette bygger på faglig sikkerhed og anerkendelse. Det er vigtigt at bemærke at i disse forbindelser bruges begrebet faglig i en meget snævrere forstand end det generelt bruges i afhandlingen. Når medarbejdere i bankerne bruger begrebet faglighed dækker det de elementer i arbejdet, der ikke vedrører det interaktionelle og kommunikative. Med andre ord omfatter faglighed

kendskabet til produkterne og de regler og procedurer mv. der knytter sig til disse. Brede lovgivningsmæssigt stof samt virksomheds- og nationaløkonomi omtales ofte som "teoretisk viden", mens interaktionelle og kommunikative færdigheder omtales som "bløde kvalifikationer". En medarbejder der har beskæftiget sig en del med bl.a. salgsuddannelse fortæller at denne uddannelse tidligere hovedsagelig har været økonomisk rationelt baseret og at de "bløde elementer":

"...har jeg godt nok kæmpet i mange år for at få lov til (at bringe ind, MS), fordi i en bank der har man jo igen det der med det faglige".

Da det så var introduceret mødte hun også en del modstand fra kursusedtagerne, men den overvandt hun dog.

I det hele taget betoner de fleste vigtigheden af det de forstår som den faglige viden i almindelighed, mens de understreger den personlige sociale kompetence, når de taler om deres konkrete arbejde. Dette bør imidlertid ikke fortolkes ensidigt som større vægt på den tavse sociale viden. Det må ikke undervurderes, at netop det faktum at alle gennemgår den samme grundlæggende faglige uddannelse bevirker, at denne tages som en selvfølge. Som én udtrykker det skal man have kommunikative færdigheder, men: *"Selvfølgelig kombineret med en eller anden faglig viden om det der nu skal rådgives om, men det er da fundamentalt"*

Denne fælles baggrund i den faglige uddannelse har betragtelig vægt når man skal fremtræde som en kompetent fagperson ved at kunne formulere menneskers hverdagsproblemer som bankmæssige (Schön, 1983).

Også i det kvantitative materiale træder dette frem i forbindelse med et spørgsmål om hvad der vurderes som positive og negative egenskaber.

Positive og negative egenskaber

Over 80% fremhæver, at det er en positiv egenskab

- At have evnen til at kunne leve sig ind i kundens situation
- At kunne finde en overraskende løsning på et problem
- At sikre sig at alle detaljer er på plads
- At fastholde fokus på de behov hos kunden der kan føre til et salg

Over 70% fremhæver at det er en negativ egenskab

- At involvere sig følelsesmæssigt i sine kunders problemer
- Ikke at fokusere på en sags specielle aspekter
- At vise kunden ærligt, hvad man tænker om vedkommende
- At være skeptisk overfor en ny kunde

Mellem 30% og 70% mener, at det er negativt

- At være privat i sit forhold til kunderne
- At huske at det er banken der gør kunden en tjeneste – ikke omvendt
- At slutte en sag af i en fart

Tallene ovenfor peger i retning af at bankmedarbejderne i beskrivelsen af deres faglighed gerne vil se sig selv som personer der ejer en stor fagorienteret viden og som fastholder denne vinkel i forholdet til kunden. Man skal sætte sig ind i kundens problemer og finde forretningsmæssige løsninger, men man skal bevare en distance til kunden og fremstå venlig og tryghedsskabende. Kun i meget begrænset omfang skal man involvere sig i relationen med hele sin menneskelighed.

Forhold til kunderne

100% lægger vægt på

- at kunderne føler at hos os kan de trygt efterlade deres penge

Over 90% lægger vægt på

- altid at være venlig
- at kunderne ikke oplever at blive behandlet forskelligt alt efter hvem de taler med

Over 50% lægger vægt på

- at kunderne aldrig oplever hvad vi tænker om dem
- at kunderne kan mærke tid er penge

Selvom dette fremhæver en stadig afbalancering af nærhed og distance gælder det generelt at:

"...det der med de menneskelige egenskaber, kommer man langt med. Du gør det både personlemæssigt og du gør det blandt kunderne..."

De medarbejdere der i stigende grad forsvinder, og som bankerne skiller sig af med er den type, der har svært ved at omstille sig efter ledelsens anvisning og som er alt for detaljeorienterede, og som typisk er rekrutterede på grundlag af deres regne- og matematikkarakterer. Selvom der stadig er områder hvor disse egenskaber kan anvendes, er kravet, som en mellemlider udtrykker det, i en række funktioner at man skal være "selvdrevne" og kontrol skal ikke være nødvendig. Dog er der stadig funktioner i det "almindelige bankarbejde", hvor man

"bedre (kan) have nogen, du måske skal kigge lidt i kortene".

Men som helhed er det den udbredte opfattelse at en dygtig bankmedarbejder kan beskrives således:

"... det er jo dem, der har kombinationen, den faglige ekspertise altså, de er gode til de ting, de beskæftiger sig med på det faglige plan, og de har den menneskelige side med. Så har du en helstøbt medarbejder"

Altså understreger dette, at den faglige viden er betydningsfuld som fundament, men at den egentlige kompetence ligger på de sociale områder. Det er den generelle opfattelse, at den faglige viden til enhver tid kan bibringes senere.

Ud over de kunderelaterede opgaver ligger det også i den bankmæssige faglighed at kunne varetage en række mere interne opgaver. Det drejer sig om opgaver som specialist på en række områder og i den forbindelse undervisning af kolleger, ligesom opgaven som elevvejleder hører til her. Det drejer sig ligeledes om projektrelaterede opgaver som f.eks. lokal udvikling af produkter rettet mod specielle grupper eller situationer eller udformning af kampagner. Endelig hører personalerettede opgaver for mellemledere til i denne kategori. Det er opgaver som de enkelte betoner som højt prioriterede, da de oplever at de lærer meget og at de samtidig giver intern status. Det bliver ligeledes fremhævet at det at deltage i mange interne aktiviteter er af betydning i forhold til at blive synlig og komme frem i banken.

Dette krav om engagement i det interne liv i banken fremstår markant selvom mere udadvendte medarbejdere betoner det mindre.

Denne betydning fremhæver en medarbejder, der har været i bankfaget i en række år og som fremhæver, at han er utrolig glad for sit arbejde, idet dette åbner mulighed for ham til at realisere sin faglige dygtighed:

"... dels så kan jeg bruge noget af det, jeg mener jeg er god til, nemlig det at grave mig ned i fagligt stof og dukke op til overfladen og så have viden om det og kunne videreformidle det. Altså en form for specialist også i relation til mine kolleger, at man har en funktion der, så de søger en når de har brug for specialviden frem for at være generalist...jo mere kompliceret jo sjovere er det. At sælge en kapitalpension med 500 kr. om måneden er ikke så ophidsende, men hvis man kan løbe ind i nogle mere komplekse situationer, hvor man virkelig skal gå og fundere over, hvad gør jeg her...".

Selvom den pågældende er bevidst om sin problemløsende funktion i forhold til kunderne kommer den anderledes tilfredshed ved fordybelsen og ved at spille en rolle i forhold til kollegerne frem. Her beskriver den pågældende situationer hvor han oplever at bruge sine potentialer, indgå som en vigtig part af det faglige fællesskab og faktisk beherske et vanskeligt område indenfor faget. På denne måde beskrives en alsidig forståelse af egen dygtighed i en klassisk forståelse af bankarbejdet.

En anden medarbejder fremhæver ligeledes betydningen af at være specialist på et område, at komme af sted på kurser indenfor dette og kommer tilbage og skulle informere eller undervise sine kolleger. Og en yngre medarbejder siger at uden de interne udviklingsopgaver ville hverdagen være for kedelig og hun siger videre:

”Jeg tror det er vigtigt, at man deltager aktivt, at man viser noget engagement, og loyalitet overfor den bank du er i. Så kommer du også længere. Det med at vise engagement er nummer et, det gælder om at blive set og hørt, og det gør man jo ved at vise engagement og ved at deltage. Det tror jeg er godt. Det hjælper selvfølgelig også, at man er dygtig.”

Løsningen af interne opgaver har altså en tungtvejende betydning for den faglige selvforståelse hos de fleste. Som det fremtræder kan dette pege i retning af en ide om, at mens medarbejderen føler sig personlig dygtig, når han hjælper kunden bliver han samtidig socialt anerkendt som dygtig i de interne projekter.

Opsamlende kan man sige, at der iblandt informanterne eksisterer et forholdsvis stærkt billede af det ”rigtige” bankarbejde, som bestående af indlån, udlån, skranke/kasse og nogle administrative opgaver. Og at dette arbejde udføres med udgangspunkt i kundernes henvendelser.

Dette er dog alene den funktionelle beskrivelse. Når bankmedarbejderne beskriver, hvad de faktisk gør, er det andre aspekter der udtrykkes:

- Arbejdet indenfor bankfaget kan beskrives som tosidet: På den ene side arbejdsopgaver, der forstås og beskrives som at hjælpe kunder der henvender sig med at håndtere de problemer der udløser deres henvendelse, og på den anden at løse interne opgaver i relation til gruppen af kolleger. Begge områder er tilstede i næsten alles beskrivelser af deres arbejde, men med vekslende vægt.
- I beskrivelserne fremtræder de interne kollegiale arbejdsopgaver som et vigtigt domæne i den forstand at den enkelte får muligheder for offentlig at fremstå som dygtig og modtage anerkendelse fra sine kolleger i form af at blive brugt som ekspert på en række områder. Dette arbejde er karakteriseret ved at være åbent og tilgængeligt for ros og kritik, men beskrives også som et felt hvor man har mulighed for at opleve at ”man kan noget”.
- Arbejde med rådgivning af kunder er omdrejningspunkt både for en stor del af bankens indtjening og for den enkeltes arbejdstilfredsstillelse. Dette arbejder ser den enkelte ikke primært som en instrumentel økonomisk disciplin, men hjælp til mennesker med løsning af væsentlige problemer i deres liv. På denne måde giver

det medarbejderen en mulighed for at opleve at gøre en forskel og dermed opleve sig selv som samfundsmæssig nyttig.

- Dette bunder i den opfattelse, at bankforretninger er vanskelige for mange mennesker og at rådgiveren kan træde ind som hjælper på basis af sin forståelse af kundens behov og livssituation. Til dette billede hører også at det er betydningsfuldt at den hjælp man yder er i orden i den forstand at den administrativt og procedurelt også er gennemført korrekt. Denne position er én hvor man står til rådighed og afventer kundens henvendelse eller højst tilbyder sig til en samtale om kundens økonomi, og ikke en position hvor man i særlig høj grad henvender sig til denne.
- Det forstærkede salgskrav er uforenelig med denne opfattelse og skaber konflikter i bankmedarbejderens opfattelse af sit arbejde. De færreste medarbejdere beskriver salg som en væsentlig del af deres arbejde og der er magtpåliggende for dem at lægge afstand til såkaldt "kanonslag" og at "prække nogen noget på". Derfor bruger de fleste en del energi på at omformulere salg til en foreteelse de kan leve med og som skaber en balance mellem at være loyal overfor de krav banken stiller og samtidig at betjene kunden på en måde man kan leve med.
- Billedet af bankmedarbejderen som hjælperen er imidlertid ikke af en altruistisk hjælper. På denne måde påtager bankmedarbejderen sig det ansvar banken pålægger vedkommende. En vigtig del af arbejdet er at vurdere kunders kreditværdighed, et arbejde hvor rådgiveren trækker på såvel formelle kriterier som på stærkt subjektive vurderinger. Således er bankmedarbejderen en hjælper der hjælper dem der har tilstrækkelig ressourcer til at være værdige til hjælpen. Altså bliver bankarbejdet en balance mellem hjælp og forretning, mellem imødekommenhed og afvisning, nærhed og distance.
- Spændingen mellem disse to indfaldsvinkler kommer også til udtryk i overvejelser omkring hvilken typer af viden og praktiske, sociale færdigheder det kræver at udføre arbejdet. Som det nævnes kræver dette en række kommunikative og tillidsskabende evner kombineret med det der betegnes som det faglige. Men det generelle billede der tegner sig er at betydningen af det formelt faglige nedtones til fordel for det at kunne forstå kunden og indleve sig i dennes situation.

På denne måde fremtræder det konkrete arbejde, som bankrådgiveren foretager som tydeligt præget af både at være et forretningsmæssigt felt og have en konkret

samfundsnytte. Men da de to felter, som i meget andet ”menneskearbejde”, er meget nært forbundet placerer det medarbejderne i en ambivalent situation som det til stadighed kræver en indsats fra deres side at afbalancere og bearbejde.

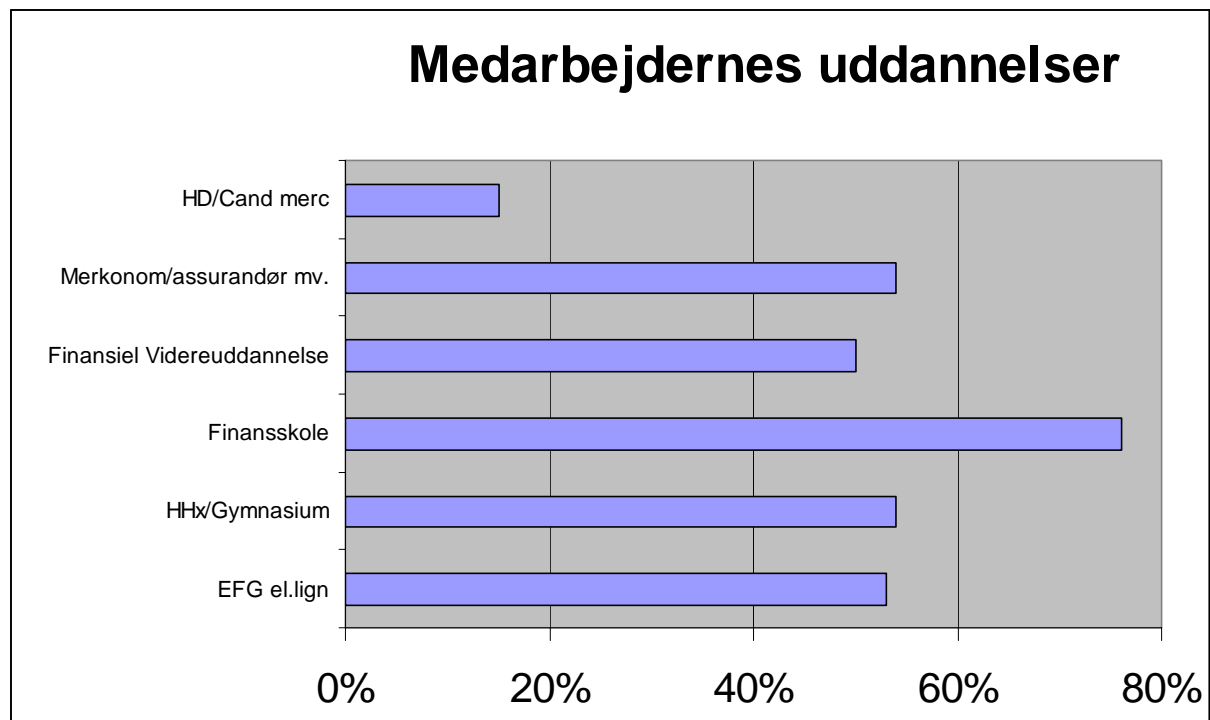
Hvad er de institutionelle rammer for dette?

Som det allerede har været berørt, udfoldes arbejdet og den dertil knyttede mængde af viden og færdigheder sig indenfor en bestemt lokal sammenhæng, der udgør rammen og mulighedsbetingelserne for dette. Som den stærkt institutionaliserede ramme banken er spiller denne en markant rolle både i kraft af de formelle rammer og i kraft af medarbejdernes subjektive følelse af forpligtelse overfor disse. Men som enhver organisation repræsenterer banken også et nexus af strukturer, der i forskellig udstrækning er formaliseret, og som i større eller mindre omfang er til forhandling. Man kan sige, at bankerne som organisationer på kompleks vis, både er bureaukratier og relativt flade strukturer, og at selvom en del fastlægges ved formelle regler, er der mere der reguleres gennem social praksis.

De fleste er begyndt i faget kort efter skolegangens afslutning (typisk enten HH og tidligere realeksamen evt. handelsmedhjælpereksamen). Kun enkelte har fra starten udelukkende søgt stilling i en bank. Mange har søgt både i banker og f.eks. kommunale administrationer, revisionsfirmaer eller lignende.

Næsten alle har gennemgået elevuddannelsen (enkelte trainees gennemgår et kortere målrettet forløb) og de fleste det efterfølgende forløb (tidligere finansiel videreuddannelse). På denne måde kan den grundlæggende uddannelse ses som vejen til en legal tilstedeværelse i feltet, men det er også tydeligt at afslutningen af elevuddannelsen snarere er en vej til at blive accepteret indenfor feltet end til at blive accepteret som fuldgyldig bankmedarbejder.

I det store og hele har alle bankfolk fået den samme uddannelse. Hvis der er forskelle ligger disse primært på den efteruddannelse de har deltaget i.



Der er (stadig) én vej ind i banksektoren - elevuddannelsen. Indgangen til elevuddannelsen er - i dag for alles vedkommende - HHx eller gymnasiet. I gruppen over 30 år spiller efg og handelsmedhjælpereksamen dog en vis rolle. Nogle få % har taget HD, cand.merc. eller lignende inden de bliver ansat, men det er et fåtal, også hvis man kigger på gruppen under 30 år. Det er altså svært at se nogen tendens til, at der ansættes flere med højere uddannelse.

I dag tager langt de fleste den videregående uddannelse (Finansiell Videreuddannelse) efter deres elevuddannelse mens der blandt de ældre medarbejdere er nogle, der ikke har denne. Samtidig har mange gennem årene taget merkonom-uddannelser, men måske overtager HD denne uddannelses rolle blandt de yngre medarbejdere.

Imidlertid har under 6% af bankfolkene gennemført en fuld HD, mens lidt over 6 % har taget HD 1. del. Således kan man ikke sige at denne uddannelse spiller nogen massiv rolle i dag. Der er dog blandt de unge medarbejdere ca. en femtedel der er i gang med en HD så dette kan være ved at ændre sig. Cand. merc. og andre lange videregående uddannelser har heller ikke i det senere uddannelsesforløb nogen nævneværdig betydning. Den lille plads, som personer med en videregående uddannelse har, afspejler sig i FA's lønstatistik, hvor gruppen udgør 1-2%.

Det overordnede billede, der tegner sig, når man ser på bankfolkenes uddannelse er altså, at næsten alle har samme faglige uddannelse og en videreuddannelse på KVVU niveau. Imidlertid ligger medarbejdernes almene skoleuddannelse på mellemniveau. De fleste har en gymnasieuddannelse hvilket er over samfundets generelle niveau, men til gengæld er uddannelse ud over den faglige uddannelse og dennes overbygning ikke er særlig udbredt.

Ovenstående kunne pege i retning af at fagligheden i sektoren primært bygger på den fælles uddannelse som alle gennemgår og at man herefter kun i begrænset omfang søger eller får uddannelse, der ikke er sektorrettet og styret af arbejdets umiddelbare behov. Dette skaber formentlig en oplevelse af at uddannelsen umiddelbart kan bruges i det praktiske arbejde. Samtidig spiller det formodentlig afgørende ind i reproduktion af en fælles identitet indenfor faget. Imidlertid kan det tænkes at føre til en begrænset mobilitet for medarbejderne og afskærme sektoren fra den fornyelse og anderledeshed der kunne ligge i at ansætte mennesker som er uddannet i andre traditioner.

Der er generelt meget stor tilfredshed med uddannelsen. En forholdsvis nyuddannet elev fortæller, at:

" Kollegerne var meget, meget flinke til at tage en med, og til at fortælle om, hvad sker der nu",

og hun oplever generelt megen venlighed og imødekommenhed.

En anden medarbejder fortæller i relation til "sin elev" at der i dagligdagen arbejdes med fælles forberedelse mellem ham og eleven til kundemøder og tilbagemelding på disses forløb. Uden at være direkte normativt finder her også en væsentlig socialisering sted:

"Og også... jeg bruger noget tid på at sige: en anden måde at gøre det på kunne måske være sådan her, og så igen komme til at præge på den måde, som jeg mener er den rigtige".

og han beskriver balancen mellem faglighed og socialisering i vekseluddannelsen med ordene:

"Og det er også sådan jeg selv har gjort i tidernes morgen, jo. Taget lidt fra ham og taget lidt fra hende og så lidt fra min egen baggrundsviden og så prøvet at mixse det sammen. Og så prøve at blive den person man så er i dag".

En forholdsvis nyuddannet beskriver også nogle af vekselluddannelsens problemer. Hun beretter at de første tre måneder af uddannelsen lærer hun kassererarbejdet og oplever det som meget spændende at have med så mange penge at gøre. Derefter skifter hun til en anden afdeling, hvor hun får lært lidt om lån og obligationer. Så skifter hun atter afdeling og vender tilbage til kassearbejdet.

"Det (stået i kassen, MS) har jeg gjort de først 1 1/2 år af min uddannelse, faktisk indtil jeg kom i kundesekretariatet og fik lært om dokumenter i erhvervsafdelingen".

Hun tilbringer megen tid i kassen og bliver klar over at det ikke er

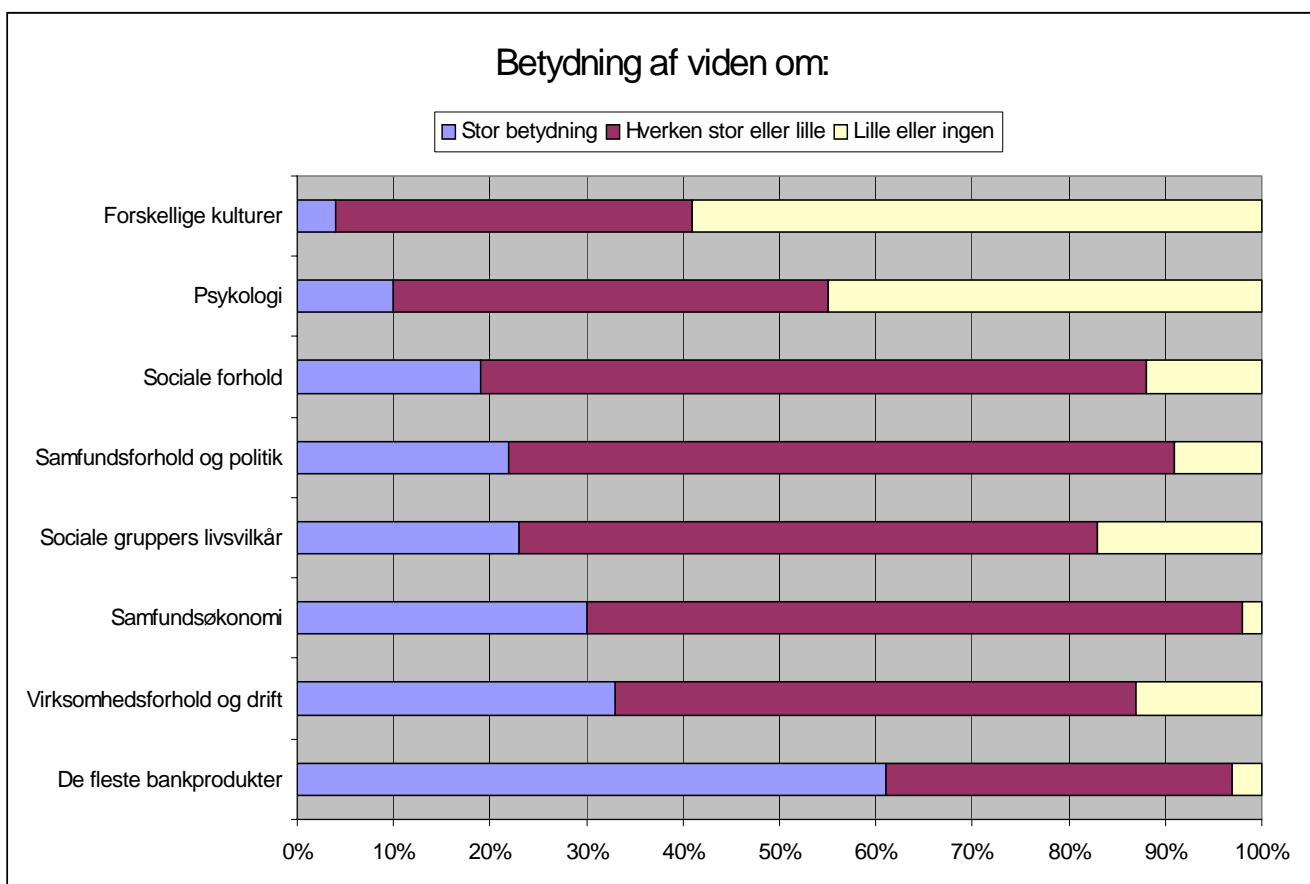
"...i kassen, jeg skulle være hele livet. Så var der også vores ophold i erhvervsafdelingen, ikke særlig langt, man får faktisk ikke rigtig fundet ud af, om det måske kunne være noget for en",

og da hun samtidig er god til edb bliver hun sat til at løse problemer på det felt. Først da hun "gør oprør" og understreger, at "der må ske noget nyt" får hun andre opgaver.

Selvom hun er meget glad for sit arbejde i banken siger hun generaliserende:

"Hvad jeg lærte i banken? Ikke en skid. Nej, det er hårdt sagt, selvfølgelig lærte jeg noget, men det med at få praktik og teori til at hænge sammen, det virkede ikke, overhovedet ikke".

Men hvad der læres i uddannelsen er ikke nødvendigvis, hvad der anvendes i faget. Skal man se på hvad medarbejderne anser det for basalt at vide noget om angives, i det kvantitative materiale følgende områder.



Bankfolkenes vurdering af, hvad det er vigtigt at vide noget om peger på, at der er en forholdsvis stor anerkendelse af den mere klassiske økonomiske videns betydning (selvom denne ikke kan kaldes massiv). To tredjedele mener, det vejer tungt at vide noget om de fleste bankprodukter, og ca. en tredjedel at det har stor betydning at vide noget om virksomheds- og samfundsøkonomi. Med hensyn til viden om samfundsforhold og politik, viden om sociale grupperes forskellige livsvilkår og viden om sociale forhold mener det store flertal, at dette har nogen betydning, men meningene er mere delte på disse spørgsmål. Dog vejer disse områder noget tungere hos den unge gruppe. At kende til psykologi og kulturelle forskelle tillægger de færreste stor betydning.

Mens den socialisering der finder sted lærer eleven de praktikker, der hører til at være en bankmedarbejder, finder der også en sortering sted. De der ikke tilegner sig gruppens orienteringer, praksisformer og fremtræden bliver hurtigt skilt ud af systemet. Men for de fleste gælder det, at den rette adfærd i og udenfor arbejdet falder naturligt, i og med

at eleverne er "den rigtige type", dvs. at de når de ansættes har orienteringer og dispositioner der følger de dominerende i gruppen. Dette bliver under uddannelsen justeret i kraft af at elevvejlederen i samtalerne med eleverne gør opmærksom på korrekt adfærd i banken såvel som udenfor f.eks. ved at påpege, at man i private selskaber skal passe på sin opførsel og veje sine ord fordi det "*kan blive opfattet forkert*". Det mener han

"... er en del af opdragelsen af en diskontobankelev, hvis folk skal opdrages i den ånd vi gerne vil have".

Hermed tydeliggøres at der til at være en god bankmedarbejder hører meget andet end blot at have tilegnet sig den viden der formidles i den formelle del af uddannelsen. En betydelig del af dette "andet" er bevidstheden om at man til stadighed er element i bankens renommé og til stadighed lader sig styre af refleksioner om hvordan en given adfærd kan opfattes udadtil.

Et andet element i dette "andet" er tilegnelsen af de kvalifikationer, der knytter sig til at optræde "bankmæssigt" i kunderelationen. I udviklingen af disse kvalifikationer skelnes der meget imellem, hvad der opfattes som uddannelse og hvad der indgår som et element i personligheden. Generelt fremhæver medarbejderne evnen til at tale med og forstå mennesker som den centrale færdighed for en bankrådgiver. Samtidig angiver de fleste, at denne evne er noget de har fra naturens hånd eller har lært i deres barndomshjem. F.eks. sige en interviewperson, at sin evne til at tale med andre har hun dels kraft af "arv og miljø" og til dels udviklet undervejs. Dette er ikke direkte trænet,

"...men så lærer man alligevel noget ved, at vi sidder tæt ved skrivebordet. Hvis du sidder og arbejder med en kollega ved siden af, det får man også noget ud af det, at se hvordan de gør, og også se hvordan man ikke kan gøre det".

Her fremhæves det åbne rums betydning som læringsrum. En lignende betydning af de åbne rum optræder ligeledes, når medarbejdere fortæller at de har korrigeret hinandens adfærd efter interaktioner med kunder eller i telefonsamtaler. Imidlertid oplever de fleste, at de kompetencer der knyttes til at gennemføre sådanne møder falder naturligt og er ikke noget de decideret tænker over eller lærer, selvom man godt kan bede om råd i komplicerede situationer:

"Jo, altså hvis det er sådan, at man ved, at nu får man et umuligt møde, så kan man da spørge, hvordan tackler jeg det i dag, men der er jo ikke andre bedre end mig selv til at vide det, fordi jeg kender de kunder, og det gør de andre ikke".

Til trods for at det af de fleste opfattes som den centrale kompetence, opfattes denne som et talent eller en kunst og som meget privat. Denne holdning om, at det der sker i relationen til kunder er personligt og privat kan ses både som en beskyttelse, men også som en udviklingsmæssig hæmsko, da den således kun svært kan gøres til genstand for viderebringelse, kritik eller diskussion.

Dermed bliver den refleksive selvkritik og selvevaluering en væsentlig del af de egenskaber der skal udvikles hos den enkelte. Flere af de unge medarbejdere beskriver sig selv som forholdsvis selvkritiske og som søgende forholdsvis målrettet fremad.

Dette kan både ses som en naturlig reflektiv indstilling i forhold til ens egen bevægelse imod at blive accepteret som helt eller fuldgyldig medlem af et fag. Men samtidig kan det også forstås som et arbejde med at træne og inderliggøre den stærke selvkontrol og egenstyring, der er en markant del af bankens kultur.

En yngre medarbejder beskriver, at hun i sit arbejde bliver rost for at have et virkelig godt forhold til kunderne og for at være god til at snakke med dem, men hun får en smule kritik for at være for genert og tilbageholdende og samtidig være for hård ved sig selv. Hun siger:

"... jeg er måske meget selvkritisk, jeg stiller mig nogle høje mål, og hvis jeg ikke når dem så ..., og det kan ødelægge min dag, hvis jeg ikke lykkes, og det er så både godt og skidt".

En del af at beherske faget er også at beherske de institutionelle rammer. Banken beskrives af interviewpersonerne som et system, der er præget af rammer for accepteret adfærd og med udstrakt bureaukrati og kontrol. Selvom dette problematiseres af enkelte, er der imidlertid også en bred accept af at "sådan er det". En medarbejder fremhæver, at selvom de rene "nikkedukker" efterhånden er en udryddet art, også i bankverdenen, så eksisterer de stadig mht. overskridelse af disse rammer, at:

"Det er i bund og grund farligt, at adskille sig for meget fra mængden. Med mindre man har så meget selvtillid, og tror så meget på sig selv, at man ved, at det jeg skal i gang med her, det kan jeg, og jeg magter også den faglige del".

Skal man gå imod vinden skal man være lavet af et specielt stof - ellers er det nemmere

"...hvis du er lyserød, når de andre er det".

Det betyder ikke, at det af interviewpersonerne opleves som et system, hvor der ikke er plads til at sige sin mening, men at det beskrives som nødvendigt at tænke sig om og vælge "det acceptable" tid og sted, ligesom at man skal have opbygget en solid pondus og position vundet gennem erfaring og faglig styrke. På den måde beskrives banken som et system med faste rammer og grænser:

"...du har jo i ethvert arbejde, også i en bank en eller anden firkant, der siger, at det er her indenfor, du skal bevæge dig. Så er det klart, at hvis du bevæger dig ud på den anden side, så er det der, det kan blive farligt... men det kan også give mange points at turde gøre det".

Det er typisk at en ung medarbejder i en situation siger markant fra da hun føler at hun lærer for lidt i arbejdet og senere bliver inddraget i en række udviklingsarbejder i banken. Altså er disse rammer ikke fastere end at de kan rykkes eller overskrides, og de er dermed genstand for refleksion og forhandling. Men det kræver en stor personlig styrke at skille sig ud og markere en selvstændig position. Det kræver ligeledes evnen til at fastholde en balance i forhold til at respektere bankens politik, og muligheden for at afvige denne på basis af en konkret vurdering i situationen. Dette bygger på den almindelige forståelse af, at ledelsesmæssige beslutninger i almindelighed skal accepteres og følges, og på dette område udviser bankmedarbejdere en høj grad af loyalitet. Det kommer bl.a. til udtryk derved at selvom der tages beslutninger, som den pågældende er uenige i, accepteres disse og betragtes som et uafvendeligt vilkår. Som en interviewperson siger om en konkret ledelsesbeslutning:

"...det var for tåbeligt. Men man skulle. Det var bankens politik".

Men loyaliteten indebærer ikke en meget stiv opfattelse af lydighed. Det står klart, at regler og beslutninger kan fortolkes og gradbøjes i et vist omfang .

Men vedkommende fremhæver også risikoen for at "få på puklen". Derfor er: *"det ikke fremherskende at gå udenfor firkanten".*

Men det kan også give "points" at bevæge sig udenfor firkanten. Dette sker f.eks. når man udfordrer systemets etablerede forståelse for hvad man kan og ikke kan. En kvindelig medarbejder der sidder i en lederstilling beskriver at det gav en del "støj" at hun ønskede at gå på deltid og at hun måtte bringe sit ønske op for samarbejdsudvalg og direktion. I situationen formulerede hun dette som et krav og fastholdt at hun var parat

til at arbejde i kassen (som er lavstatus) eller tage job udenfor banken, hvis kravet ikke blev imødekommet. Det blev opfattet som usædvanligt og meget konfronterende således at stå fast på et krav og være villig til at opgive sit bankjob. Omvendt er det hendes vurdering at netop dette har medvirket til at give hende en stærk position i dag, hvor hun er tilbage i sit lederjob.

Det er således den fremherskende opfattelse blandt medarbejderne, at man skal overholde eksisterende implicite såvel som eksplicite regler, men at det også kan lade sig gøre at afvige disse. Men det er udtryk for en avanceret beherskelse af feltets normer for afvigelse og kræver besiddelse af en stærk position – en stor mængde symbolsk kapital - at gøre dette, hvilket også kan tolkes som at man skal have opnået en position som fulgyldig deltager i feltet.

Når man er kritisk eller utilfreds er det typisk at man ikke kritiserer banken men derimod lederne i banken. Det er i en række tilfælde medarbejderens nuværende og enkelte tidligere chefer, der er referencepunkter for henholdsvis dårlige og gode idealer og personificerer de gode og dårlige sider ved banken. På den måde bliver ledere, og samspillet med dem, brugt som modeller for ønsket og uønsket adfærd fra bankens side overfor medarbejderne. Men det fremtræder som om normerne for den daglige handling snarere etableres i hverdagen i det kollegiale rum . Samtidig virker lederadfærd såvel som politikker fra banken som en ramme, hvis udfyldelse og afskærmning hele tiden forhandles personalet imellem.

Spurgt direkte om hvilken type organisation de foretrække svarer over 80% at de helst vil have denne så flad som muligt. Dette er rimeligt forventeligt i forhold til danskernes generelle holdning til magtdistance (Hoffstede, 1991) og modificeres noget af at der er en forholdsvis stor accept af at man forfølger individuelle karrieremål samt at man belønnes for indsats og resultater. Dog er der mindre opbakning til at man belønner for ekstra uddannelse.

Selvom styringen på sine punkter er meget regelorienteret og bureaukratisk er det på andre punkter også en meget egalitær struktur. Man refererer ledelsesmæssigt i hovedsagen til afdelingslederen og i store afdelinger evt. til en gruppeleder.

Medarbejderne søger og evner at fastholde en høj grad af autonomi idet de opbygger specialistviden og i kraft af deres relation til *deres* kunder. Det kommer ligeledes til udtryk i en betragtelig modstand mod for tæt kontrol.

Det fremhæves imidlertid, at fastholdelse af stærk kontrol og manglende mod til at delegere ansvar er udbredt hos ledere i bankerne, selvom der sker en vis forandring. Dette bygger på en generel holdning blandt lederne om at medarbejdernes succes eller mangel på samme er lederens ansvar, hvilket hovedsagelig er baseret på en centralistisk og noget patriarkalsk holdning. Der findes dog enkelte, der udviser en alternativ holdning til deres position som ledere, bl.a. ved at være kritisk overfor en stærk formalisering af positionen og have en anden indstilling til kontrol med medarbejderne. Denne forholdsvis patriarkalske indstilling til lederrollen illustreres af flere interviewpersoners beskrivelse af lederen som både den tilrettevisende og som den støttende/tilgivende person. Flere kan fortælle historier, hvor den "faderlige tilgivelse" er en grundmodel. Det gælder ikke mindst hos yngre medarbejdere. Én fortæller to historier fra sit forløb der illustrerer dette. Den ene fandt sted mens han var elev, hvor en direktør han kendte fra andre sammenhænge kom på besøg i hans afdeling og:

"...der var jeg nok lidt for frimodig, lidt for frisk i det overfor ham. Jeg glemte lige at holde den her naturlige distance som der skal være mellem en elev og en direktør".

Efter arbejdstids ophør bliver han taget til side og tilrettevist af sin afdelingsleder og lærer her:

"... hov næste gang vidste jeg at så skal jeg lige, skal jeg veje mine ord lidt mere med omtanke. Og min opførsel eller hvad man nu skal kalde det, lidt mere."

Den anden fortælling vedrører en situation hvor:

"... jeg nok fik lånt for mange penge ud...rent ud sagt. Ikke fordi vi har tabt dem endnu, men vi risikerer måske at tabe dem ikke også, men det husker jeg det tydeligt".

Her havde vedkommende en oplevelse af at have fået en god opbakning og tilgivelse og beskriver dette som en personlig tung byrde der var blevet fjernet fra hans skuldre ved forsikringen om at det er i orden at fejle engang imellem.

Ledere kan imidlertid også være en trussel, der skaber usikkerhed og kan betyde at individuelle planer og fremtidsudkast bliver urealistiske:

"Den finansielle sektor er jo præget af omvæltninger, altså nogen steder snakker man om karriereplanlægning, men det er yderst vanskeligt for den finansielle sektor for det job man har, det undergår jo ændringer hele tiden, og hvis ikke jobbet gør det, så er der jo en lind strøm af chefer, nærmeste chefer, hele tiden, pga. organisationsomlægninger og den slags, så jamen et er at selv kan jeg ikke holde til det arbejde. Man skal være

klar over, at jamen der kommer nye chefer hele tiden, og der kan man være uheldig at stå på det forkerte sted på det forkerte tidspunkt,...”.

I ovenstående sammenkædes en eksistensusikkerhed i organisationen, der spejler den samfundsmæssige udvikling med en opfattelse af ledere som repræsenterende en tilsvarende vilkårlighed. Denne usikkerhed omkring at nye ledere kan ødelægge en ellers stabil tilværelse kommer tydeligt til udtryk, når interviewpersonen påpeger at han vurderer at der i længden er brug for hans funktion, men:

”... om man så kan overleve de forskellige chefer man skal have, det må tiden jo vise”

Samlende tegner sig dette billede: Mens banken som institution i almindelighed opfattes positiv, er holdningen til de ledere, der repræsenterer banken i forhold til medarbejderne mere sammensat, og kritik og usikkerhed såvel som forventninger om støtte og opbakning går via disse.

I forlængelse af behovet for opbakning kan man sige, at spændingen mellem kontrol og selvstændighed påvirker både den enkeltes forståelse af fagligheden og tilfredsheden i arbejdet. Dette spørgsmål er også knyttet nært til spørgsmålet om forholdet til ledere og idealet om en ”flad” struktur.

Generelt opfattes og beskrives systemet som præget af selvstændighed i dispositionerne i det daglige konkrete arbejde, men også med en udstrakt grad af kontrol og bureaukrati. I det kvalitative materiale kommer dette til udtryk i en udtalelse fra en mellemlider, der betoner:

”Der har det her system været gennemsyret af noget andet, det er heldigvis også blevet bedre, der er også sket en udvikling. De mennesker der arbejder i banken, de har nok svært ved at miste den kontrol. Som mennesker har de svært ved det, det har jeg ikke. For pokker jeg må da stole på dem, indtil det modsatte er bevist”.

Men medarbejderne oplever i almindelighed fortsat et udbredt bureaukrati og kontrol.

En medarbejder ironiserer over at banken vil have

”selvstændige, kompetente og imødekommende medarbejdere, men alligevel skal du lave 7 sider kreditindstillinger, og vi kommer også og kontrollerer dig”.

Der fortælles ligeledes, at der nogle steder er en meget tæt opfølgning på den enkelte medarbejders aftaler og arbejde, en opfølgning der ikke har karakter af opfølgning på aftalte mål, men tager form af kontrol af den enkeltes aftalekalender, hvilket opleves som ydmygende og unødvendigt.

I en del sammenhænge kan man opfatte udviklingen som en dobbelt proces med både styrkelse og svækkelse af kontrolmekanismerne. For selvom der på mange måder er kommet et større fokus på de ”bløde faktorer” og dermed mere plads til selvstændig vurdering, så beskrives også en større regelstyring. F.eks. gjaldt det tidligere at:

”... man kunne sige: ’Jamen herregud fru Petersen, De har boet henne på hjørnet i 20 år. Selvfølgelig kan vi ordne det’. Det kan du ikke få lov til i dag, du skal skrive dig ud af det hele... ”,

ligesom det i dag ikke er tilstrækkeligt at vurdere betalingsevne og –vilje ved et lån, men at der kræves et meget omfattende papirarbejde. Flere interviewpersoner gengiver parallelle iagttagelser der afspejler en dobbelthed af delegering af ansvar og forøgelse af kontrol og styring.

Men selvom der er en stærk kontrol i systemet optræder der strategier til opretholdelse af en vis selvstændighed. Der kan opleves primært to områder hvor kampen om og balancen mellem kontrol og selvstændighed kommer til udtryk.

Det første område hvor medarbejderne stræber efter at fastholde selvstændighed og autonomi er i forholdet til kunderne. Det kommer til udtryk i og med at det tillægges meget stor symbolsk betydning for at blive anerkendt som en fuldgyldig bankmedarbejder at have fået egne kunder - selvstændigt kundeansvar – og dermed komme til at opleve sig selv som en del af det kollegiale fællesskab og af banken som sådan. Som en yngre assistent fortæller er det vigtigt for hende, at hun forholdsvis hurtigt efter elevtidens afslutning har opbygget en kundemasse på 750 vigtige kunder. Det gav hende både en følelse af egen betydning og status, ikke mindst i forhold til de andre på hendes elevhold. Også det at have fået egen bevilling, dvs. ramme for hvor store udlån man selv kan bevilge, en rolle som symbol på at have fået retten til at handle selvstændigt. Blandt ældre medarbejdere er denne betydning implicit, men for de nye er den et signal om graden af optagelse i faget. Samtidig er bevillingen og omgangen med den en del af den erfarne bankmedarbejders profil. Medarbejderne er bevidste om, at bevillingen er en ramme, der skal overholdes, men også at den kan afviges med gode grunde. Men når man overtræder denne udsætter man sig også for risiko, hvis det går galt. En yngre medarbejder fortæller, at hun endnu ikke har overtrådt sin bevilling, men har været i en situation, hvor en kunde med et større engagement muligvis ikke kunne overholde forpligtelsen. Hun siger, at der følte hun sig ”langt ude”, idet hun havde

bevilget de sidste 30000. Indtil nu, fremhæver hun, har hun ingen penge tabt, men det er uundgåeligt og en del af arbejdet. På denne måde optræder bevillingen som en ramme man kan handle indenfor, men også som betydningsfuld for ens faglige selvopfattelse, hvis der er problemer med de lån man har bevilget. I den forstand indbygger systemet et næsten uundgåeligt nederlag, hvor medarbejderen får brug for overordnet accept og tilgivelse hvilket er med til at skabe afhængighedsrelationer. Dermed bliver medarbejdernes portefølje af kunder også et væsentligt grundlag for dennes status. Det kommer således til udtryk når medarbejderne fastholder kundesamtalen som noget privat og ligeledes når medarbejdere træffer beslutninger, hvor flere betoner at de kun i begrænset omfang trækker på andres vurderinger eller bestemte rollemodeller, men bygger på deres selvstændige vurdering. Samtidigt fremhæves selvstændigheden i de beslutninger der træffes på kundemødet hvor man selvfølgelig kan "vende" en tvivl med kolleger men at den endelige afgørelse er ens egen:

" Når jeg sidder med en kunde, så beslutter jeg udelukkende ud fra mig",

som en yngre medarbejder fremhæver.

For det andet fastholder nogle deres selvstændighed på basis af viden. Flere beskriver vigtigheden i oplevelsen af at have et område, hvor man er den dygtigste. Også gerne dygtigere end sin chef. I disse sammenhænge kan man sige, at der skabes en autonomi med udgangspunkt i viden.

Endelig tegner sig en vurdering, hvor selvstændighed forbindes med i hvilken grad man er bundet til pladsen. Det gælder det konsulentorienterede arbejde, at skulle "ud af huset" og dermed ikke at være under kontrol. Dette bliver knyttet til selv at kunne påvirke indholdet af sin stilling og selv kunne tilrettelægge eksterne relationer til kunder og virksomheder og arbejdsformer i tilknytning hertil.

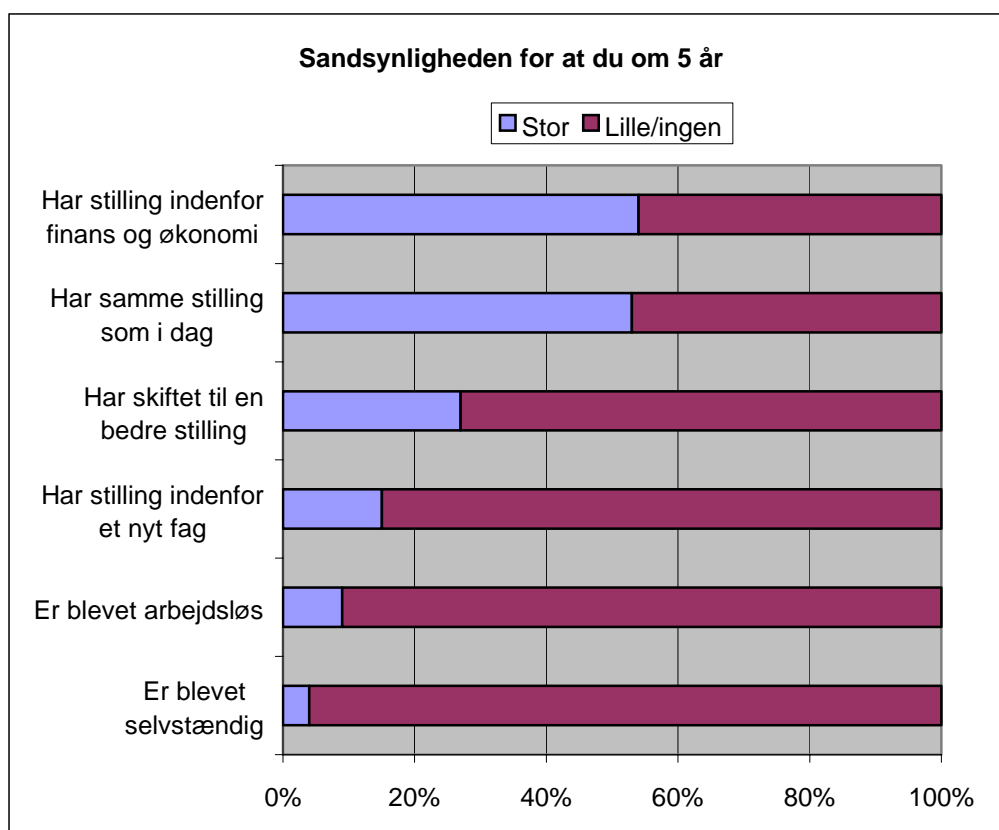
Som et eksempel på en usædvanlig ledelsesmæssig orientering fremhæver en medarbejder:

"Vi havde en direktør i Sparekassen engang, han måtte desværre forlade os, han blev vist fyret, vi havde aldrig mødt sådan en mand før, han var stik modsat alle pengeinstitutfolk vi nogensinde havde set i vores liv. Jeg kan huske ham endnu sige, at i den her sparekasse skal det være nemmere at få tilgivelse end tilladelse, og det skal herske i denne Sparekasse. OK, det var faneme en ny tone".

Således opleves banken af alle som et system, som præges af et stærkt men forholdsvis fladt hierarki og samtidig et system med stærke rammer for det accepterede. Imidlertid er reproduktionen af disse rammer baseret på, at den enkelte accepterer disse og meget nøje overvejer, hvis vedkommende afviger fra dem. Men samtidig etablerer den enkelte medarbejder sig rum for autonomi og selvstændighed i kunderelationen og i nogen grad gennem etablering af særlig viden.

Men denne strukturering af det sociale rum betyder at mange beskriver deres handlemuligheder som begrænsede. Således er der store forskelle på hvordan de enkelte interviewpersoner oplever deres individuelle rum for forandring i arbejdet. Dog optræder der en tendens til at mens de interviewpersoner, der er forholdsvis nye i sektoren, oplever en række personlige handlemuligheder beskriver de lidt mere erfarne medarbejdere disse muligheder som meget mere begrænsede.

Medarbejderne i banksektoren er generelt trygge, men tror ikke på de store fremskridt.



Over halvdelen af alle medarbejdere tror, at de om 5 år sidder i den samme stilling som i dag, mens kun en fjerdedel mener, at det er meget sandsynligt, at de har skiftet til en

bedre stilling. Alligevel siger 90% at det er usandsynligt, at de har skiftet til en anden bank, og over halvdelen mener, at de fortsat vil være indenfor finans og økonomi. Kun hos nogle få findes drømmen om at skifte til noget helt nyt, f.eks. til at blive selvstændig. Til trods for forandringerne i sektoren tror de færreste, at de selv bliver arbejdsløse.

I gruppen under 30 år forventer knap en fjerdedel at sidde i samme stilling om 5 år, mens tre fjerdedele forventer at have en bedre stilling. En tredjedel tror, at der er stor sandsynlighed for, at de er ansat i en anden bank, men næsten 90 % forventer fortsat at være ansat indenfor finans eller økonomi.

I det kvalitative materiale er det tydeligt hos flere interviewpersoner, at de i høj grad betragter de faktorer som styrer deres arbejdsmæssige tilværelse, som placeret udenfor dem selv. Tidligere undersøgelser (Mygind Madsen m.fl., 1987) har peget på, at forbindelser (the old boys network) havde en stor indflydelse på karriereforløbet. Det bekræftes kun delvist i analysen. Ingen tilkendegiver, at de oplever at personlige forbindelser betyder meget for at komme frem i banken, bortset fra i forbindelser med ansættelser, hvor det ofte er "en eller andens" søn eller datter, der bliver foretrukket. Men der beskrives alligevel en stærk afhængighed af ledere i denne sammenhæng, selvom denne tilsyneladende ikke opleves som egentlig nepotisme.

Avancement kan finde sted både horisontalt og vertikalt (Mygind Madsen m.fl., 1987). Det vertikale avancement finder sted fra elev over assistent til fuldmægtig og evt. prokurist. Herefter følger kontorchefer, områdedirektører og funktioner på tilsvarende ledelsesniveauer og endelig direktionen. Inden for den enkelte stillingskategori er der et relativt stift system for lønstigning selvom der i stigende grad opstår muligheder for tillæg mv. Dette system spiller en vis rolle i forhold til medarbejderens generelle placering i systemet, men siger ikke nødvendigvis noget om præcis position. Ved siden af denne type avancement er det relevant at tale om et horisontalt avancementssystem, der supplerer og understøtter det vertikale. Dette systems grundlag er, at der er mere eller mindre betydende placeringer på formelt samme niveau. Det har højere status at beskæftige sig med erhvervskunder end med privatkunder, med kreditområdet end med pensionsområdet, sidde i stabene end i afdelingerne, og sidde i vigtige afdelinger end i mere perifere. Det vil sige, at der både er et avancement opad i stillingskategorier og et avancement fra lavstatus- til højstatusområder. Den sidste type avancement er nok så

vigtig, da denne indeholder flere og mere nuancerede trin. Imidlertid er disse trin nok velkendte, men ikke formulerede og endelige. At kunne udnytte dette system kræver et grundigt kendskab til banken og evne til "at læse spillet".

At ledere spiller en stor rolle kommer til udtryk, når de ældre medarbejdere knytter væsentlige skift i deres karriereforløb til, at en leder har henvendt sig og foreslået dem et bestemt job. Altså beskrives sådanne skift ofte som udløst af henvendelse udefra og ikke af egen ansøgning. Også yngre medarbejdere knytter deres karriere an til vejledning ofte fra nærmeste leder, der for mændenes vedkommende indtager en mentorlignende rolle:

"Men igen, jeg ved ikke helt hvor meget der ligger i det og derfor så tager jeg også nogle seancer med min leder engang imellem og siger hvad er det, og hvad vej skal jeg gå og hvor skal man starte henne. Fordi det er nogle klodser der skal bygges på hen ad vejen."

Det bliver også fremhævet, at hvis man skal frem i organisationen er det vigtigt at blive set og hørt. Det gør man ved at deltage aktivt og være engageret og loyal. I denne sammenhæng er det specielt betydningsfuldt at være en god sælger selvom:

"Det hjælper selvfølgelig også, at man er dygtig".

Til gengæld er det ikke særlig populært at kæmpe meget aktivt for at komme frem. Det er en grundlæggende forståelse af at advancement skal finde sted "trin for trin" og som et resultat af at man bliver bragt fremad i systemet og ikke kæmper sig frem. Som en yngre kvinde beskriver er der nogen

"der virkelig bruger albuerne selvom det er upopulært".

Hos en interviewperson fremtræder dette som en truende skæbne som han forsvarer sig imod:

"... Så mener jeg, at man skal være fleksibel specielt i denne branche, fordi der suser organisationer og personer igennem, ikke luften, men - altså - der sker voldsomme ændringer, og det er vigtigt at man søger udfordringer selv, for det er ikke altid udfordringerne kommer til en, og så bliver man også kørt over".

I det hele taget fortæller den pågældende en historie om et skift fra tidligt i sin karriere at være selvstændig handlende til i stigende grad at beskrive sig selv som objekt for udefra kommende handlinger

”...Der var jeg i 8 år, og blev så færdig med HD samtidig med, og var det det jeg syntes, at hvis man skulle have glæde af sin uddannelse, så skulle man noget andet. Der kom jeg så videre til p-bank. Vi flyttede, rykke teltpælene på fra a-by og flyttede til b-købing, og fik et spændende job derovre...”

Med adskillige fusioner skifter denne handlingsorientering til at ting "sker med ham" i organisationen som følge af både den organisatoriske vilkårlighed og de samfundsmæssige dynamikkens indslag i organisationen:

”Så kom der jo hele den strukturomlægning i sektoren ... og der kom jeg så med ind og kom til at sidde med det administrative område i z-bank i b-købing, der havde med regnskaber og administration og sådan noget. Der fik jeg ansvaret for det, og så på et tidspunkt så kom, altså de administrative ting blev centraliseret, og så kom jeg til at sidde med investeringer”.

Altså en stadig beretning om udefra kommende forandringer der gør det umuligt selv at påvirke og planlægge egen fremtid. Den samme medarbejder siger senere at hans erfaring er at karriereplanlægning er muligt i den finansielle sektor på grund de stadige omlægninger af organisation og arbejde samt den stadige strøm af skiftende ledere.

Hos en anden interviewperson har de ting der sker med hende i organisationen snarere karakter af tilfældets heldige hånd, men også for hendes vedkommende at individuel planlægning på arbejdslivets område ikke finder sted:

” Der har ikke på det arbejdsmæssige plan været en bevidst strategi, eller noget bevidst jeg ville nå, mit arbejdsliv har virkelig været præget af mit privatliv, den kobling har der været, og ellers er det bare gået derudad, det har været tilfældigheder, vil jeg sige”.

Dette bliver imidlertid ikke beskrevet som magtesløshed men som åbenhed og et valg.

Men også hun har givet op på en række områder. Hun har igennem sine erfaringer i banken lært ikke at kæmpe for generelle/fælles sager selvom hun egentlig syntes:

” På en måde er det jo synd, at man ikke bliver ved med at kæmpe også for det brede også for det, der er langt væk fra dig i grunden” .

men både dårlige erfaringer med kolleger og almindelig træthed og prioritering af energi forårsager dette. Hun er ligeledes resigneret overfor en række kampe indenfor sit eget område , selvom hun er utilfreds med udviklingen. Dette hænger sammen med en vis opgiveness overfor muligheden for at flytte organisationen og måske med grænserne for hendes engagement.

Således fremtræder bredt hos de mere erfarne medarbejdere en opfattelse af banken som en tungt system det ikke kan svare sig at gøre noget for at ændre på, hvilke jo indbygger en stor sandsynlighed for at blive en selvopfyldende profeti.

Banken opleves ligeledes som et system med sponsored mobilitet (i modsætning til contested) hvor konkurrenceelementet går på at fange de forfremmende kræfters opmærksomhed på måder, der ikke overtræder de kollegiale normer. Denne indstilling er et vigtigt element i at forstå vanskeligheder med at fastholde trainees i bankerne.

Altså kan man opsummere at det bankmæssige arbejde udføres indenfor et felt der er forholdsvis stærkt institutionaliseret og struktureret. Disse vedligeholdes tildels gennem formaliserede systemer og regler men også i vid udstrækning gennem en kollegial social kontrol.

- Næsten alle der arbejder kundeorienteret og dermed repræsenterer banken udadtil rekrutteres som elever og socialiseres og kvalificeres gennem den meget velfungerende vekseluddannelse denne bygger på. Disse elever rekrutteres for langt de flestes vedkommende fra HHx. I dag tager de fleste en uddannelse til og med KVVU niveau, men kun få i sektoren har uddannelser ud over dette.
- Generelt beskrives uddannelsen som velfungerende og det er fornemmelsen at elever føler sig godt modtaget og rimelig udfordret selvom enkelte også oplever vekseluddannelsens bagside i form af følelsen af misbrug og at blive talt ned til. Det skyldes formentlig også at informationerne stammer fra dem som er blevet i banken. Flere tilkendegiver at der er et krav om at tilpasse sig den herskende kultur og normerne i afdelingen og at systemet er effektivt til at presse afvigere ud.
- Den viden der beskrives som afgørende når man spørger eksplicit er den klassiske bankfaglige og økonomiske viden, mens social og menneskeorienteret viden beskrives som mindre betydende. Dette kan undre i lyset af den store vægt der lægges på dette element i arbejdet. Den almene forståelse er at dette er en personlig viden tilegnet gennem opdragelse og socialisation som ikke kan gøre til genstand for formel undervisning.
- Megen af den faglige og socialt adfærdsmæssige læring sker mellem kolleger og i det åbne rum som filialen udgør, og realiseres gennem den omfattende sociale kontrol der finder sted i dette rum. Således finder det bankmæssige arbejde og de

tilknyttede kvalificeringsprocesser sted i et rum med mange læringsressourcer men også med en stærk monitorering og kontrol teknisk og socialt.

- Ved siden af det meget åbne og forholdsvis kontrollerede arbejde der finder sted etablerer bankmedarbejderne også rum i arbejdet hvor de kan håndhæve selvstændighed og kontrol. Det drejer sig først og fremmest om selve kundemødet og den direkte interaktion med kunden. Men en anden strategi der optræder for at markere sig som autonom er ekspertrollen. Men de to former for autonomi er også forskellige, idet ekspertrollen er kollegial og eksplicit, mens kundesituationen er implicit og privat.
- Det bliver fremhævet at banken som helhed er præget af bureaukrati og rammer, samt en udbredt formel kontrol. Disse fænomener eksisterer både formelt og uformel. Det betones ligeledes, at det både er farligt at adskille sig for meget men også at det at gøre sig synlig også kan give points. I denne sammenhæng er det af største betydning at kende feltets normer for den tilladelige afvigelse, formelt såvel som symbolsk.
- Man oplever generelt, at ansatte i bankfaget omtaler og betragter banken som institution i positive vendinger og er meget loyale overfor denne. Imidlertid er forholdet til ledere mere ambivalent: på den ene side er man afhængige af disse og forventer/ håber på deres støtte i forskellige sammenhænge, på den anden side betragter man dem også som en trussel og projicerer megen af sin frustration over hvad der sker i banken over på disse.
- Selvom de fleste siger, at forbindelser kun spiller ind i forbindelse med nyansættelse i banken står det alligevel klart at advancement og ny jobmuligheder er tæt forbundet med lederes opfordring/ anbefaling, og at det dermed vurderes som vigtigt at gøre sig kendt opad i systemet. På den måde spiller netværk og sociale relationer en vis rolle. Og i forhold til at operere i bankens uformelle miljø er det af stor vigtighed. Til gengæld oplever flere, at de mange fusioner og organisationsændringer har knust dette netværk og dermed fjernet en af deres vigtige ressourcer.
- Der er hos en stor gruppe medarbejdere en udbredt manglende tro på at deres arbejdssituation vil forandre sig i form af de vil få bedre job ligesom der tegner sig en manglende tillid til muligheden for selv at ændre sine muligheder. Det sidste kommer til udtryk i at specielt mere erfarne medarbejdere beskriver forandringer

som affødt af andres initiativ og fremtiden som styret af tilfældigheder, altså hændelser man ikke selv har indflydelse på. Der er ligeledes også en begrænset tro på at banken som institution er til at ændre på.

Eksterne grænser og interne relationer

Allerede ovenfor er berørt en række af de symbolske ressourcer der er på spil i bankverdenen. Overordnet kan man sige, at den symbolske ressource der først og fremmest er på spil i feltet er tillid. Bankvirksomhed i almindelighed bygger på tilliden til at ens indlån er god beskyttet. Samtidig drejer finansiel virksomhed sig om penge – den almene ækvivalent i samfundet – hvis fundament også er den kollektive accept af og tillid til denne. Disse makrofænomener kan genfindes i bankmedarbejderens forhold til kunden, et forhold der også beskrives som baseret på tillid. Kunden vinder bankmedarbejderens tillid og bliver opfattet som troværdighed af denne. Omvendt skal bankmedarbejderen vinde kundens tillid for at kunne indtræde i rådgiverrollen. Denne kamp om eller handel med tillid etablerer både forskelle og ligheder og er stærkt styrende for, hvad der sker i feltet. Jeg vil prøve at beskrive disse ud fra to aspekter: Hvad der er vigtigt i forhold til at adskille sig fra andre faggrupper, og hvad der er vigtigt i forhold til position i faget.

En central problemstilling i beskrivelsen af et fag er hvad medlemmerne af dette selv lægger vægt på at de kan og som det er nødvendigt at kunne. I denne sammenhæng er dette ikke vurderet så meget ud fra opgaverne, som ud fra hvordan det beskrives som en forskel til andre faggrupper. Som sagt ovenfor er det knyttet til at vinde tillid hvilket bygger på evnen til at forstå mennesker og deres behov.

I forlængelse af tankerne om den vægt, der - som tidligere nævnt - lægges på problemløsning for kunderne, er det vigtigt for bankfolk at se sig selv som nogen med et arbejde, hvor de er i kontakt med mennesker og hvor der kræves mellemmenneskelige og kommunikative færdigheder. Dette bruges til at markere en forskel til faggrupper med et mere regnskabsorienteret arbejde som f.eks. revisorer.

De fleste bankmedarbejdere er meget eksplicite omkring, hvad de selv oplever, de er dygtige til. Dette er knyttet til det, de betegner som helhedssynet på kundens økonomi. Det er en model, der fungerer som afgrænsning til andre nærtstående grupper som

ejendomsmæglere og forsikringsfolk, som efter bankmedarbejdernes forståelse har en mere partiel forståelse af kundens situation.

Direkte spurgt om dette siger en interviewperson om bankfolk:

"Vi er gode til at gå ind og tage et helhedsbillede og vi har mulighed for det ...(og)... Vi har vores styrke i at vi har overblik over kundens økonomi",

i modsætning til f.eks. ejendomsmæglere, der efter de flestes mening ser ensidigt på boligaspektet.

Dette træder også tydeligt frem i det kvantitative materiale, hvor informanterne er blevet bedt om at give et bud på, om de indenfor et antal områder er bedre eller ringere end hhv. ejendomsmæglere, forsikringsfolk og revisorer. Dette er ikke undersøgt for at få noget at vide om disse andre fag, men for at få et signal om, hvad bankmedarbejderne klarest opfatter som: *"Det er vi de dygtigste til"*.

Sammenligning med andre faggrupper

Sammenlignet med ejendomsmæglere og forsikringsfolk synes over 90% af bankmedarbejderne at:

- de har en større forståelse for kundens samlede økonomi
- de som helhed er bedre rådgivere
- de er bedre til at leve sig ind i kundens ønsker og problemer
- de analyserer mere i dybden

Mellem 70% og 90 % af bankmedarbejderne mener at de sammenlignet med ejendomsmæglere og forsikringsfolk:

- stiller højere etiske krav
- ikke er så styret af hensynet til deres egen karriere
- har en mere omfattende faglig uddannelse

Ca. 50% af bankmedarbejderne mener at ejendomsmæglere og forsikringsfolk i højere grad end de selv:

- har en specialiseret viden
- oftere bygger på intuition i arbejdet
- tænker mere på deres firma end på kunden

Generelt beskriver bankfolkene sig selv meget positivt i sammenligning med ejendomsmæglere og forsikringsfolk. Dette gør de først og fremmest på baggrund af deres forhold til kunderne. Det er i deres helhedsforståelse af kunden samt den kvalificerede rådgivning, der bygger på denne, at bankfolk ser kernen i deres faglighed. Dette underbygges af, at de opfatter sig selv som bedre uddannet. Til gengæld overlader

man områder som at være salgsorienteret, stærk orientering mod firmaets forretningsmæssige interesser og specialistrollen til de to andre grupper.

Imidlertid er det ikke sådan, at bankfolk overhovedet ikke opfatter sig selv som salgsorienterede. I forhold til revisorer kommer dette til syne. Bankfolkene synes stadig de er bedre til at leve sig ind i kundens ønsker og problemer, men i forhold til disse synes de dog at de selv er mere salgsorienterede.

Evnen til at give kunden et overblik, hvor andre grupper i snarere ser på detaljen, bliver fremhævet som særlig tungtvejende i de tilfælde hvor en kunde skal træffe beslutninger med mere vidtrækkende økonomiske konsekvenser. Dette bygger bl.a. på den opfattelse, at man som faggruppe besidder en særlig bred faglig såvel som faktisk viden om kundens forhold men efter egen opfattelse også en særlig forståelse af denne. Denne selvforståelsen bygger bl.a. på, at den enkelte bankmand kender kundernes problemerne fra sin egen hverdag/ erfaring:

" Kan ikke genkende til vores egen hverdag i forhold til det kunderne kommer med" ... (og at) ... bankfolk med den uddannelse vi har er bedre til at ramme den enkelte i deres baggrund" .

Dette fremhæver et meget væsentligt element i den kollektive selvforståelse, nemlig at den store styrke ligger i, at det er på basis af sine personlige erfaringer at bankmedarbejderen funderer sin helhedsforståelsen af kunden.

Ovenstående danner udgangspunkt for forståelse af bankvirksomhed som en gensidig udveksling af eller handel med tillid. Selvom mange interviewpersoner betoner deres faglige og "teoretiske" viden som et redskab i kunderelationen er mange bevidste om den begrænsede rækkevidde af denne viden:

"Det er nok vigtigere (at forstå folk - MS) i første omgang end det faglige, fordi de faglige ting de kan så komme bagefter. Dem kan man hægte på efterhånden. Det behøver du ikke lige i situationen at kunne have, men det at kunne skabe kontakten det er nok den vigtigste ting. Tillid. For det spørgsmål man sidder i ... i den her sektor det er jo et spørgsmål om tillid i bund og grund."

Dog er det, der indenfor faget betegnes som den faglige viden, ikke uden betydning. Det er bl.a. et element i at kunne fremstå som tillidvækkende og kompetente.

"Det er ikke nok, at du er tillidvækkende, du skal også virke kompetent, ellers kan du ikke få fat i de store af dem. Altså dem der godt ved lidt om, hvad det handler om osv. Ellers kan du kun matche den underste del af kundemassen."

Altså bliver de to vigtige ressourcer fra bankmedarbejdernes side at kunne forstå kundens behov og fremtræde tillidvækkende idet man opleves som fagligt dygtig. Dette spørgsmål om tryghed- og troværdighed betyder, at der finder en personliggørelse af relationen mellem rådgiver og kunde sted. Denne sammenkædning tematiseres eksplicit i følgende passage:

"Jeg har nævnt, at jeg har nok selv et behov for tryghed. Jeg hører til den årgang af bankmedarbejdere, hvor man blev taget ind på gode dansk- og regnekarakterer, og altså vi var nogle gode bogholdere kan man sige. I dag er det en anden profil man i og for sig tager ind, men dybest set, så det jeg jo også sælger, det er tryghed overfor kunderne, og sælger det budskab, at hvis du bliver langvarigt syg, så er der et sikkerhedsnet under din økonomi. Og når du bliver gammel, så er det også sikkerhedsnet. Du kan bruge resten af det du tjener. Der er jo lagt til side, til når du stopper, og hvis de her ubehagelige ting sker. Så det harmonerer egentlig meget godt med mine egne holdninger til tilværelsen"

Ovenstående passage integrerer det at den pågældende både selv har et behov for tryghed og samtidig sælger tryghed og at der på den måde skabes en alliance mellem ham og kunden baseret på ensartede behov. Men det er ikke en symmetrisk alliance, den er baseret på bankmanden som eksperten og den er tryghedsskabende i den forstand, at *"kunden har en tryghed og kan bevare den tryghed for, at det var det rigtige vi gjorde"* altså kan have tillid til rådgiveren og de løsninger han anviser. Med samtidig fremstår et "vi" i denne situation som peger på at relationen ikke er et salg og et køb men et fælles ansvar for en løsning. Dette kæder tilliden og bankmandens troværdighed sammen. Som en rådgiver siger:

"... jeg kunne aldrig drømme om, at sige noget, der ikke passer, men så er folk også 100% sikre på, at det er rigtigt, hvad jeg siger...Du skal også udstråle det, at du ikke kunne finde på at snøre dem."

Et forhold i denne forbindelse der gør det svært for unge medarbejdere at etablere sig som fuldgyltige medlemmer af faget, er deres alder. De yngre medarbejdere oplever i starten problemer med at etablere deres rolle med den tilstrækkelige autoritet, da de

oplever sig som usikre og i en svag position i denne handel med tillid. En ung pige beskriver at hun i begyndelsen var meget nervøs pga. sin alder, idet hun følte sig usikker i forhold til kundernes forventninger:

"... De første samtaler jeg havde med folk på min mors og fars alder, var jeg virkelig nervøs, for jeg følte, at de tænkte, at hun kan ikke finde ud af noget, hun er simpelthen for ung",

selvom praksis dementerede denne opfattelse. Dog understøttes den af hendes forældres bemærkninger om:

"...de ville sørme ikke have rådgivning af en, der var 23. Nej, nu må I holde op, ikke å. Det er sådan nogle gamle forestillinger, nogen render rundt med, at ham de skal rådgives af skal helst have slips og mørkt jakkesæt og være korthåret. Sådan er det overhovedet ikke, men det første stykke tid var jeg nervøs, men det er jeg ikke nu".

På denne led opstår en vis stabilitet i det interne hierarki og de unge medarbejdere konformiterer til den herskende symbolske kapital som det også kommer til udtryk i senere beskrivelser af personlig fremtræden og adfærd.

Dette fokus på kundernes tillid til bankmedarbejderne og at det i den sammenhæng er tillid, som banken sælger, kan undertiden presse specielt unge bankmedarbejdere til at handle på grænsen af det, der kan opfattes som dygtig adfærd og kan potentielt skabe problemer for kunden.

"Der kan da også nogle gange være noget, jeg sidder med nogle kunder, og ikke ved en pyt om produktet, men jeg skal nok få det kringlet sådan, at kunden ikke finder ud af, at jeg ikke ved noget om det... at det ser ud som om, jeg er god til det. At jeg så bagefter skal hen og spørge en anden, det er noget helt andet... for hvis jeg hver gang ikke ved noget præcist eller spiller fallit på en eller anden måde og siger: nej det ved jeg ikke, jeg kan ikke finde ud af det, så har kunderne tabt alt for mig, og det har vi da nogle rådgivere, der gør, og det har ikke været nogen succes".

Men igen oplever man her at relationen og problemerne i denne gøres stærkt personlige. Dette er knyttet til den grundlæggende model der findes hos de fleste bankfolk, at der ikke er tale om et køb eller salg i klassisk forstand, men om en relation baseret på troværdighed og gensidig tillid, og hvis denne tillid bryder sammen er det svært at fortsætte relationen. Også her kommer en normativ vurdering af troværdighed og tillid til kunden ind i billedet. En rådgiver fortæller, at:

"Det er igen det her med tillid. Som jeg selv sagde i starten, netop det var noget jeg mente, jeg selv var god til overfor kunderne, omvendt synes jeg så også jeg er god til at vurdere kundernes troværdighed. Og der vil jeg sige, at hvis folk engang har overtrådt min tillid, så kan den være svær at genvinde igen, fordi jeg selv, jeg lægger utrolig stor vægt på det her troværdighed og tillid og at man kan stole på det folk siger."

Dette er relateret til opfattelsen af kunden som en der skal vinde tillid, og dermed altså er potentielt uærlig. På denne måde tegner sig en konflikt hos medarbejderen mellem rollen som problemløser og rådgiver og som kontrollant og pengeudlåner, hvilket bliver til en spænding mellem indlevelse og distance. Dette tematiseres som kunsten at blive ved med at spørge ind til kundens økonomiske forventninger og forklaringer og finde ud af om det er noget, man bliver bildt ind. Selvom relation til kunden er individualiseret, sker det dog, at der efterfølgende følges op på samtalen, idet medarbejderen, hvis vedkommende fortsat er i tvivl, diskuterer sagen med kolleger.

Som helhed beskrives i høj grad en kunde-rådgiver-relation, der er personlig i sin karakter, og hvor banken som institution er noget tredje og ikke direkte en del af relationen mellem kunden og rådgivere.

Som tidligere beskrevet er det afgørende for bankrådgiveren at forstå sit arbejde både som en hjælp til mennesker med at løse væsentlige problemer i deres liv og samtidig leve op til et krav om at fastholde en forretningsmæssig distance. Det er også i denne dobbelte relation at rådgiveren får en chance for at være selvstændig og håndhæve kontrol over eget arbejde. Dette kommer til udtryk i at såvel tillids- og troværdighedsrelationen er meget personligt bundet op som relationen til de pengemidler, man må disponere i kraft af sin bevilling.

En mulig strategi for at løse dilemmaet mellem at hjælpe og samtidig sikre bankens penge er at personliggøre kunderelationen meget. Dette har fordele i forhold til kontrol og bekræftelse på egen position, men ulemper i forhold til at en række andre forretningsmæssige forhold også bliver individualiseret og personliggjort.

På den ene side beskrives det interne forhold til banken, ledere og de opgaver man arbejder med som meget personligt. En yngre medarbejder fortæller om en episode vedrørende en difference på et par tusind kroner, hvorom hun siger

"...det var et helvede, og vi fandt det ikke, og jeg var ødelagt. Jeg var overbevist om, at det var mig, så var det en EDB-fejl, hvor der var blevet registreret to gange". En

lignende type personliggørelse af ansvaret beskriver hun i forbindelse med et tilfælde af tyveri, hvor der manglede 10000DM i forbindelse med at hun havde været afløser for en kollega under ferie. Hun beskriver

"...Da havde jeg kæmpe skyldfølelse, for nu er der nogen der tror, at du har puttet de 10.000 i lommen... jeg havde ikke gjort den (kassen) op om morgenen, fordi den stemte jo, så det brugte vi ikke tid til, for det var den 1....Dumme skid, tænker man. Alle de tårer jeg har grædt over de 10.000 DM".

Dette afspejler den meget stærke følelse af personligt ansvar den enkelte føler. Man er blevet "betroet" at kunne disponere over bankens penge, og den tillid lever man op til eller svigter. Det betyder, at tabsgivende engagementer ofte af den enkelte bliver opfattet som et personligt nederlag og som et svigt af den tillid banken har vist.

Alt i alt beskrives forholdet ikke som en professionel relation baseret på yderliggjorte forretningsmæssige normer, men på personlige relationer der handler om tillid og svigt, indlevelse og distance.

Den her beskrevne tilgang til arbejdet som formidling af tryghed og tillid stemmer altså godt overens med både bankmedarbejdernes personlige behov for tryghed og det faktum at bankvirksomhed i sit væsen hviler på tillid. Det bygger på dobbeltheden i bankarbejdet, nemlig at det så at sige er en handel med troværdighed. Men det understreger også at udveksling af symbolske ressourcer, selvom disse er defineret uafhængigt af den enkelte person, kun i begrænset omfang er relateret til forhold udenfor den enkelte person, men er bundet til denne.

Det er en generel opfattelse at menneskeforståelse og besiddelse af evnen til at sætte sig ind i de projekter kunderne kommer med, er centralt i det bankmæssige arbejde.

Tilegnelsen og udøvelsen af disse evner beskrives ofte som meget personlig og båret af den enkeltes opdragelse og personlighed snarere end af den faglige træning.

En rådgiver beskriver, at det der gør bankarbejdet tiltrækkende for ham frem for f.eks. at være revisor

"... er netop det der med at kunne kommunikerer mennesker imellem, kunne løse nogle problemstillinger, få nogle udfordringer og sådan nogle ting".

Således understreges det igen, at evnen til med empati at indgå i denne relation er essentiel for at forstå bankmedarbejderen. Generelt fremhæver interviewpersonerne det som det vigtigste i rådgiverarbejdet, at man har evnen til at forstå kunderne, tale med

dem og leve sig ind i deres situation. Det er centralt at være god til at have med mennesker at gøre, kunne møde dem på så at sige deres niveau, altså at

"... det betyder meget for os som rådgivere at få det fortrolighedsforhold, og det har du altså nemmere ved, hvis du har nemmere ved at snakke med folk. Man får ikke noget godt forhold ud af det, hvis du ikke kan finde ud af at forstå at sætte dig ind i de folks situationer. "

Denne forståelse af vigtigheden af at besidde sociale evner går igen i alle interview og overskygger ofte betydningen af den formelle faglige viden. Det begrundes først og fremmest i den opfattelse, at den såkaldte faglige viden kan man forholdsvis hurtigt tilegne sig, mens menneskeforståelsen er en evne, man har eller ikke har. Da denne sidste er implicit og delvis tavs knyttes den op på personligheden som en afspejling af at den opfattes som en relativt stabil social orientering som hverken kan eller bør være genstand for systematisk træning.

I en mere generel beskrivelse af de personlige krav til medarbejdere i en række funktioner siger en interviewperson at de skal have

"...almindelig psykologisk baggrund uden at gå i dybden med alle tingene... De må ikke gå så langt ind i det, at de følelsesmæssigt løber med, den distance skal de jo bevare. De skal have en sund interesse for, hvad det er for nogle kræfter, der virker i mennesker, men ellers skal de stadigvæk kunne distancere sig".

Her dukker et andet tema op i kunderelationen, nemlig at man ikke blot skal være empatisk men også kunne bevare distancen til kunden og dennes problemer. Det er ikke så tydeligt formuleret, men står i klar kontrast til den mere ekspliciterede indlevelse. Rådgiverne oplever i almindelighed at de har disse evner, men beskriver også at disse snarere er udtryk for en biografisk erfaring der rækker langt tilbage i tiden end udtryk for bevidst uddannelse eller træning ligesom de ikke var bevidst om at de havde disse egenskaber da de søgte de stillinger, hvor de er endt.

Opsummerende må man fremhæve tillid og troværdighed som de symbolske ressourcer der først og fremmest er på spil både i interne og eksterne relationer.

- Forskellen til andre defineres udpræget med udgangspunkt i en forståelse af egen troværdighed og helhedsforståelse af kunderne. I forhold til kunderne baseres relationen grundlæggende på en gensidig etablering af troværdighed og en

forhandling eller handel med tillid. I forhold til banken indgår rådgiverens frihed til at handle selvstændigt i kunderelationen overfor tilliden til at medarbejderen beskytter bankens kapital.

- Således afgrænser bankfolk sig fra f.eks. ejendomsmæglere og forsikringsfolk ved at de efter deres egen mening har en større helhedsforståelse af kundens økonomi, er bedre til at leve sig ind i kundens ønsker og behov og er bedre rådgivere. De ser også sig selv som bedre uddannede og i stand til at analysere mere i dybden.
- Efter bankfolks mening er ejendomsmæglere og forsikringsfolk mere salgsorienterede, tænker mere på firmaet end på kunden, og er mere specialiserede. Den specialiserede viden og salgsorienteringen anser bankfolk altså som en svaghed hos andre grupper og som værende i modstrid med det der vil være til gavn for kunden.
- Relationen til banken er formelt funderet på at rådgiveren får en kundeportefølje og en bevilling i form af en ramme til at disponere indenfor, men reelt på at vedkommende kan indgå aftaler på bankens vegne. Tilliden fra bankens side ligger i at give den pågældende en vis handlefrihed i forventningen om at denne honoreres ved at rådgiveren undgår at forpligte banken i risikofyldte engagementer. På denne måde bringes medarbejderen i en relation til banken hvor den pågældende på den ene side få frihed på den anden side gøres personlig ansvarlig.
- Relationen til kunden formuleres primært i termer af tillid og troværdighed. Det betyder at bankmedarbejderen først og fremmest vurderer kunden som person og også selv føler sig personligt involveret i dette pga. sit ansvar overfor banken. Samtidig er vedkommende som tidligere nævnt motiveret af ønsket om at hjælpe og skabe løsninger i denne relation. Dette kan skabe et dilemma imellem disse to hensyn, som søges løst ved at personliggøre relationen.
- Altså befinder bankmedarbejderen sig i en situation med et dobbelt pres mellem tillidsrelationen til banken og tillidsrelationen til kunden. Samtidig i et stærkt privatiseret rum. Dette fører givetvis til en personliggørelse af situationen så det forretningsmæssige nedtones til fordel for vurderingen af og forventningen til personlige egenskaber.
- Denne involvering kan også blive et pres for medarbejderne idet de oplever det som en personlig fejl eller et nederlag hvis noget går galt ligesom unge medarbejdere i

kraft af deres alder kan opleve problemer med at leve op til egne og kundernes forventning om at signalere troværdighed.

Bankfagets hovedelementer

Når man sammenholder ovenstående analyse af den medarbejderbaserede forståelse af faget, med en tidligere teoretiske diskussion af fag som koncept træder nogle temaer særligt tydeligt frem. Det drejer sig om:

- Dobbeltsiden af det bankmæssige arbejde og den dertil knyttede viden
- Den høje grad af strukturering og institutionalisering
- Den symbolske handel med tillid

Og hvordan håndteringen af dette knytter sig til at være en dygtig bankmedarbejder.

Problematikken omkring en brydning mellem på den ene side faget som en konkret samfundsmæssig handling med en betydning der rækker ud over den enkelte producent og på den anden side det pågældende arbejde som et forretningsmæssigt felt der er kilde til indtjening er tydelig og konstituerende for, hvordan mange forhold i bankfaget udfoldes konkret. På den ene side møder bankrådgiveren mennesker med konkrete projekter eller problemer, som de har brug for hjælp til eller rådgivning omkring. Og bankrådgiverens motivation i det daglige arbejde og egen opfattelse af faglig dygtighed knytter sig til at kunne gå ind i disse problemstillinger og i fællesskab med kunden etablere en løsning til gavn for denne. På den anden side møder bankmedarbejderen i sin hverdag en stigende forventning om at sælge bankens produkter og forskellige typer mål i tilknytning til dette. De fleste har dog også en udstrakt bevidsthed om at banken er en forretning og skal tjene penge og at man dermed skal have en forretningsmæssig og ikke en altruistisk tilgang til arbejdet. Men selve det at sælge og nå salgsmål er ikke i sig selv kilde til faglig tilfredsstillelse eller motivation, men noget der accepteres som en nødvendighed. Der er i forhold til motivation og mening i arbejdet megen stor forskel på om dette består i at løse væsentlige problemer i menneskers liv og som en gevinst ved dette at tjene penge, eller at se sit arbejde som væsentligst at afsætte bankens produkter på basis af nogle fastsatte mål og at kundernes problemer er et redskab til dette. Disse to sider af arbejdet adskilles også i den måde mødet med kunden tematiseres. Relationen mellem kunde og bankmedarbejder bliver iscenesat og forstået

som et personligt møde, hvor det der er tale om er rådgivning. Således ekspliciteres situationen ikke overfor kunden som en salgssituation, hvor sælgeren har bestemte mål, der ligger udenfor det der er tematiseret i samtalen og ikke har noget med løsningen af kundens problem at gøre. Diskussioner om salg og formulering af salgsmål er henlagt til i det interne rum i banken.

En anden type opgaver er de interne kollegiale opgaver. Det er som beskrevet opgaver som specialist indenfor bestemte områder, elevvejledning etc. Det er opgaver der har betydning på en anden måde end det kundevendte arbejde idet opgaverne fremtræder som de felter, hvor medarbejderen høster kollegial anerkendelse og bekræftelse indenfor gruppen. Det er ligeledes i denne sammenhæng hvor de føler at de kan anvende megen af den viden og uddannelse de har modtaget og rationelt analytisk gå til problemer i diskussion med andre kolleger. Det kollegiale kan siges at være knyttet sammen med den forretningsmæssige orientering og rettet omkring produkter og procedurer og knyttet til en eksplicit, rationel form for viden. Det er som oftest det der i hverdags sproget formuleres som ”det faglige”. Arbejdet, som er knyttet til rådgivningen er snarere bundet sammen med nyttefunktionen og forestillingen om at hjælpe med løsningen af problemer, der er af betydning i menneskers liv og knyttet til implicite og personlige former for viden. Dette formuleres i hverdags sproget ofte som ”det bløde område”. På denne måde kan man sige at dette er knyttet til en dobbelthed i forståelsen af fagligheden i arbejdet: en officiel rationel produkt- og procedurebaseret faglighed og en uofficiel kommunikativ og interaktionsorienteret faglighed.

Selvfølgelig er disse to aspekter af det bankmæssige arbejde – det forretningsmæssige og det hjælpende - meget nært forbundet, men er grundlag for den dobbelthed og stadige ambivalens som bankmedarbejderen befinder sig i.

Den fælles praksis som bankfaget udgør, er således funderet på to meget forskellige typer af fælles praksis med forskellig karakter. På den ene side rådgivningen hvor den enkelte er suveræn og håndhæver sin autonomi på arbejdspladsen og i faget, og på den anden de interne opgaver der er delte og koordineret indenfor gruppen og er med til at skabe den sociale integration og fælles forståelse og forklaringsrammer. Det betyder også at mens den enkelte i rådgivningssituationen får mulighed for at bekræfte sig selv som betydningsfuld og udførende et samfundsmæssigt meningsfyldt arbejde og dermed

styrke sit ”jeg”, giver de kollegiale opgaver muligheden for at føle sig anerkendt som dygtig af gruppen af fagfæller og dermed som en fuldgyldig medlem af fællesskabet. Dette skaber to forskellige, til dels modsatrettede, dynamikker der er aktive i rådgivningssituationen. Parallelt med forståelsen af at man hjælper kunder med at løse problemer, er forståelsen af at kunden skal kontrolleres og potentielt fører rådgiveren bag lyset. Der er tale om en hjælp baseret på nogle forudsætninger – en hjælp til dem der er værdige til at modtage denne. Der er samtidig tale om en hjælp der skal føre til et salg af bankens produkter. Så ud fra denne vinkel kan en bankmedarbejder beskrives som en hjælper der hjælper dem, som vedkommende ud fra en kombination af objektive og subjektive kriterier, finder kvalificerede til at modtage hjælpen.

Det bankmæssige arbejde er nært forbundet med rammer, der er præget af en omfattende institutionalisering og strukturering. Denne institutionalisering er selvfølgelig knyttet til de bestemte rammer og rum bankarbejder foregår indenfor og som historiske – selvom de til stadighed forandres – har fundet deres udformning og indretning med henblik på at sende bestemte signaler om tro- og agtværdighed. Institutionaliseringen er ligeledes knyttet til den uddannelse og de ledelses- og organiseringsformer der dominerer bankerne. På uddannelsessiden fremtræder den stærke institutionalisering igennem det faktum at alle (i den del af sektoren jeg ser på) har gennemgået samme grundlæggende uddannelse baseret på en – meget velfungerende - vekseluddannelse der omfatter en vis skolebaseret uddannelse i bankfaglige spørgsmål og en omfattende socialisering og træning gennem deltagelse i praksis i en afdeling. I kraft af dette er der en udstrakt genkendelighed og forventelighed i relation til gensidige forståelser og forventelig adfærd imellem kolleger, hvilket skaber en udstrakt tryghed på basis af accept af de herskende vilkår og disses uforanderlighed. Men det der er etableret som den formelle viden og praktiske træning, der knytter sig til bankarbejdet er knyttet til forståelsen af arbejdet på en kompleks måde. På den ene side fremstår af materialet en stor vægt på den fagøkonomisk og bankmæssige viden, når man spørger direkte til dette område. På den anden side er det man lægger mest vægt på i beskrivelsen af arbejdet at kunne forstå kunden og etablere en god relation til denne. Viden og færdigheder i tilknytning til dette sidste knytter man imidlertid til sin personlighed og sin opdragelse og mener i vid udstrækning ikke kan være genstand for uddannelse og gensidig kritik. Dette kan ses i sammenhæng med at en række

arbejdsopgaver er stærkt monitoreret både gennem teknologien og i kraft af forskellige andre kontrol- og godkendelsesprocedurer. Et at de felter hvor bankrådgiveren er suveræn og selvstændig i sit arbejde er i rådgivningssituationen. Så en afvisning af, at det kan knyttes sammen med formaliseret undervisning af udøve dette kan ses som et forsvar af selvstændige rum i arbejdet. Imidlertid kan denne personliggørelse af den viden, der er grundlag for at indgå i den direkte kundesamtale betyde, at der bliver risiko for en projektion af egne behov og normer i rådgivningen, hvilket f.eks. optræder i et af de citerede uddrag.

Beskrivelserne af ledelses- og organisationsformer viser at disse også indeholder nogle komplekse dynamikker. På den ene side fremstår organisationen og relationerne indenfor den som forholdsvis patriarkalske og afhængigheden af ledere som forholdsvis stor. På den anden side beskrives strukturen lokal som forholdsvis flad og egalitær og uden mange niveauer mellem leder og rådgivere/ konsulenter. I al almindelighed har den enkelte medarbejder i væsentligt omfang accepteret det værende hierarki og knytter sin faglige placering og mulighed for bevægelse meget sammen med ledelsens vurderinger og dispositioner. Der beskrives en afhængighed der meget ofte er stærkt personificeret. Således bliver skift i karriere, advancementer og diskussioner omkring fremtidig arbejdsmæssig udvikling ofte knyttet stærkt til enkelte ledere. På andre punkter beskrives og fastholdes en selvstændighed i forhold til dispositioner og i forhold til bestemte vidensområder. Men der opleves såvel centrifugale som centripetale kræfter i systemet. På mange måder decentraliseres en række beslutninger og procedurer, men på andre forøges den centrale kontrol og kravene til rapportering. Indenfor ethvert socialt felt, hvor den grundlæggende relation er mellem mennesker og positioner er det symbolske element centralt. Dette gælder også her, hvor det symbolske medie der handles i er tillid og troværdighed.

Den overordnede forståelse der er sprunget ud af analysen er at det centrale i bankfaget er den praktiske, symbolske og psykologiske handel med tillid der finder sted og som overordnet sætter dagsordenen for de fleste aktiviteter indenfor feltet.

Disse tillidsrelationer optræder i en række sammenhænge og på forskellige niveauer og er med til at konstituere feltets illusion og den dertil knyttede doxa. Det er tidligere beskrevet at det på et metaniveau i forhold til den enkelte bankafdeling knytter sig til tillid til mønternes metalindhold og siden sedlernes indløselighed og til det faktum at

bankerne er en institutionalisering af en bestemt praksis, der byggede på at man turde betro sine penge til bestemte mennesker og lade dem disponere over dem i tillid til at man kunne få dem tilbage når man havde brug for dem. Evnen til at symboliserer og personificere dette er dybtliggende knyttet til hvad der håndhæves som symbolsk kapital i dette felt. Imidlertid er hele området på kryds og tværs gennemsyret af disse tillids- og troværdighedsrelationer:

- Relationen mellem banken og medarbejderen er ubetinget en tillidsrelation, selvom denne i stigende omfang mister denne karakter ved de udbyggede kontrolmekanismer.
- Den direkte leder-medarbejder relation formuleres som en tillidsrelation fra begge sider, men også med kontrol elementer.
- Kunderelationen bliver i meget eksplicit grad formuleret som et spørgsmål om tillid og troværdighed men hvor bankmanden placerer sig selv som den kontrollerende.

At relationer forstås som tillidsrelationer tilføjer dem både et moralsk og et personligt element og gør samtidig rækkevidden af denne tillid til et kamp eller forhandlingsspørgsmål. I denne balancering indgår både personlige egenskaber og formelle færdigheder. Bankrådgiveren baserer i en vis udstrækning sin vurdering af kundens troværdighed på kendskab til formelle forhold. Bankmedarbejderens troværdighed er også baseret på faglig viden og evnen til korrekt at kunne afslutte en sag. Lignende formelle forventninger og krav gør sig gældende i relationen mellem bankmedarbejderen og banken personificeret ved ledelsen og i kundens forventninger til banken som institution. Men samtidig indgår som nævnt en række individuelle, subjektive vurderinger.

Det betyder, at de symbolske ressourcer der skal besiddes og beherskes er knyttet til at skabe denne tillid og troværdighed. Der finder til stadighed en forhandling sted internt om hvad dette betyder og hvilke krav det stiller i forhold til uddannelsesmæssig viden, beherskelse af sociale praktikker og formelle positioner. En del af dette er den nævnte privatisering af relationen til kunden og fastholden af suveræniteten i dette rum.

At relationer bestemmes med udgangspunkt i at man viser den anden tillid skaber en relation hvor vi ser på den anden som troværdig i en eller anden grad men også som potentielt utroværdig. På denne måde bliver relationen også meget personlig. Relationen

gives en moralsk værdi hvor manglende opfyldelse af aftalen eller evt. urigtige oplysninger fortolkes som et svigt af tillid og ikke f.eks. forretningsmæssig smærthed. Det vil sige, at relationen ikke blot forstås som en transaktion hvor parterne fik mere eller mindre ud af transaktionerne, men som et svigt af tillid med dertil hørende tab af troværdighed - noget der tager tid at genoprette.

Ovenstående giver et bidrag til forståelse af den dygtige bankmedarbejder. Den etablerede forståelse af dygtighed fremhævede at denne byggede på en handlingsbaseret, en reflektivt baseret og en deltagelsesbaseret tilegnelse af den formelle faglighed og de tilknyttede sociale praktikker og en integration af disse i relation til personlige dispositioner og biografiske erfaringer. Det er tydeligt at der er historisk kulturelt etablerede vidensformer og færdigheder der skal tilegnes for at blive en dygtig bankmedarbejder og at tilegnelsen af disse er en uomgængelig underliggende betingelse for at være dygtig. I tilegnelse af dette lærer den enkelte samtidig at formulere kendte hverdagsproblemer i bankmæssige termer og gør det bankfaglige begrebsapparat til sit. Det er også nødvendigt at tilegne sig de krav der knytter sig til at indgå i det komplekse spil om tillid og troværdighed der finder sted i bankens sociale rum og øver indflydelse på former for udøvelsen af de formelle færdigheder, karakteren af de sociale relationer som knytter sig til dette og den personlige optræden. Men det er også tydeligt at disse elementer i vid udstrækning integreres med personlige dispositioner og orienteringer. I denne sammenhæng er der tale om hvad man kan forstå som socialt formulerede personligt funderede behov og egenskaber i arbejdet. Det er ikke mindst dette samspil mellem en formel faglighed, et social felt der er konstitueret i en kompleks sammenhæng mellem tillid og handel og personlige behov for social mening sammen med en underordning under forretningsmæssige krav, der giver faget sin særlige karakter og skaber den dygtige bankmedarbejder.

Med andre ord har den dygtige bankmedarbejder integreret de krav faget stiller i forhold til sin egen personlige orientering og omvendt bruger denne sine egne personlige orienteringer i udøvelsen af faget. Dette er meget nært forbundet til forståelsen af fagidentiteten, som er temaet for de næste afsnit.

Fag og identitet

Den grundlæggende teoretiske problemstilling i denne afhandling er en analyse af sammenhængen mellem fag, faglig identitet og dygtig udøvelse af faget. I dette afsnit er det mit formål, ved hjælp af en række teorier, at etablere et multifacetteret begreb omkring fagidentitet, der sammen med det billede, der opstår på baggrund af analysen af det empiriske materiale, kan bidrage til at belyse afhandlingens centrale problemstilling. Diskussionen af dette involverer en bred diskussion af fagidentitetsbegrebet ud fra et antal teoretiske positioner. Dette afsnits formål er snarere at lave teorisynthese end det er kritisk at diskutere disse forskellige teoretiske positioner. For at kunne behandle dette aspekt af identiteten som fagidentiteten udgør, er det imidlertid nødvendigt mere generelt at diskutere identitetsbegrebet og dermed beslægtede begreber. Selvom identitet som koncept er omdiskuteret (se f.eks. Du Gay, 2000 for en række vinkler) er der inden for de allerfleste forståelsesrammer generel enighed om, at identitet er noget tillært, og at identiteter altid er knyttet til individets sociale liv og opstår i mødet mellem individ og sociale omgivelser. Indenfor denne forståelse findes så en række positioner der adskiller sig i hvert tilfælde indenfor følgende områder: Holdningen til *hvor* individuelle henholdsvis sociale identiteter er. Hvor stabile henholdsvis dynamiske identiteter er. Holdningen til om mennesker tilstræber en hel og unitær identitet eller om identiteter principielt er fragmenterede og mangfoldige.

Det ene yderpunkt repræsenterer holdninger til disse spørgsmål der ser identiteten som mere eller mindre synonymt med selvet og forstår dette selv som relativt stabilt/konstant fra et tidligt punkt i livet. Disse ser identiteten som en essentiel egenskab ved individet der er meget stabil - ofte omtalt som personlighed - som kun ændre sit udtryk i forskellige sociale sammenhænge. Disse holdninger ligger dybt i den klassiske personlighedspsykologi som f.eks. hos Jung, Allport samt i den humanistiske psykologis tanker om selvaktualisering (se: Ewen, 1994; Brødslev Olsen, 2000; Fontana, 2000).

Den modsatte pol repræsenteres af de holdninger der ser identitet som fundamentalt situationel og kontekstbestemt og forstår denne som ad hoc foranderlige og dynamiske evt. knyttet til diskursiv konstruktion af narrativer uden nødvendig forbindelse til

faktiske begivenheder og dermed også fragmenterede og uden helhed. Sådanne holdninger knyttes i væsentlig grad til social konstruktionistisk holdninger som hos Gergen (1991, 2002) og spiller en udbredt rolle i diskussioner om køn og etnicitet (f.eks. Jensen, 1998).

Imellem disse yderpunkter findes positioner der opfatter identitet som individuelle refleksive konstruktioner og som er nært knyttet til både biografisk erfaringsdannelse og rolle skabt i social interaktion med omgivelserne. Tættest på den klassiske psykologis opfattelse ligger de der ser identitet som relativt stabilt etableret tidlige i livet (Erikson, 1992; Husen, 1984) og at ændringer af denne er forbundet med kriser. En stærkere vægt på den sociale sammenhæng ligger i den symbolske interaktionisme der lægger vægt på det sociale og det refleksive element i rolledannelsen (Goffman, 1992); Mead, 1934). Med et andet udgangspunkt lægger også den biografiske tilgang til identitet (Alheit, 1994; Salling Olesen, 2000) vægt både på sociale og situationelle aspekter af identitetsdannelsen. Endelig hælder teorier som de der inddrager habitus (Bourdieu, 1990, 1997(a)) samt praksisteoriene overvejende i retning af at se identiteter som hovedsagelig socialt konstruerede.

I dette afsnit vil jeg imidlertid primært søge at sammentænke dimensioner ved fagidentiteten som kan understøtte og supplere hinanden og dermed hjælpe til at skabe et mere helt og nuanceret billede af fagidentitetsbegrebet og i mindre grad søge efter forskelle imellem positionerne i det teoretiske felt. Dog ligger afhandlingen hovedvægt på den sidst beskrevne "midterposition".

Indenfor dette felt vil jeg søge at konstruere et reelt identitetsbegreb der tager udgangspunkt i afhandlingens fundamentale videnskabsteoretiske ståsted. Dette indebærer at se identitet betydeligt influeret af faktiske erfaringer gjort i den praktiske omgang med verden og til individets relation til væsentlige områder i sin hele livesituation. I denne afhandling er den overordnede forståelse, at begrebet fagidentitet beskriver relationen mellem det individuelle, det intersubjektive og det kollektive, faget. Fagidentiteten inkluderer elementer af individets totale identitet som eksisterer på tværs af forskellige livsverdener (Andersen m.fl., 1993). Den er kollektiv og delt mellem medlemmerne i gruppen (Wenger, 1999). Altså er fagidentiteter sociale identiteter og de knytter sig til menneskers forståelse og præsentation af sig selv som fagpersoner (f.eks.

Goffman, 1992) hvilket betyder, at de altid udtrykker en relation til andre aktører. Et bud på en definition af fagidentitet lyder:

[Fagidentitet er] "... sociale identiteter. De antages at komme til udtryk i hvordan aktørerne præsenterer sig i form af forestillinger, handlings- og interaktionsmønstre. Disse præsentationer sker altid i relation og med reference til andre aktører"
(Thunborg, 2000, s. 4).

Denne forståelse er jeg langt hen ad vejen enig i, med det forbehold, at mens den placerer fagidentiteten indenfor en social kontekst mener jeg samtidig at den gør individet historieløst, idet den ikke medtænker den enkeltes biografiske erfaringer. I denne afhandling vil jeg (som jeg senere vil uddybe) forstå faglig identitet på basis af relationer. Men denne synsvinkel vil jeg kæde sammen med en synsvinkel der fastholder individets evne til at reflektere sig selv som både subjekt og objekt (Mead, 1934). Det betyder, at jeg ser identiteter som et resultat af den erfaringsdannelse, der finder sted i den enkeltes relationer til såvel betydningsfulde personer i sin omverden og til betydningsfulde områder i sit liv. Men identiteter udvikles ikke alene gennem individers relationer til ting og mennesker. De dannes også som et resultat af den enkeltes relation til relationerne mellem disse faktorer (Tietel, 2002), altså den enkeltes relateren sig til relationer som denne ikke er en del af, men som er betydningsfulde indenfor den sociale kontekst. Gevinsten ved at bruge relationsbegrebet er, at dette begreb på den ene side er dynamisk og giver plads både for refleksiv konstruktion og for at ikke-bevidste og affektive dynamikker kan være virksomme. På den anden side giver det også plads for såvel en relativ stabilitet over tid (som relationen til forældre) som for de kortere og mere situationsbestemte (relationen til kunden). Altså vil jeg i tråd med den ovenfor citerede opfattelse betone det kontekstuelle element, men samtidig fastholde, at individet må forstås i en historisk konkret sammenhæng, som kan tematiseres som individets biografi. Det betyder, at jeg ikke alene ser mennesket som aktiv medkonstruktør af sin identitet på bestemte strukturelle betingelser (f.eks. den faglige), men også ser dette som værende i stand til at reflektere sig selv både som objekt og subjekt og dermed skabe og vedligeholde en personlig identitet på tværs af tid og rum.

Fagidentitet kan altså forstås som evnen til på basis af en forståelse af egen livshistorie at identificere sig med faget som dette fremtræder for den enkelte gennem interaktionen

med kolleger og kunder samt at udvikle den sociale praksis der skal til for at blive identificeret af andre. At kunne foretage en sådan identifikation og til stadighed reproducere denne gennem at aktualisere sine faglige (og andre erfaringer) i den konkrete opgaveløsning og sociale interaktion i banken er en nøglekompetence som læres gennem den praktiske deltagelse i fagets hverdag.

Fagidentitet, individ og gruppe

”Identitet” som begreb er kommet relativt sent ind i de sociale videnskaber. F.eks. bruger Freud ifølge Erikson kun begrebet en enkelt gang i andet end tilfældige sammenhænge. I sin oprindelse er begrebet bragt ind hovedsagelig fra den amerikanske tradition ad to veje (Laske, 2001 (b)): Den psykoanalytiske tradition primært repræsenteret ved Erikson, og den socialpsykologiske repræsenteret ved bl.a. James, Mead og Goffman. Mens den første ser identiteten som et princip for individets psykologiske organisation, ser den anden den som et princip for individets sociale organisation.

I den europæiske tradition har de samme temaer været diskuteret indenfor rammerne af nogle lidt andre begreber. Indenfor både den kritiske teori og den kritiske psykologi har subjektbegrebet spillet en væsentlig rolle. Dette har sin baggrund i en Hegel-inspireret forståelse af verden og subjektiviteten som en modsætning til og i et dialektisk samspil med objektiviteten.

I den tyske kritiske teori står begrebet subjektivitet også centralt hos Lorentzer, hvor det ses som en samfundsmæssigt produceret, kulturelt medieret copingmekanisme, som er specifik for det enkelte individ. Modsætningerne i de samfundsmæssige strukturer indbygges i en således individuel men systematisk modsigelsesfyldt subjektivitet (Salling Olesen, 2000).

Også begrebet knyttet til Selv'et og Jeg'et har i høj grad været identisk med begrebet om identiteten. I denne afhandling fastholder jeg overordnet det syn at begge begreber er socialt produceret, men at dette sker meget meget tidligt i livet og indbygger både bevidste, reflekterede og sprogliggjorte elementer og kropsliggjort, tavse sider. I almindelighed anvender jeg et begreb om selvet der ligger tæt på Sterns begreb om dette som et subjektivt organiserende perspektiv, mens jeg anvender begrebet om jeg'et i en Mead'sk forstand. Personlighedsbegrebet knytter sig i denne forbindelse snarere til

beskrives af grundlæggende orienteringer mod verden hos individet, der gentager sig på over lange perioder på tværs af kontekster. Jeg går i afhandlingen ikke ind i en diskussion af dette, men afholder mig fra at bruge begrebet.

Jeg vil i det følgende tage afsæt i de to førstnævnte retninger, den psykodynamiske og den symbolsk interaktionistiske og knytte disse til den livshistoriske retning, der ser identiteten som princip for individets biografiske organisation.

Fagidentitet som at høre til, kunne se forskel og kunne "se sig selv" i sin rolle
Dette afsnit vil belyse identitetsbegrebet på basis af den psykodynamiske tradition, bl.a. med udgangspunkt hos E. Erikson (Erikson, 1992) og relatere denne tilgang til den kritiske teori.

Identitet forstås hos Erikson som den bevidste opfattelse af det mere ubevidste selv – oplevelsen af at være hel, at være ét med sig selv, dermed også at opleve sig selv som hel i forhold til den sociale ramme individet indgår i. I sin oprindelige form er fokus på udviklingen af krisefænomener hos individet, hvis en sådan overensstemmelse mellem individets oplevelse af omgivelsernes krav og egen selvopfattelse ikke er mulig (det borgerlige ideal om den hele personlighed) at etablere en hel identitet i modsætning til en begrænset (Husen, 1984), mens senere diskussioner snarere pointerer muligheden for, at individet har forholdt sig aktivt til i hvilken grad, der er mangel på overensstemmelse og hvordan dette kan håndteres, f.eks. som udtrykt i begrebet ambivalenstolerance (Becker-Schmidt, 1982; Weber, 2002). Psykodynamisk leksikon definerer begrebet identitet som: ” *Den samlede sum af egenskaber, færdigheder og personlighedstræk, der definerer en person som forskellig fra andre, samt oplevelsen heraf. Dannes ifølge psykoanalysen igennem identifikationer*” (Andkjær Olsen, 2002). Der anvendes ofte en skelnen mellem en social og en personlig side af identitet tematiseret som en jeg-identitet og en selv-identitet. Jeg-identiteten beskriver en samordning mellem forskellige funktioner i jeg’et f.eks. mellem forskellige værdier, holdninger, målsætninger og roller, og optræder dermed som en samlet konstruktion, der til stadighed søges opretholdt i et dynamisk samspil med omgivelserne. Selv-identiteten beskriver hvad en person opfatter som typisk for sig selv på basis af den aktuelle kontekst. Erikson arbejder således med et større antal Selv’er der er afhængige af den aktuelle kontekst (Erikson, 1992 s. 206) og Selv-identiteten som en koordineret

og socialt anerkendt forholden sig til disse, herunder den bevidste evne til at samordne modstridende tendenser og opfattelser.

Bag dette ser Erikson, på basis af en klassisk freudiansk model af personlighedsstrukturen, et Jeg som en koordinerende og integrerende faktor. Jeg'ets aktiviteter forandrer bestandigt selvidentiteten, som igen forandrer jeg'ets måde at opfatte sig selv i forholdet til omverdenen. Man kan sige at Jeg-identiteten vedrører autenticiteten af egne handlinger i lyset af egen biografi mens Selv-identiteten vedrører Selv-Anden forholdet og dermed opstår i interaktion med individets sociale omgivelser. I det hele taget placerer Erikson identiteten som et dynamisk forhold mellem jeg'et og omgivelser. Han skriver om identitetsudvikling og –forandring med udgangspunkt i den forståelse at:

”... vi har at gøre med en proces, som er lokaliseret i individets inderste, men samtidig i centrum for dets gruppes kultur, en proces, som rent faktisk etablerer disse to identiteters identitet” (Erikson, 1992, s. 20).

Men identiteten omfatter både bevidste og førbevidste eller tavse (fortiede) elementer i individets forhold til den sociale omverden:

”... ifølge psykologisk terminologi er en nødvendig forudsætning for identitetsdannelsen en proces, der på én gang indebærer refleksion og iagttagelse, en proces, der finder sted på alle mentale funktionsniveauer, en proces igennem hvilken individet bedømmer sig selv i lyset af det, han oplever som andres bedømmelse af ham, når disse andre sammenligner ham med sig selv, og med en typologi, som for dem er meningsfuld; mens han bedømmer deres måde at vurdere ham på i lyset af, hvorledes han opfatter sig selv i sammenligning med dem og med de typer, som er blevet væsentlige for ham” (Erikson, 1992, s. 21).

I følge Erikson udvikles identiteten i alt væsentligt i ungdommen med løsningen af dens krise omkring identitet contra identitetsforvirring (ikke mindst i forhold til valg af karriere og fag) og etablering af en ”troskab ”mod ”sig selv og andre” (Brødslev Olsen, 2000; Erikson, 1992). Selvom Erikson med sin hovedmodel giver udtryk for at identiteten er forholdsvis fastlagt efter denne periode (Erikson, 1992) opfattes dette indenfor den tradition der er inspirere af ham dog således, at:

"Identitetsdannelse er ... ikke kun noget der finder sted i ungdomsfasen, den griber helt tilbage til den tidligste barndom og kan fortsætte gennem hele livet, men dens afgørende momenter ligger i ungdommens identitetskrise" (Illeris m. fl., 2002, s.47).

I den psykodynamiske tankegang er identifikationsprocesser centrale for dannelsen af identiteten, idet disse er den aktive proces (introjektion) hvor igennem et menneske inkorporerer egenskaber, holdninger, normer mv. fra andre personer i sin personlige identitet. Man kan skelne mellem 4 typer identifikation (Andkjær Olsen, 2002): 1. den primære identifikation som tilskrives forholdet til moderen, 2. den rivaliserende identifikation der hænger sammen med løsningen af den ødipale krise og som ofte tillægges betydning i forhold til kønsidentiteten, 3. identifikation med det tabte kærlighedsobjekt som knytter sig til positiv og negativ besættelse af personer og fænomener i omverdenen og 4. en social identifikation der vedrører individets relation til de forskellige sociale kontekster denne indgår i. De to første typer identifikation grundlægger træk, der er af betydning for den samlede livsorientering, mens der til de to sidste er knyttet stadige dynamiske processer og problemer i relation til individets liv. De kan således opfattes som parvist knyttet til kontinuitet og dynamik. Eksempler på dette kunne være at man i teorier om 'positiv og negativ besættelse' kan søge forklaringer på at "min bank" og "min kunde" ikke kritiseres, men at netop den positive besættelse af begge giver sig udslag i en ambivalens og at "min leder" derfor er objekt for kritikken hvilket i sin konsekvens betyder en personificering af problemer der er latente i struktur eller moderniseringsprocesser. Den sociale identifikation knytter sig til den sociale evne til at lade sig integrere som en del af gruppen, at lade sig "opsluge" af den, uden at miste sin personlige identitet.

I den mere kritiske psykologiske retning indenfor psykodynamikken prioriteres det i langt højere grad at placere udviklingen af menneskers subjektivitet i en samfundsmæssig sammenhæng og dermed fokusere på det modsætningsfyldte og ambivalente som et væsentligt kendetegn ved denne. Her har identifikation været knyttet sammen med et begreb om socialisation og dermed individets indordning i samfundet. Dette finder sted i et opgør med den borgerlige individualitet i personlighedsopfattelsen gennem at indføre et kritisk samfundsbegreb i forhold til denne. En eksponent for den kritiske tilgang påpeger at:

"Lorentzers theory of socialization sees the individual psychological development as an acquisition of an individual variant of society and culture, a concrete mediation of societal structures and contradictions in subjective orientations and meanings – in this perspective 'identity' makes sense as an individual ability to (re)produce and differentiate this subjective experience in relating to the actual reality and its new phenomena" (Salling Olesen, 2001, s. 20).

Denne type teori har typisk også placeret arbejdet som en central faktor i menneskers socialisation:

"The rules, mechanisms and motives in the consciousness of people stem from the two large areas of socialization: formation of the individual in the family and processes of socialization, such as those we have depicted using the example of work, the basis of socialization" (Leithäuser (1988) s. 91; se også Leithäuser og Volmerg i Nielsen, 1994).

I denne sammenhæng etableres en opdeling mellem en primær og en sekundær socialisation, hvor den første er knyttet til familien og de første leveår, mens den anden er knyttet til erfaringer i en bredere social sammenhæng som bl.a. skolen og arbejdsliv. Disse sociale former interagerer med hinanden, men den primære socialisation anses for mere fundamental og nærmere knyttet til menneskers basale selvopfattelse og livsorientering, mens den sekundære er nærmere knyttet til menneskers samfundsmæssige aktiviteter. I denne skelnen mellem de forskellige fundamentaler for socialisationsformerne ligger også forståelsen af muligheden for en ambivalent oplevelse af en række situationer. En side af sådanne modsigelser begrebsættes f.eks. i en skelnen mellem socialisation som baseret på nærhed og empati og integration, der er baseret på pres og social tvang. Begge former reguleres gennem de kontrolmekanismer, der er en del af sociale relationer. Dette viser sig bl.a. i undersøgelser, hvor det modsætningsfyldte og ambivalente i menneskers arbejds erfaringer træder frem som en konflikt mellem det samfundsmæssigt modsigelsesfyldte og det subjektivt konflikтуelle og meningsfyldte (Becker-Schmidt m.fl., 1994; Morgenroth, 1990), og skønt det kan påvises, at selv "dårligt arbejde" kan have en subjektiv mening (Bering, 2002; Becker-Schmidt, 1994), så er det også et faktum at:

"Each of the subjectively meaningful experiences in work has aspects of threat, aspects of consolidation, and aspects of learning. The identity process comprehends them all" (Salling Olesen, 2001, s.22).

Overstående ligger i forlængelse af den tidligere beskrevne latente kombination af mulighed og trussel, der er indbygget i det moderne arbejde. Det betyder, at ambivalenser og håndteringen af disse er en latent del af faglige identiteter. Det gælder både når man forstår ambivalenser som valget mellem gensidigt udelukkende muligheder (f.eks. valget mellem succes som "bread-feeder" og selvrealisering igennem arbejdet) og i forståelsen af at et fænomen på samme tid er besat af lyst og ulyst (som f.eks. beskrevet i forbindelse med kvinders forhold til lønarbejdet (Morgenroth, 1990; Becker-Schmidt, 1994).

Når man anvender begrebet identifikation, bygger dette på en opfattelse af at der eksisterer en position, hvorfra man kan identificere sig – noget der kan være ens med eller forskelligt fra noget andet, ofte tematiseret som et selv.

En grundlæggende antagelse¹⁶ i denne afhandling er, at mennesker fra et meget tidligt tidspunkt i deres liv kan adskille sig selv fra andre i omgivelserne, føle lyst/ulyst, behag/ubehag etc., udtrykke basale behov og udvikle sig i interaktion med sine sociale omgivelser, men efterhånden også kan tematisere sig selv i forhold til og i samspil med disse omgivelser. Dette kan opfattes som en adskillelse mellem et subjektivt selv og et narrativt selv (Stern, 2000). Det subjektive selv omfatter det at besidde en opfattelse af sig selv som noget sammenhængende (et emergent selv samt en fornemmelse at et kerne-selv og som en forskel til kerne-andre. Det er denne adskillelse, som er forudsætningen for de aktive integrationsprocesser som går forud for udviklingen af social kompetence og betydningen af den Anden, og som dermed er grundlaget både for sammensmeltning- og forskelsoplevelser i sociale sammenhænge.

Ved siden af disse umiddelbare sansninger og adfærdsformer omfatter det subjektive selv også oplevelsen af subjektive oplevelsestilstande omkring Selv og andre. Dette bringer det subjektive Selv ind i domænet for intersubjektiv relatering. Der er ikke tale om, at disse to elementer i det subjektive selv fortrænger hinanden. Kernerelationer er fysiske og sensoriske distinktioner mellem Selv og Andre, den intersubjektive relateren fortrænger ikke kernerelateringer - de interagerer og supplerer hinanden og giver

¹⁶ Jeg ønsker ikke i afhandlingen at gå dybere i en diskussion om Selv'ets status. Bortset fra i denne sammenhæng, hvor jeg bruger Sterns begreb om selvet som betegnelse for den position hvorfra mennesker relaterer sig til omverdenen, bruges selv og identitet på den måde de anvendes i de enkelte teorier.

forskellige perspektiver. Det narrative Selv adskiller sig mere fundamentalt fra det subjektive Selv ved at være en verbal konstruktion af oplevelsen af Selv - Anden forholdet, der overskrider det fysiske sensoriske domæne. Det verbalt narrative Selv adskiller sig klart fra det subjektive selv i den forstand, at det ene selv ikke restløst? kan gå op i det andet. Stern formulerer dette således:

"Sproget synes ved første øjekast at være en klar fordel, hvad angår udvidelsen af interpersonel oplevelse. Det bevirker at dele af vores bevidste oplevelse i højere grad kan deles med andre. Det sætter desuden to mennesker i stand til at skabe fælles oplevelser af betydning, der tidligere var ukendte og aldrig kunne have eksisteret, før de blev formet af ord. Endelig sætter det barnet i stand til at begynde at konstruere en fortælling om sit eget liv. Men sproget er i virkeligheden et tveægget sværd. Det gør også, at visse dele af vores oplevelse ikke i så høj grad kan deles med os selv og med andre. Det driver en kile ind mellem to samtidige former for interpersonel oplevelse: sådan som den leves og sådan som den repræsenteres verbalt. Oplevelsen på de emergente, kerne- og intersubjektive relateringsdomæner, der fortsætter uanset sproget, kan kun i begrænset omfang fattes på det verbale relateringsdomæne" (Stern, 2000 s. 211).

Dette syn på Selv'et etablerer som udgangspunkt en skelnen mellem en dimension der knytter sig til den sociale interaktions handlingsniveau og de kropsliggjorte følelser, der er forbundet hertil og en sproglig dimension der knytter sig til et diskursivt og narrativt niveau. Det placerer ligeledes Selvet som et resultat af individets sociale liv og som potentielt forandrings- og udviklingsdygtigt.

Samtidig bestemmer det overordnet Selvet som et subjektivt organiserende princip, der samler både kropsligt indlejrede orienteringer og erfaringer med den sociale omverden, mens sprogligt narrative konstruktioner af denne således er det fundament, hvorfra den enkelte orienterer sig og handler i verden. Denne opmærksomhed på såvel sprogligt som kropsligt baserede erfaringer giver plads for at den enkelte basalt både kan føle og reflektere tilhør eller eksklusion, men også for at den enkelte kan opleve modsatrettede eller ambivalente følelser i forskellige situationer. At betegne dette som et "organiserende perspektiv" understreger en position, der ikke ser selvet som determinerende for handlings- og forståelsesmuligheder, men som et grundlag på basis af hvilket muligheder kan skabes.

Den type teorier, der er fremlagt i dette afsnit, ser altså identitet som knyttet sammen med den biologiske og sociale modning af individet. Der skelnes ikke særlig skarpt mellem Selv og identitet skønt begrebet om Selv'et primært har reference til indre psykiske strukturer, mens begrebet om identiteten har reference til omverdenen. Hos Erikson såvel som hos Stern og Lorentzer ligger antagelsen om en biologisk funderet men socialt produceret kerne i individet med en forholdsvis høj grad af stabilitet. Men ved at trække på Stern og Lorentzer fremhæves det, at denne kerne er kompleks, og i kraft af forskellen på det subjektive og det narrative Selv klargøres en mulighed for såvel dynamik som ambivalenser ved forskelle mellem den konstruerede verbale forståelse af relationer og fænomener og den kropsligt og intersubjektive erfaring. Det er imidlertid på grundlag af denne type mentale organisation – det subjektivt organiserende perspektiv - at det er muligt i socialisationsprocessen at indgå i social konstruktion af identitet i forskellige sammenhænge. Som et af de meget afgørende rum for sekundær socialisering spiller arbejdet som konkret aktivitet - faget - en stor rolle i dette. Faget spiller denne rolle fordi det indeholder problemstillinger knyttet direkte og indirekte til fremtidig livsorientering og muligheder for selvrealisering og samtidig placerer den enkelte i et komplekst socialt rum med asymmetriske sociale relationer og ikke mindst modsigelser knyttet til arbejdet som fag og som værdiskabelse. Individet konstruerer eller genopfinder ikke sin verden, men møder denne som real og virkelig eksisterende. Omvendt er selvet ikke et éntydigt aftryk af den reale verden, men er kropslige såvel som reflekterede erfaringer med denne, som er fundamentet for reproduktion og transformation af omverdenen såvel som individet selv. Individets basale selvopfattelse og livsorienteringer og den arbejdsmæssige virkelighed skaber i deres samspilsproces fagidentiteten som dermed indbygger strategier for og evnen til at håndtere de ambivalenser dette indebærer. Den er ligeledes knyttet til negativ og positiv besættelse af fænomener og personer i omverdenen. Således er selvet at betragte som en selvstændig mental organisering, hvis møde med en konkret omverden må formidles i de enkelte konkrete relationer – det er denne formidling der betegnes som identiteten.

Fagidentitet og interaktion

Mens den psykodynamisk inspirerede tænkning anser udvikling af identiteten som en stigende grad af individuering i samspillet mellem selvet og de sociale omgivelser og betragter det som problematisk for individet, hvis en sådan proces ikke er mulig, ser den

pragmatisk funderede symbolske interaktionisme dette forhold som principielt foranderligt. Hvis man behandler fagidentitet med udgangspunkt i pragmatisme og symbolsk interaktionisme ligger fokus på skabelsen af mening i menneskeligt liv og handling (Casey, 1995) og hvordan denne opretholdes og udvikles. Mens pragmatismen behandler menneskelige vaner, trosforestillinger, refleksion og distancering alment bliver disse forhold igennem symbolsk interaktionisme relateret til identitetsdannelsen¹⁷.

For George H. Mead som er en af grundlæggerne af den symbolske interaktionisme er Selvet og dermed identiteten grundlæggende et produkt af social interaktion (Mead, 1934). Men også han knytter det grundlæggende til individet – dets oplevelse af et refleksivt ”mig” der relaterer til den sociale omverden overfor et handlende ”jeg” – og dermed et selv der har karakter af en social proces snarere end bestemt struktur. At udvikle en fagidentitet kan således siges at have at gøre med hvordan individer former et selv i forhold til andre i en faglig praksis. Indenfor denne teoriramme har dette to trin: *”I have pointed out, then, that there are two general stages in the full development of the self. At the first of these stages, the individual self is constituted simply by an organization of the particular attitudes of other individuals towards himself and toward one another in the specific social acts in which he participates with them. But at the second stage in the full development of the individual’s self that self is constituted not only by an organization of these particular individual attitudes, but also by an organization of the social attitudes of the generalized other or the social group as a whole to which he belongs.” (Mead, 1934, s 158)*

Mead mener at begge disse trin (at individet danner forestillinger om sig selv og andre og at individet udvikler attituder til verden som helhed) skal gennemgås og at væsensindholdet i dette er at det menneskelige Jeg formes gennem sociale erfarings- og aktivitetsprocesser som opstår i menneskelig handling. Det er menneskelig handling og kommunikation der skaber attituder til os selv, til andre og til verden som helhed. I udviklingen af dette selv er rolletagning vigtig (Charon, 1995). Rolletagning sker gennem signifikante symboler, dvs. sprog og gesti, som har betydning i den pågældende

¹⁷ I denne sammenhæng bruges identitet og selv synonymt.

kontekst. Sådanne symboler er nødvendige for at kunne tage andres rolle eller perspektiv.

Rolletagning gør visse forestillinger fælles, men individet får ligeledes mulighed for at distancere sig fra sig selv og se sig selv som objekt. Det er hvad Cooley refererede til som et "looking-glass self" og som beskriver at den enkelte søger at opfatte sig selv ved at sætte sig i den andens sted og derved se sig selv på samme måder som andre opfatter én (Cooley, 1902/2002). Den enkelte prøver at forestille sig hvad andre tænker og føler omkring det vedkommende gør, og disse forestillinger danner baggrund for den enkeltes handlinger og reaktioner. Dette er grundlaget for en selvbevidsthed hvor igennem rationel handling kan udvikles. Individets syn på sig selv som subjekt udvikles indirekte, dvs. gennem individets egen tolkning af, hvordan andre ser på vedkommende. Mennesker kan altså se sig selv både som subjekter og som objekter og dermed prøve at forstå sig selv gennem andre. Igennem denne proces formes både en individuel og en fælles forståelse eller betydning på et område som siden ligger til grund for individuelle handlinger. Det antages at individets udvikling af et Selv (i denne sammenhæng synonymt med identitet) bygger på samspillet mellem rolletagning, signifikante symboler, social interaktion og menneskelig bevidsthed (Charon, 1995).

I social handling er det dog ikke tilstrækkeligt, at individet kan forholde sig til sig selv og andre i en bestemt situation, det må også forholde sig til verden i bredere sammenhænge, og af egen drift – altså uden tilstedeværelsen af etablerede kontrolinstanser - handle i overensstemmelse med sociale normer og forventninger. Kilden til udviklingen af denne evne knytter Mead til begrebet "den generaliserede Anden". Denne kan forstås som en internaliseret og personificeret symbolsk repræsentant for de sociale normer og forventninger (det der ofte tematiseres som kulturen) der er kilde til intern regulering i fraværet af eksternt pres. Etableringen af en "generaliseret Anden" kræver, at individet er i stand til at distancere sig fra sig selv og forestille sig hvad fællesskabet som helhed ville tænke og reagere på vedkommendes kommunikative og praktiske handlinger. Altså forbinder dette koncept individets forestillinger om sig selv og andre med de forestillinger som lever indenfor en større gruppe eller som helhed i det samfund individet er en del af (Mead, 1934; Berger og Luckmann, 1967). Konceptet kan siges at formidle samspillet mellem subjektet og kulturen (Charon, 1995). Dette optræder som det internaliserede, normative billede af

”bankmanden” der sammenfatter moralske og holdningsmæssige normer som styrer handling i hverdagen. Internaliseringen af ”den generaliserede bankmand” og udviklingen af en selvstændig evne til at handle i overensstemmelse med den normativitet denne udtrykker, finder sted på basis af social interaktion, men inkluderer individuelle mentale processer, der ikke i sig selv er afhængige af samspil med andre (Corrington, 1993; Mead, 1934). Dermed betones det refleksive element i individets tilpasning, der således ikke kan forstås som mekanisk tilpasning. Netop denne refleksive tilpasning ændrer - ikke mindst i senmoderniteten - den normative karakter af den generaliserede Anden. Denne mentale model er stadig med til at etablere et billede af ”det gør man ikke”, men den fungerer i lige så høj grad som det jeg vil kalde en ”kollektiv Anden” der fremtræder som en delt norm, der etablerer en referenceramme for den mulige afvigelse.

En væsentlig måde hvorpå individer opretholder deres identiteter i hverdagen er gennem vanedannelse. Peirce (Corrington, 1993) ser vaner som en form for ”tro”, dvs. noget bevidst som fjerner ulyst og konstituerer handlingsregler. Vaner kan både forstås som en gentagelse af handlinger, men også som handlingsdispositioner. Som sådan udgør de en stærk forudsætning for handling, idet de definerer hvad der ligger fast og er forventeligt og dermed skaber de rammerne for en fokusering på forandringens mulighed (Dewey, 1966). Dewey betoner interaktionen mellem mennesker som den ramme indenfor hvilken dispositioner og udformning af handlinger finder sted. På denne måde bliver vaner en betydende del af identiteten og er af afgørende betydning for f.eks. bankmandens uproblematisk afvikling af mange af hverdagens opgaver. Det etablerer hvad der kan forstås som en gensidig forventelighed som sociale grupper i høj udpræget bygger på.

Vaner, antagelser og forestillinger om verden er forholdsvis stabile, men er dog hele tiden udsat for en realitetstest, Når de handlinger en person udfører, ikke fører til de forventede konsekvenser, opstår usikkerhed om disse. Denne tvivl kan udløse refleksion og dermed udvikling, hvilket er grundlaget for Deweys tanker om problemløsning (Dewey, 1963). Dette bliver relevant i forhold til at tilegne sig en fagidentitet. Den nye i faget kommer med en række forestillinger om sig selv, verden og det pågældende fag. Imidlertid fungerer de handlingsmønstre, der bygger på disse forestillinger, måske ikke indenfor rammen af fagets og arbejdspladsens virkelighed. Af denne grund må de

objektiviseres og reflekteres og igennem den sociale interaktion forandres. Således er identiteter i et vist omfang til stadighed foranderlige. Dette trækker i høj grad på Meads tanker om at individet kan se sig selv både som objekt og subjekt og den tilhørende tanke om at individet kan konstruere flere Selv'er i vekslende sammenhænge.

Goffman har udviklet identitet som princip for social organisation meget langt. Mens Mead bruger rollebegrebet som et redskab for den enkelte til at se sig selv som objekt, gør Goffman dette til en central metafor for sin beskrivelse af social interaktion. I sin fremstilling af dette bruger han scenen som billede (Goffman, 1992). Han fremhæver, at det ikke er nok at beherske de faglige kapaciteter, der hører til et fag for at blive anset for en dygtig udøver af dette. Ud over at udføre de forventede funktioner der knytter sig til et fagfelt understøtter og supplerer den enkelte sin position ved samtidig at spille den normativt forventede rolle, der knytter sig den pågældendes faggruppe. Dvs. han opdeler og anskuer aktørerne i den sociale interaktion i optrædende og tilskuere. Disse roller kan være mere eller mindre bevidste, men skal først og fremmest opfattes som analytiske perspektiver.

Denne måde at anskue identitet på, gør den ekspressive side af den faglige identitet meget central. Når individet indgår i interaktion med andre, stiller den pågældende - i kraft af hele sin fremtræden - information til rådighed om sig selv. Dette udgør den ressource, på grundlag af hvilken andre placerer ham i en kategori. Den rolle, som et individ påtager sig i et bestemt, konkret aktivitetsforløb udtrykker uundgåeligt noget om den pågældende og dennes opfattelse af situationen. Og heraf danner såvel vedkommende selv som de andre aktører i situationen et billede af denne, man kan altså tale om at der står et 'siteret selv' til rådighed for den enkelte. (Goffman, 1961).

Omgivelserne foretager altså en kategorisering, på baggrund af hvilken de tilføjer en række øvrige normative forventninger. Normalt vil en meget stor del af disse forventninger til bestemte egenskaber være genkendelige eller selvfølgelige for den pågældende, mens dette i enkelte tilfælde ikke gør sig gældende. I så fald opstår rollekonflikter og et krav til de pågældende om at nyorientere sig. Der er dog ikke tale om en envejs proces. Individet har også mulighed for at iscenesætte sig selv indenfor aktivitetssystemets rammer. Individet er ikke kun passiv modtager af faglige roller, men deltager aktivt i produktionen af situationen og søger at skabe et billede, der er så konsistent med hans personlige billede af sig selv som muligt (Goffman, 1961). Altså

konstrueres sådanne roller igennem forventninger i interaktionen mellem de tilstedeværende i situationen, de "sætter scenen for hinanden", i en overvejende ubevidst proces (Casey, 1995; Goffman 1992).

I beskrivelsen af denne proces bruger Goffman et billede, hvor der etableres en "front-stage" og en "back-stage", der er kendetegnet af hver sin type adfærd. Denne opdeling og den enkeltes evne til at skelne mellem de enkelte scener har konsekvenser for den sociale dynamik. Det rummer normer for skiften mellem anspændelse og afslapning - f.eks. at man giver sig selv lov til tale nedsættende om kunderne (publikum) back-stage. Til optræden på disse scener knytter sig også en "personal front" som er den enkeltes tilpasning til scenernes normative krav. Den fysiske kropslige kontrol og ageren er en uundgåelig del af at være en kompetent deltager i ethvert socialt fællesskab – også det faglige. En kompetent fagperson er en der rutineret fremstår som sådan og således lader sig se som sådan af andre, f.eks. kunderne. En tilsvarende tanke findes hos Giddens, der fremhæver at hele Selvet kan aldrig ses på kroppens overflade (Giddens, 1996) eller gennem gestalter. Men hvis det slet ikke er synligt, bliver den almindelige følelse af kropslighed – at være med og være en del af hverdagen – forrykket eller opløst. Det er altså en nødvendighed for den enkelte også i dette aspekt at blive en del af sit fag. Til dette hører hvad Giddens betegner som "regimer" – normer, moder og traditioner i relation til adfærd og fremtræden. De har relevans for selvidentiteten fordi de kæder vaner og handlemønstre sammen med aspekter af kroppens synlige fremtræden.

Indholdsmæssigt er sådanne scener konstrueret omkring et "tema". Dette tema skaber en definition af situationen og er herved med til at etablere en ramme som de enkelte aktører handler indenfor og som er grundlaget for gyldighed. Hvis den enkelte ikke kender temaets krav til vedkommende som individ samt ved hvad der er forventeligt fra de øvrige aktører, kan den på gældende ikke gøre et Selv gældende. Han eller hun kan ikke definere sig i rollen (Goffman, 1992). Med andre ord hører det med til at lære faget, både at kunne etablere den personlige front og at kende de mulige og sandsynlige temaer og disses krav.

De forskellige identiteter eller Selv'er som individet udtrykker skabes ikke individuelt, men "lånes" samfundsmæssigt. Individet får sin sociale identitet gennem tilskrivningen af bestemte, specifikke karakteristika, der har karakter af normative forventninger.

Interaktion bliver i hverdagen uproblematisk fordi vi på forhånd i vid udstrækning kan

identificere hvem andre mennesker er og dermed trække på en række rolleforventninger. Disse normativt prægede forventninger til egenskaber kalder Goffman den virtuelle sociale identitet. Den kategori vedkommende faktisk tilhører kalder han den faktiske (actual) sociale identitet. Denne skelnen understreger, at det i forandringsituationer ikke er tilstrækkeligt at ændre den enkeltes viden, færdigheder etc. (den faktiske sociale identitet) - omgivelsernes forventninger må tilsvarende ændres.

Goffman refererer ved siden af den sociale identitet også til en personlig identitet, der ligeledes tilskrives individet igennem dennes interaktionspartnere. Personlig identitet beskriver individets særegenhed (dennes unikke biografi etc.):

"Personal identity, then, has to do with the assumption that the individual can be differentiated from all others and that, around this mean of differentiation a single continuous record of social facts can be attached, entangled, like candyfloss, becoming then the sticky substance to which still other biographical facts can be attached" (Goffman, 1975, s. 74-75).

Dette sidste bliver af betydning for forståelsen af situationer hvor man kan svinge mellem sæt af normative forventninger til "Bankmanden" som kategori og andre forventninger til f.eks. 'Kundekonsulent Jytte Petersen' - selvom de er samme person. Ifølge Goffman forventes individet at underkaste sig omgivelsernes normative forventninger eller i hvert tilfælde at handle i henhold til dem og opføre sig som andre gør i den samme kontekst. Altså at handle i overensstemmelse med en bestemt rolle indenfor en given social kontekst som f.eks. en gruppe af fagfæller. I sammenhænge hvor den personlige identitet er fremtrædende, er der derimod et behov for at adskille sig fra andre, være unik. Denne differentiering knytter Goffman i høj grad til det han kalder ego-identitet, der dækker:

"...the subjective sense of his own situation and his own continuity and character that an individual comes to obtain as a result of his various social experiences" (Goffman, 1975, s. 129).

Mens de først nævnte identitetsbegreber primært drejer sig om den identitet andre tilskriver personen, knytter det sidste sig til personens selvoplevelse og er erfaringsbaseret. Dette giver basis for konfliktende forventninger, hvilke kræver at den enkelte kan balancere disse. Bliver dette identitetsarbejde for svært, er der risiko for enten den totale objektiviserede opløsning i forskellige depersonificerede roller

afhængigt af konteksten eller der sker en stigmatisering på basis af en adfærd, der er begrundet i normer (Laske, 2001 (b)).

Goffmans tanker betoner måske endnu kraftigere end hos Mead Selv'et og identiteten som en proces snarere end udviklingen af en egenskab. Problemet ved Goffman i fht. Mead er at Goffman er meget strukturalistisk og kun i begrænset omfang inddrager mulighed for personlig refleksion. Hos Goffman er selvet udtryk for et menneske uden et forhold til sig selv, mens individet hos Mead er mere aktiv medproducent af egen identitet.

Som helhed peger den symbolsk interaktionistiske tilgang på, hvordan den enkelte udvikler identitet igennem interaktion med omgivelserne. Det er igennem at lære de normative rolleforventninger, både kolleger og kunder stiller til én, at kende og tilpasse dem til ens personlige selvopfattelse, at den faktiske identitetsudvikling finder sted. Den enkelte interagerer med sine nærmeste omgivelser gennem signifikante symboler og rolletagning, der er kilde til at den enkelte bliver i stand til at udfylde rolleforventningerne i de temaer, der behersker de enkelte scener, herunder etablere en acceptabel personlig front. Dette er både en strukturel påvirkning og en refleksiv proces. Den enkelte påføres ikke bare rollen som bankmedarbejder, men "leger" så at sige med den. Gennem rolleovertagelse afprøves den i forskellige varianter, hvilket giver individet mulighed for at objektivere og iagttage sig selv. Det sker ligeledes igennem at den enkelte tilegner sig de socialt eksisterende normative forventninger udtrykt i begrebet "den generaliserede Anden", men også refleksivt bearbejder billedet af denne. Hermed etableres en opfattelse af det socialt accepterede rum for afvigelser (den kollektive Anden) hvorved den enkelte etablerer de aktuelle normative forventninger til sig selv som en individualitet indenfor rummet for afvigelse.

Fagidentitet som biografi

Mens de to foregående tilgange i hovedsagen har diskuteret identitetsproblemet og fagidentiteten specifikt som et spørgsmål om enten - som i den psykodynamiske forståelse - at etablere en individualitet til forskel fra den sociale kontekst og at vedligeholde denne eller - som i den symbolsk interaktionistiske forståelse - at etablere overensstemmelse indenfor konteksten og udvikle denne, så er perspektivet i denne biografiske tilgang at diskutere individets bestræbelser på at skabe sammenhæng mellem disse sider i livet. Det bliver i denne sammenhæng tematiseret som evnen til at

kunne konstruere en forholdsvis sammenhængende historie om sig selv på basis af ens aktuelle livssituation. Dette er imidlertid et af de felter, der i senmoderniteten ofte tematiseres som problematisk. Et eksempel på dette ses hos Sennett, der på den ene side beskriver hvordan tidligere generationers lineære opfattelse af deres liv hjalp dem, og det problematiske ved i dag at konstruere sin livshistorie:

” Denne konflikt mellem familie og arbejde rejser nogle spørgsmål om selv livet som voksen. Hvordan kan man forfølge langsigtede formål i et kortsigtet samfund? Hvordan kan varige sociale relationer skabes og opretholdes? Hvordan kan et menneske skabe en fortælling om identitet og liv i et samfund, der er en collage af episoder og fragmenter? De nye økonomiske betingelser kræver tværtimod erfaringer, der er alt for stærkt knyttet til tid, sted og arbejdsplads...den kortsigtede kapitalisme truer med at undergrave hans karakter, især de sider af den som binder mennesker sammen og giver dem en fornemmelse af hver for sig at have et bæredygtigt selv”. (Sennett, 1999, s. 25)

Dette gør etableringen af en selv-identitet til et refleksivt projekt – et identitetsarbejde - der til stadighed står på (Ziehe, 1983, Giddens, 1996; Nielsen, 1991). At identiteten bliver til et sådant refleksivt projekt begrundes hos Giddens med udgangspunkt i en karakteristik af det moderne ved: opsplnitning mellem rum og tid, udlejring og genindlejring samt stigende refleksivitet. På baggrund af disse betragtninger kan man udlede en opdeling mellem iagttagelse og refleksion i identitetsprocessen, hvorved der formidles mellem det kontekstuelle og det personlige og som er grundlaget for såvel reproduktion som forandring. Det betyder ikke, at man kan modstille en traditionel stabil identitet, der skabes i barndommen, og en moderne foranderlig identitet, der er i stadig udvikling. Tidligere skete også forandringer i identiteten – ofte i forbindelse med større livsbegivenheder - men disse var stærkt overvåget og struktureret og blev tillagt symbolsk værdi i forhold til et temmelig uforandret samfund. Eksempler på sådanne skift kunne typisk være at den unge forlod skolen og kom i lære, ligesom svendeprøven og dermed anerkendelsen af at nu tilhører man faget, havde denne karakter. Under moderne vilkår skal

”...det forandrede selv derimod udforskes og rekonstrueres som en del af en reflektiv proces, der forbinder personlig og social forandring” (Giddens, 1996, s.46).

For mange repræsenterer det at begynde på en erhvervsuddannelse ikke et ritualiseret brud med skolen og en overgang til arbejdslivet i en naturgiven kontinuitet, men i højere

grad en ny kontekst indenfor hvilken man må placere sig selv, ligesom senere opfattelsen af selvet og ens forhold til faget er noget den enkelte må udarbejde og som ikke fremtræder som givet ved svendeprøvens afslutning.

Dette er et lignende fænomen som Henrik Kaare Nielsen beskriver når han ud fra en Kluge/Negt orienteret position skriver:

"Hertil kommer modernitetserfaringens ambivalens som en dimension i identitetsdynamikken: det balanceøkonomiske identitetsarbejde udfolder sig og henter dynamik i spændingsfeltet mellem den tabs- og smerteoplevelse, som bortfaldet af overleverede visheder udløser, og den ubestemte, frisættende åbning af nye livsmuligheder, som samme proces tilvejebringer"(Nielsen , 2001, s 21).

Altså repræsenterer denne udvikling både muligheden for alternative livs- og karriereudkast, der ikke fremtræder som snøret ind i bestemte fag, og på den anden side belastninger i form af manglende oplevelse af sammenhæng, orienteringspunkter og kontinuitet. Og netop dette knytter Giddens til opretholdelsen af en selv-identitet, forstået som evnen til at fortælle en sammenhængende livshistorie, til individets ontologisk sikkerhed, som tryghed i fht. flg. eksistentielle spørgsmål: Eksistensen i sig selv, endeligheden og andres eksistens (Giddens, 1996). I forhold til dette spiller faget markant ind som ramme, idet det repræsenterer muligheden for oplevelse af egen samfundsmæssig nytte og realisering, sociale anerkendelse og kontinuitet og udvikling:

- Det giver den enkelte mulighed for at opleve sig selv som en del af en faglig verden og kunne forholde sig til denne verden og til sit eget forhold til denne.
- Det udgør en vigtig ramme for forståelsen af egen historicitet, at man har en begyndelse og en slutning indenfor faget. Det vil sige et forhold til hvilke muligheder faget i dette perspektiv tilbyder én for udfoldelse og selvrealisering.
- Endelig tilbyder faget et socialt fællesskab som den enkelte er en del af, såvel som det er en del af den enkelte. Intersubjektivitet opstår ikke af subjektivitet – men omvendt.

Selvom om det i stadig øget udstrækning er problematisk at konstruere sammenhængende biografier og dermed longitudinale identitetsoplevelser repræsenterer dette ikke desto mindre en central stræben. At inddrage biografibegrebet forbinder identitet og erfaring og gør udviklingen af identiteten til en livshistorisk læreproces (Dausien, 1998) som er præget af stadig dynamik og forandring. Den individuelle

biografi er knyttet til stadige læreprocesser hvor den enkelte til stadighed må indstille sig på forandringer og hvor den personlige identitet til stadighed udvikler sig. (Alheit m.fl., 1995).

Menneskers aktuelle oplevelse af sig selv er grundlæggende bygget på en reflektiv bearbejdning af livserfaringer. Dette bygger på at erfaringer ikke forbliver evigt uforandrede, men vil ændres gennem interaktion med nye erfaringer, den sammenhæng mellem kontinuitet og interaktion som allerede Dewey pegede på (Dewey, 1963). Der er aldrig tale om at vi nykonstruerer hverken vores opfattelse af os selv eller af den sociale omverden. Vi samler ikke erfaringer i 'autonome regioner' ligesom vi heller ikke kan rekonstruere vores erfaringer arbitrært.

"Experience is a dimension of ' autobiographic memory' that can be and normally is changed, but is at the same time an expression and a component of a specific historical and social life-world" (Alheit m.fl., 1995, s. 15).

Dette fremhæver en vigtig pointe som ligger i tråd med denne afhandlings kritisk realistiske tilgang, nemlig at:

"Social life has always two dimensions: it is shaped by certain structures, but, at the same time, every social action is full of emergence and contingency" (Alheit m.fl., 1995, s. 7).

Livshistorier er grundlæggende individuelle og forskellige selvom de følger overordnede sociale fælleselementer, betinget af fælles strukturelle vilkår for mennesker der har gennemlevet de samme historiske perioder, i samme del af verden under sammenlignelige sociale vilkår. Således er det relevant at tale om standard biografien eller "the normal life-course" (Alheit m.fl., 1995, 1995) ved siden af de mange mulige valg. Altså kan man fremhæve at biografier karakteriseres af både foranderlighed og struktur.

Dette inddrager et normativt element i såvel den individuelle som den sociale forholden sig til enkelte biografier. "Normalforløbet" optræder som målestok for succes og fiasko samt som grundlag for udviklingen af ambivalenser i forhold til en række valg og præferencer i forløbet og aktuelle situationer. Dette peger på "normalforløbet" som nært knyttet til begrebet om den generaliserede Anden. Dette betoner, at selvom identiteter i deres konkrete udformning præsenteres i relation til en specifik kontekst, er denne konstruktionsproces ikke alene bestemt af konteksten eller den værende diskurs. Selvom

både symbolsk interaktion og den sociale strukturering af den aktuelle situation er vigtig, spiller det levede liv - individets samlede livshistoriske erfaring - og dettes ofte komplekse karakter, også væsentligt m.h.t. hvilke muligheder der eksisterer i den konkrete kontekst.

Dette betyder i relation til diskussionen om livshistorie vs. social konstruktion af den aktuelle situation at:

"Narration is a mode for the reconstruction of reality" (Dausien, 1998, s. 510).

Det er en fortolket realitet eller en form for hverdagsteori. Det er en form der tvinger mennesker til at fremstille begivenheder i sekvens og i sammenhæng når de fremstiller og skaber mening i deres placering i en aktuel situation. Det refererer også til det sociale netværk som det er spundet ind i og er et element i den enkeltes konkrete, aktuelle koncept om verden.

"Actors base their narrative presentations on a lay concept of 'the world' in the sense of everyday world or lifeworld. They can develop personal identities only if they recognise that the sequences of their own actions form narratively presentable life histories: they can develop social identities only if they recognise that they can maintain their membership in social groups by way of participating in actions, and thus that they are caught up in the narratively presentable histories of collectivities" (Habermass, 1981; II, 206, her fra Alheit, 1994).

I den forstand er det også et relevant perspektiv i diskussionen af fagidentitet at holde fast i, at de narrerede livshistorier er præsentationer af et selvbillede, der skal tjene til at beskytte den pågældendes identitet, en "selvets ontologi" eller en mytologi.

F.eks. refererer Peter Alheit (Alheit, 1994) en fransk undersøgelse af Bertaux m.fl. der viser at bagere husker deres lærlingetid meget forskelligt alt efter om de er blevet mestre eller fortsat er ansatte svende. Dette er utvivlsomt også gældende i andre sammenhænge og peger på livshistorien ikke som determinerende for den aktuelle identitet, men et aktivt element i konstruktionen af denne. Parallelle beretninger optræder hos Sennet (1999) ligesom Jesper Döpping (Döpping, 1996) citerer Mary Gergen for at fortælle at ansøgere til psykologistudiet ændrede deres biografier alt efter om de var optaget eller ej.

Men livshistorien kan ikke vælges til og fra når identiteter konstrueres. Selvom der, som tidligere nævnt, er forskel på den realt eksisterende virkelighed og vores konceptuelle

forståelse af denne, er den ikke uafhængig af den. De erfaringer og oplevelser individet har været en del af indgår i personens samlede beredskab og selvom det til stadighed bearbejdes og forandres bygger disse stadig basalt set på "et kognitivt aftryk i hændelsesbærerens hjerne" (Andersen og Larsen, 2001), hvad enten dette er bevidst eller fortrængt fra den aktuelle situation. I den udformning som dette har fået hos F. Schutze peger han på at livshistorier bygger på fire kognitive figurer, nemlig: 1. En personificering af biografi og begivenheder, der fastholder relationen mellem individet, andre i situationen og selve begivenheden 2. En sammenkædning af erfaringer og begivenheder i bestemte sammenkædningsformer (biografiske handlingsskemaer, institutionaliserede spor, *life trajectories, transformation processes*) der strukturerer deres udformning og karakter 3. At det knyttes til den sociale samfundsmæssige ramme som dominerede individet 4. At den enkelte beretning indpasses i livshistoriens totale design (Alheit; 1993; Andersen og Larsen, 2001).

Det betyder altså, at identitetsprocessen ikke kan ses som en akkumulativ eller stadig forfinende proces, men den må ses som værende i en stadig dynamisk forandring. Erfaringer er biografisk strukturerede og igennem arbejdet med denne strukturering kan den enkelte til stadighed udvikle sin evne til at forbinde ny viden og moderne erfaringer med biografiske meningsressourcer (Dausien, 1998). En sådan biografisk viden er i vid udstrækning implicit og funktionel i en given sammenhæng – er altså en "praktisk bevidsthed". I en diskussion af denne er der righoldig inspiration at hente i Giddens behandling af selv-identiteten under modernitetens vilkår. Selvidentiteten opfattes hos ham som resultatet af en refleksiv proces:

"Selvets 'identitet' forudsætter, i modsætning til selvet som generelt fænomen, refleksiv bevidsthed. Selvidentitet er, hvad individet er bevidst "om" med udgangspunkt i begrebet 'selvbevidsthed'. Selvidentitet er med andre ord ikke noget, der bare er givet som et resultat af kontinuiteten i individets handlingssystem, men derimod noget, der rutinemæssigt må skabes og opretholdes i individets refleksive aktiviteter" (Giddens, 1996, s. 68).

I sin forståelse lægger han sig tæt op ad en biografisk tankegang. Et individs identitet skal findes i pågældendes evne til at holde en særlig fortælling i gang, der skaber helhed og sammenhæng i forhold til personens aktuelle situation og hverken i adfærd eller i andres opfattelser af denne – uanset hvor vigtigt dette er. Forståelsen af egen faglighed

og udvikling og forandring af denne er en essentiel del af denne historie. Den skaber en kontinuitet – et før og et efter – og er dermed en del af grundlaget for fundamental tillid og tryghed lige som det giver individet mulighed for at opleve forandring og kontinuitet i sin evne til at omgås den sociale og naturlige omverden.

"...vocations provide a biographic quality, which the mere job concept does not"

(Laske, 2001 (a)).

Den refleksive konstruktion af selv-identiteten i en bestemt kontekst er ikke kun en mental proces, men er i sit væsen relateret til handling. I handling monitorerer man altid til en vis grad sine aktiviteter og omstændighederne for disse. En forudsætning for og et produkt af dette er, at man på grundlag af handling udvikler en ikke-bevidst (til forskel fra ubevidst) praktisk bevidsthed, der muliggør den "tagen-for-givet", der er en forudsætning for praktisk og social handling. Til en fagidentitet hører denne praktiske bevidsthed som en forudsætning for at opleve sig selv som en person, der behersker dette fag. Den udgør så at sige det kognitive og emotive forankringspunkt for de følelser af ontologisk sikkerhed, der er karakteristisk for store dele af menneskelig handling. Dette modificerer tanken om fagidentiteten som en social og individuel konstruktion. Fagidentiteten indeholder dette element, men er lige så absolut funderet i social og praktisk handling indenfor faget.

Den praktiske viden som også Bettina Dausien fremhæver er ligeledes en del af at skabe en beherskelse af den fælles – ubevidste og ubeviselige – virkelighedsramme for individet, der gør at en given handlemåde eller reaktion opleves som passende eller acceptabel indenfor den sociale ramme. Faget udgør en sådan virkelighedsramme. At være blevet en del af faget betyder, at man har lært at tage en række forhold for givet, der relaterer sig til dette og dets forståelsesramme. Det er med til at skabe den fundamentale tillid, som er vigtigt for udviklingen af selvets identitet. Det sker i kraft af, at der etableres grundlæggende forbindelser mellem rutiner, koordinerende konventioners reproduktion og følelsen af ontologisk sikkerhed i individet, som basis for faglig handling. Rutiner og beherskelsesformer er konstituerende for emotionel accept af fagets ydre realitet og dermed en vigtig del af fagidentiteten som et element i selv-identiteten. Det vi begrebsligger har en række tavse forudsætninger.

"At kende ords betydning er således at være i stand til at bruge dem som en integreret del af hverdagslivets rutiner"(Giddens, 1996 s. 57).

Samtidig bliver det at knytte bestemte begreber, koncepter og (hverdags) teorier sammen en forudsætning for at etablere den individuelle forståelse af verden, der er nødvendig for at handle som forventet indenfor faget.

Denne biografiske tilgang til begrebet om fagidentitet er ikke i sig selv i modstrid hverken med at se fagidentiteten som knyttet til - og i væsentlig grad funderet på - subjektive psykodynamiske mekanismer, eller at se denne som udviklet igennem symbolsk interaktion med omgivelserne. Dens hovedvægt er imidlertid på identitet – herunder den faglige – som et produkt af en biografisk læreproces. Når den enkelte skaber eller genskaber sin identitet som fagperson sker dette på basis af den nuværende situation, men med baggrund i en reaktualisering af de livshistoriske erfaringer som den nuværende situation gør relevante. I den forbindelse er både det mulige, forventede og undertrykte i den aktuelle situation og det bevidste samt det der er fortrængt eller gjort tavst i livshistorien. I denne forståelse erstattes idealet om den borgerlige, hele identitet med evnen til at konstruere en sammenhængende livshistorie.

Et individbaseret begreb om fagidentitet

I det følgende vil jeg opsamle hovedpunkterne fra de foregående teorier, der primært anser fagidentiteten for at være et spørgsmål om den enkeltes forhold til sit fag og til gruppen af fagfæller. De teoretiske tilgange der er trukket ind i diskussionen her, betoner på den ene side det udviklingsmæssige aspekt af identiteten, og på den anden side det situationelle aspekt. Den biografiske tilgang binder disse to aspekter sammen. I forhold til fagidentiteten betoner alle at denne er noget der læres, og at denne læreproces begynder i forbindelse med overgangen til arbejdet, men bygger på tidligere livserfaringer. Man kan således sige, at fagidentitet skabes i en læreproces med udgangspunkt i identifikation, interaktion og refleksion.

Samtidig er det en pointe, at den ikke er stabil, men i stadig forandring og udvikling. Men den er heller ikke ubegrænset plastisk, idet den har sine forudsætninger. De psykodynamiske tilgange betoner dog, at mere grundlæggende psykiske strukturer er etableret tidligere i livet, hvilket påvirker identitetsdannelsen i relation til faget og dets normer, værdier, sociale relationer mv. I forhold til de kritisk orienterede versioner af den psykodynamiske tilgang betones betydningen af de sociale og samfundsmæssige vilkår i forhold til identitetens dannelse. Den faglige identitet er et produkt af den sekundære socialisation der sker bl.a. igennem arbejdet. Dette er især vigtigt i relation

til at forstå udviklingen af faglige identiteter, da arbejdspladsen er et rum med asymmetriske sociale relationer og modsatrettede forventninger og krav. Dette skaber sammen med tanken om positivt og negativt besatte objekter (som f.eks. i objektteoretiske tilgange som hos Morgenroth, 1990) baggrunden for ambivalente holdninger til problemer i hverdagen.

Udgangspunktet for identifikationsprocesserne kan beskrives som et Selv der både indeholder kropslige erfaringer omkring én selv og andre samt sprogligt båret viden. Denne pointe bør fastholdes, ikke mindst i forhold til fagidentiteten, da den understreger det forhold, at forståelsen af denne aldrig fuldstændigt kan udtømmes verbalt. En række erfaringer og oplevelser af lyst og ulyst er kun indirekte tilstede som baggrund for udsagn og handling.

I forhold til denne tilgang ligger fokus i den symbolske interaktionisme et andet sted. Denne type teorier ser langt mere på, hvordan identitet opstår som et produkt af social interaktion. Her ses udviklingen af en faglig identitet både som et normativt krav til og som et produkt af deltagelsen i den sociale interaktion i en given kontekst. Disse krav møder den enkelte fra omgivelserne når de indgår i interaktion med disse. I denne forståelse ligger Erikson og Mead forholdsvis tæt på hinanden. Begge peger både på at den enkelte forholder omgivelsernes forventninger til én's egen opfattelse af sig selv, men også at den enkelte overtager omgivelsernes position og derigennem objektiviserer sig selv. Når man skal forstå hvordan den enkelte integreres i faget, er det fornødent at holde fast i den tanke, at man både kan iagttage og reflektere sig selv som subjekt og som objekt. Igennem de processer der knytter sig hertil internaliserer den enkelte "faget" som en generaliseret Anden – den generaliserede bankmand – og kommer hermed uden væsentlige ydre sanktionsmekanismer til at overholde de herskende normative krav. I den konkrete dagligdag kan dette opfattes som et spil. Banken, frokoststuen, kundemødet er scener med specielle krav og forventninger - temaer. Den enkelte skal være i stand til at læse temaer, skifte mellem de forskellige sceneres krav for at blive anerkendt som bankmand. Men samtidig er denne ageren et påkrævet element m.h.t. at udfolde og understøtte sin formelle faglige kompetence og kan kun vanskeligt undværes (en bankmand er – trods alt - i mindre grad en bankmand når han er i badebukser...).

Dette har form af en livshistorisk læreproces hvor erfaringsdannelsen bygger på alle tidligere erfaringer, bevidste som kropslige og ubevidste. Det må fastholdes, at identiteten ikke konstrueres fra grunden i den enkelte kontekst, men at den for den enkelte mere består af en både forhandlet og reflekteret fortolkning af livserfaringer i relation til situationen. Samtidig er det afgørende at fastholde, at denne rekonstruktion ikke er en rationel inddragelse af ”relevante” erfaringer, men bygger på den samlede livserfaring og ligeledes inddrager de erfaringer, der er førbevidste eller samfundsmæssigt og kulturelt gjort tavse. Men samtidig kan dette også være kilde til konfliktuel oplevelse af arbejdssituationen. Hvis den enkelte, specielt under forandringsprocesser, kommer til at befinde sig i situationer, hvor det bliver problematisk at konstruere en sammenhængende og både personligt og socialt acceptabel fortælling om eget liv og dermed etablere en forestilling om fortid og fremtid, bringes den enkelte i en vanskelig situation.

Fagidentitetens sociale og kulturelle dimension

Dette afsnits vinkel er at diskutere fagidentitet som udviklingen af kollektive sociale identiteter og disses forbindelser til praksisfællesskaber og deltagelse i samme sociale felter. Afsnittet vil ligeledes analysere forhold omkring inkludering og udelukkelse samt relationer og sociale hierarkier.

I denne sammenhæng er det fundamentalt at se fagidentitet som forbundet med tilknytningen til en given social sammenhæng, altså som en kollektiv, social identitet. Denne tilgang til identitetsproblemet afspejler en stigende kritik af idealet omkring den ”hele maskuline personlighed” og en stigende tendens til at se en række aspekter af menneskers individualitet som et produkt af den aktuelle sociale kontekst (Casey, 1995; Drejer 1994; Hetherington, 1998; Gergen, 1991). I beskrivelser af identiteten der orienterer sig i forhold til denne forståelse af begrebet betones ofte det mere ekspressive element i denne, mens relationen til Selv’et nedtones. Her formuleres identitetsbegrebet som:

”Identity is about both similarity and difference. It is about how subjects see themselves in representation, and about how they construct differences within that representation and between it and the representation of others. Identity is about both correspondence

and dissimilarity. Principally, identity is articulated through the relationship between belonging, recognition or identification and difference”, (Hetherington, 1998, s. 15).

Ovenstående understreger identitet som et spørgsmål om lighed og forskel indenfor en social kontekst og mellem forskellige kontekster. Dette rejser imidlertid spørgsmålet om den normative målestok der etableres for lighed og forskel, den kollektive og individuelle position hvorfra sådanne differentieringer foretages.

Det rejser ligeledes spørgsmålet om, hvordan kontekstbegrebet kan forstås. I de teoriretninger, der er inddraget her, rækker konteksten ud over interaktionsniveauet. Kontekstbegrebet kan forstås som omfattende de praksisformer, sociale relationer og strukturelle elementer der genkendes af de personer der indgår i sammenhængen og som de opfatter som relevante og orienterer sig i forhold til, når de handler. Det betyder, at elementer, der rækker ud over den umiddelbare sammenhæng, hører til konteksten. Det drejer sig f.eks. om overordnede hierarkiske forhold i virksomheden, samfundsmæssige forhold og i den aktuelle sammenhæng også faget som gruppe og referenceramme. Fagidentiteten som en kollektiv social identitet kan diskuteres med udgangspunkt i det socialpsykologiske begreb om gruppen (Turner, 1999). Denne beskrivelse af social identitet vil jeg imidlertid forbinde med mere sociale, interaktionsmæssige og positionelle aspekter ved den kollektive identitet. I den sammenhæng vil jeg her diskutere fagidentitet som et primært element i at være en del af et praksisfællesskab (Wenger, 1998; Lave m.fl., 1991; Kvale og Nielsen, 1999), og dermed knyttet sammen med en følelse af status og fælles forståelse skabt i kraft af den fælles socialisation i den fælles faglig uddannelse. Nært knyttet til dette er en diskussion om identitet og deltagelse som forbundet med at besidde den symbolske kapital og individuelle habitus der anerkendes indenfor fagets sociale felt og således beherske dets praktikker (Bourdieu, 1990).

Fagidentitet ses altså som den identitet en person har udviklet gennem at lære og at udøve et givent fag, og dermed kunne udfylde en bestemt beskæftigelsesmæssig funktion, der er designet af og integreret i en given arbejdsmæssig og faglig kultur. I denne forstand er den et redskab til at differentiere medlemmer af et praksisfællesskab fra andre. Som en del af praksisfællesskabet opfattes værdien af at tilegne sig en fagidentitet i almindelighed, som at den motiverer den enkelte i retning af optræden i

overensstemmelse med fagets normer, kvalitet, standarder og kontinuitet i arbejdet (Laske, 2001(a)).

Fagidentitet som selv kategorisering

Et af de teorifelter, hvor sociale identiteter er beskrevet meget indgående, er indenfor de socialpsykologiske teorier om "social identitet" og "social kategorisering". Disse teorier er meget deskriptive og empiriske af karakter, men der er ikke desto mindre udviklet en række pointer om denne type identiteter på baggrund af disse.

Social identitet forstås som det aspekt af menneskers selv-koncept, der bygger på et gruppemedlemskab. Det er et individs definition af sig selv på basis af sit medlemskab af en eller anden gruppe med de tilhørende konnotationer og associationer (Turner, 1999). Dette gruppemedlemskab kan eksistere på mange niveauer. Fra en lille, eksperimentelt konstrueret gruppe (f.eks. grupper af studerende konkurrerende på tilfældige opgaver) til overordnede sociale grupperinger (racemæssige grupperinger, studier af hooligan-grupper). Teoriernes vinkel er ikke at mennesker "har" bestemte, identificerbare sociale identiteter, men snarere at de udvikler bestemte identiteter når de identificerer sig som en del af bestemte grupper. Dog er disse grupper ikke fuldstændigt arbitrære, selvom en række mere empirisk orienterede forsøg har været udført med sådanne grupper. Over tid skal der være tale om en identifikation igennem træk, der er betydningsfulde for det enkelte medlem af gruppe og som giver mulighed for både oplevelser af tilhør, men også oplevelser af eget værd og position. Dog er der i praksis eksempler på det modsatte fænomen: at grupper udvikler identiteter som "tabere" etc (Haslam, 2001). Traditionelt har faget som arbejdets konkrete side være en ramme for sådanne sociale identiteter og er det stadig i vid udstrækning selvom dette er i konkurrence med virksomheden som kategori.

Teoriens grundantagelse er, at mennesker har et behov for positiv social identitet knyttet til egen-gruppen til forskel fra andre grupper. Det kommer f.eks. til udtryk igennem et ønske om at skabe, vedligeholde og udbygge de karakteristika, der vurderedes positivt indenfor ens eget fag i sammenligning med andre fag. En hypotese i denne sammenhæng er, at en sådan sammenligning i forhold til grupper som har betydning for ens sociale identitet (f.eks. andre faggrupper) skaber et pres i retning af differentiering mellem grupper for at forstærke egen identitet positivt.

De faktorer eller strategier der kommer til at danne grundlag for udviklingen af en positiv social identitet er en funktion af en interaktion mellem gruppens statuspositioner (høj eller lav), dens oplevelse af grænsernes natur (altså muligheden for social mobilitet), hvor stærk gruppens interne identifikation er og gruppens kollektive ideologier og fælles tro omkring karakteren af det sociale system mht. forskellene mellem gruppens status, magt og velstand (Haslam, 2001).

Selv-kategoriseringsteorier er en videreudvikling af teorierne om social identitet (Turner, 1999). Det grundlæggende postulat er her, at selv-kategorisering fører til selv-stereotypering og i en vis forstand til en depersonalisering af selv-opfattelsen. I situationer hvor mennesker aktualiserer sig selv på basis af deres sociale identiteter snarere end deres personlige, sker et skift i perspektiv således at mennesker mindre ser sig selv som forskellige individer og mere som ensartede, prototypiske repræsentanter for deres egen-gruppe kategori (Turner, 1999; Haslam, 2001). Der sker ifølge disse teorier en depersonalisering af selvet – en kognitiv redefinition fra at betragte dette ud fra unikke attributter og individuelle forskelle til at betragte det på grundlag af delte sociale kategorier med dertil associerede stereotyper. Det er den proces, der forvandler individuel til kollektiv adfærd og etablerer gruppen som en psykologisk realitet og ikke kun som en ramme for at beskrive resultatet af interpersonelle processer og relationer. Det er det der sker når grupper f.eks. definerer sig som ”kvinder” i stedet for ”individer” og som forskel til f.eks. ”mænd”. Denne depersonalisering af Selv’et er den subjektive stereotypisering af Selv’et på basis af en social kategorisering, der ud fra individets opfattelse af konteksten er relevant.

Indenfor teorierne skelnes mellem personlig og social identitet. Disse betragtes som forskellige niveauer og har forskellig reference. Forskellen mellem social og personlig identitet forstås således at:

- personlig identitet er en selvdefinition på basis af personlige eller idiosynkratiske attributter
 - social identitet er en selvdefinition på basis af medlemskabet af en social kategori
- Personlig identitet omfatter altså de selv-kategorier som definerer individet som en unik person baseret på individuelle forskelle fra andre personer indenfor egen gruppe. Social identitet refererer til social kategorisering af én selv og andre på basis af selv-kategorier, der definerer individet ud fra dettes fælles karakteristika med medlemmer af en bestemt

social kategori til forskel fra andre sociale kategorier. Social identitet er det socialt kategoriserede selv - os og dem, "vi" kvinder, mænd, pakistanere eller bankfolk. Personlig og social identitet kan ikke siges at repræsentere modsatrettede poler indenfor et kontinuum, men snarere forskellige niveauer af inkluderethed eller selvkategoriisering, altså om graden af social identifikation er stærk eller svag. Imidlertid er det dog sådan at personlige og sociale identiteter, der er betydningsfulde for individet, som tendens vil trække selvopfattelsen i hver sin retning, hhv. mod personalisering og depersonalisering. Ikke således at disse to sider nødvendigvis udelukker hinanden, men at deres relative væsentlighed i den specifikke kontekst bestemmer i hvilken grad en persons adfærd primært bygger på oplevelsen af individuelle forskelle eller kollektive fællestræk. Den rolle det spiller, at være bankmand, er ikke konstant, men varierer ud fra konteksten.

Selv-kategorisering er som sådan en dynamisk, kontekst-afhængig proces, bestemt af komparative relationer med en given kontekst. Kategoriseringer etableres således, at forskellene imellem dem er større end forskellene indenfor dem – det er så at sige en on-the-spot bedømmelse af relative forskelle (Nordea-medarbejdere, hvis de individuelle forskelle er mindre en forskellen til andre bankmedarbejdere, bankfolk i forhold til ejendomsmæglere).

Denne vægt på kontekstafhængighed betyder også at de oplevede ligheder og forskelle er meget kontekstbestemte. Altså kan andre grupper ændre position eller status uden at disse selv på nogle områder har ændret adfærd. Dem man er "forskellig fra" i én kontekst, er man "de samme som" i en anden kontekst. Det vil sige, at disse gruppers kategoriseringer og deres indbyrdes stilling langt fra er statisk, men dog stabile nok til at være en betragtelig del af vores sociale orientering.

På basis af denne tankegang kan fagidentiteter bestemmes som stærke eller svage (Rasmussen,1990). Prisen for en stærk fagidentitet kan siges at være en depersonalisering af selvet i de sammenhænge, hvor fagidentiteten er i centrum.

Fagidentitet, position og habitus

Det at være anerkendt indenfor sit felt, altså af bl.a. ledelse, kolleger, kunder etc. er også et markant led i udviklingen af faglig identitet. Alan Brown påpeger, at:

"How he or she is perceived by other workgroup members, managers, other workers, trainees, clients and so on can all be influential in the formation of an occupational identity and an identity at work for an individual" (Brown, 1999).

Denne bedømmelse er ikke nødvendigvis konsistent og kan bygge på forskellige værdier (grundig og detailorienteret tilgang er godt for nogle kunder og elever (ses som professionel), men måske ikke for ledelsen og andre kunder (ses som for langsom). Kollegerne kan enten synes, at man passer ind eller afviger fra gruppen, mens kunderne modsat synes at man er for stiv eller behageligt afslappet. I denne spænding udvikles den individuelle faglige identitet. Denne proces finder sted i en stadig interaktion med andre, der ikke nødvendigvis ophører (forholdet til mentor/ peer) med den formelle uddannelse.

Dette tema berøres i den foregående tilgang men hvilke faktorer der afgør deltagelse og positioner i det faglige felt er ikke særlig eksplicit. Selvom den fælles praksis forstået som hvad man gør er fundamental, er det praktikker i bredere forstand, der som helhed afgør mulighederne for adgang til og placering i fagets sociale felt. Hvordan sammenhængen er mellem individet og det kollektive eller sociale har imidlertid stået uskarpt i det foregående.

I diskussionen af faget blev begrebet om symbolsk kapital introduceret som en måde at forstå, hvad der konstituerer fagets sociale felt. Dette forstås i denne sammenhæng grundlæggende som et spørgsmål om relationer mellem positioner (Broady, 1998). Men disse er knyttet til mennesker:

"... the effects produced by the structural necessity of the field can be accomplished only through personal relationships, based on apparent contingency of socially expressed coincidences of mutual encounter and acquaintance and on the sympathies and antipathies inspired by a shared habitus" (Bourdieu, 1988, s. 3).

Altså skabes forbindelsen mellem det strukturelle niveau med det alment gyldige symbolske kapital og individet gennem begrebet om habitus. Habitusbegrebet beskriver relationen mellem individet og det sociale felt såvel som mellem individer i feltet indbyrdes og kan herved bidrage med en uddybende vinkel på (fag)identitetsbegrebet. Habitus kan forstås med udgangspunkt i følgende definition:

“Habitus er dette generative og samlende princip, der omsætter de indre relationelle karakteristika i en position til en samlet livsstil, dvs. et samlet sæt af personvalg, valg af goder, valg af praktikker” (Bourdieu, 1997, s. 24).

Habitus er altså systemer af dispositioner, der tillader mennesker at forstå sig selv, samt forholde sig til og orientere sig i deres sociale omgivelser. På den måde ligger et socialt og relationelt identitetsbegreb og habitusbegrebet ikke så langt fra hinanden og det giver god mening at opfatte en fagidentitet som at have tilegnet sig en bestemt habitus knyttet til faget (Heinz, 1995). Habitus er ikke alene knyttet til den rationelle ræsonneren:

“Habitus er en socialiseret krop, en struktureret krop, en krop, som i sig har kropsliggjort de iboende strukturer i en given verden eller i en særlig del af denne verden, i et felt” (Bourdieu, 1997, s. 157).

Habitus er med andre ord dispositioner eller systemer af dispositioner, på baggrund af hvilke mennesker handler socialt. Disse dispositioner har ikke form af rationelt bearbejdet viden eller eksplicite valg, men er nedlagt i kroppen og bestemmer hvordan vedkommende handler, tænker, opfatter og vurderer i en række sammenhænge. Der er dog ikke tale om at dette er direkte determineret. Der er snarere tale om, at disse typer af praksis bygger på et sæt af dispositioner, som konstituerer et i virkeligheden begrænset antal principper ud fra hvilke konkrete valg og beslutninger træffes.

Deres handlinger, tanker, opfattelser og vurderinger er ikke direkte aftryk af ydre forhold, men de er et resultat af mødet mellem menneskers habitus og de sociale sammenhænge, som de indgår i” (Broady, 1998, s. 440).

Habitus er et produkt af vores sociale erfaringer og kollektive adfærdsformer, der beskriver den måde, mennesker tænker og handler på. Den er relativt permanent og determinerende i den forstand, at store dele af bl.a. uddannelsessystemers sociale sortering realiseres i kraft af habitus. Når en ung vælger at gå i lære indenfor et bestemt fag, frem for at vælge f.eks. en videre skoleuddannelse er det bl.a. habitus der gør dette valg naturligt. Bourdieu (1997(a)) har beskrevet dette ved at bruge billedet af Maxwell's dæmon. Man kan på denne måde sige, at habitus er både socialt determinerende og socialt determineret. Dette er i overensstemmelse med, at mennesker besidder intentioner, vilje og evner til fri handling (den unge vælger frit), men stiller spørgsmålstegn ved baggrunden for, hvordan mennesker træffer valg på dette grundlag. Selv om habitus er relativt permanent, er den ikke uforanderlig. Den gør vores valg af

f.eks. fag forklarligt, men gennem den socialisering, der finder sted, når vi tilegner os faget, sker der også en forandring og udvikling af habitus, idet vi tilegner os evnen til at kunne identificere og deltage i spillet om den symbolske kapital, der hører til netop det sociale felt, vi gennem vores fag bliver en del af.

Habitus disponerer den enkelte for bestemte valg og muliggør samtidig disse valg idet habitus er produktet af kropsliggørelse af bestemte typer symbolsk kapital, som er knyttet til de sociale felter valgene angår. I de konkrete relationelle sammenhænge har dette forhold karakter af valg af praktikker.

Sådanne valg af praktik – den praktiske sans - bygger på habitus:

“Den praktiske sans er et erhvervet system af præferencer, af principper, for hvordan verden skal anskues og opdeles (dvs. det man sædvanligvis kalder smag) af varige kognitive strukturer (der i alt væsentligt er resultatet af kropsliggørelsen af objektive strukturer) og af handlingsskemata, som orienterer opfattelsen af den givne situation og vurderingen af hvilke svar der passer til denne situation.” (Bourdieu, 1997(a), s. 44).

Hermed samler begrebet praktik de individuelle personlige forudsætninger og de internaliserede produkter af socialisation og integration – Bourdieu foretrækker begrebet inkorporation eller legemliggørelse – og knytter disse til sociale positioner. I den forstand omfatter begrebet det, der ligger i at være en fagperson, men som ikke er formaliseret i form af formelt undervisningsindhold. Fordelen ved at sætte dette begreb om “praktik” i fokus (frem for begreber som handling, adfærd el. lign.) er at fastholde, at betydningen af de ting, mennesker foretager sig, væsentligst er bestemt af det sociale og meningsbestemte rum, disse ting udfolder sig indenfor.

Menneskers handlinger eller adfærd opstår i mødet mellem de sociale omstændigheder og habitus. Dette møde håndterer mennesker gennem ubevidste strategier, der tjener til at forsvare den position, de besidder. Praktik er altså i Bourdieus forstand mere end at handle, mens al handling (materiel og kommunikativ) er en form for praktik.

Handlinger får betydning på basis af de sammenhænge, de indgår i.

Begrebet praktik omfatter altså en persons tillærte systemer af præferencer og handlemåder og udtrykker som helhed en persons eller gruppes position i det sociale rum. Det omfatter alt det som gør, at fagfæller kan genkende hinanden som en del af faget og kan identificere dem, der ikke hører til. Den enkeltes position bestemmes af personens samlede beholdning af symbolsk kapital (Bourdieu, 1997 (b)).

Kapitalbegrebet skal, som tidligere beskrevet, opfattes som et bredt begreb, der beskriver et hvilket som helst fænomen eller egenskab, som anerkendes og tilægges værdi inden for et givent socialt felt.

Når kapitalbegrebet skal bringes ind her skyldes det, at der er en nær begrebsmæssig og funktionel forbindelse mellem dette og habitusbegrebet. Der må være en samklang mellem de individuelle systemer af dispositioner hos et fags udøvere, og hvad der defineres som kapital. I modsat fald er der intet marked for denne kapital og dens funktion ophører. Habitus forbindes ofte i særlig grad med den kulturelle kapital. Denne kulturelle kapital optræder både i form af svendebreve og evt. udmærkelser, at være uddannet i bestemte virksomheder, etc. (institutionaliserede former) og i form af bolig, ejendom til bestemte ting etc. (objektiverede former), men også legemliggjorte form som bestemt smag, dannelse, evnen til at vurdere og skelne, sproglig kompetence etc. (Bourdieu, 1997 (b)).

Kapitalformernes generelle fordeling er med til at forme habitus hos den enkelte. Dette er grundlaget for klasser af habitus med væsentlige fællestræk. Indenfor det enkelte fag vil man opleve et vist rum for variation af dette, og grænserne vil oftere optræde i form af, hvad man ikke kan, end hvad der er acceptabelt.

Faget som socialt felt kan beskrives som et system af relationer mellem positioner.

Dermed er faget et udsnit af det sociale liv, som udgør sin egen på forhånd strukturerede verden, og som man kan søge at blive en del af eller forandre sin position indenfor. Om man accepteres inden for – eller udelukkes fra – et fag, afhænger af ens habitus og dermed den mængde symbolsk kapital, man på forhånd besidder. Der er meget ofte etableret ”filtre”, der sikrer at feltet kun modtager dem der besidder en habitus der er afstemt med feltet og den fornødne mængde symbolsk kapital (Broady, 1998). Dette er grundlaget for at man bliver fundet egnet og dermed får f.eks. en uddannelsesaftale, og om man senere falder til og vinder en position indenfor faget.

Til den symbolske kapital knytter sig konkret en række normer for fælles social adfærd. Indenfor alle sociale felter eksisterer en række opfattelser af, hvad der er hhv. rigtigt, forkert, normalt eller unormalt, altså en slags tavse normer der opfattes som selvfølgelige – feltets doxa (Callewaert og Petersen, 1994; Bourdieu 1990, 1994). Doxa er altså det som indenfor feltet opfattes som selvfølgeligt og uden for diskussion – ikke eksplicite regler. Nye der accepteres indenfor feltet overtager og oplæres i dets doxa,

men denne oplæring bliver aldrig fuldkommen. Dette kan give sig udslag i kampe mellem de allerede etablerede og de nytilkomne i feltet. De etablerede vil fastholde feltets struktur som den er, hvor de nytilkomne derimod gradvist vil forsøge at ændre på feltet, fremskynde udviklingen i en stræben efter anerkendelse. Der finder altså en stadig kamp sted om hvad der skal anerkendes som symbolsk kapital såvel som dennes former og udtryk. Det betyder, at et fag set som socialt felt i en vis forstand kan betragtes som en lukket verden med sine egne regler, sine egne former for symbolsk kapital og sine egne kampe og kun kan forstås på denne baggrund. Det sociale felt er: *"...a locus of struggle to determine the conditions and the criteria of legitimate membership and legitimate hierarchy, that is, to determine which properties are pertinente, effective and liable to function as capital so as to generate the specific profits guaranteed by the field"* (Bourdieu, 1988, s. 11).

I kraft af disse kampe bliver Bourdieus feltbegreb et dynamisk begreb i stadig forandring i kraft af deltagernes praktikker.

Den hidtidige forståelse af fagidentiteten tilføjes hermed en ny dimension. Det er tanken om legemliggørelsen af bestemte orienteringer, tænkemåder etc. i form af bestemt habitus, der kommer til udtryk gennem bestemte praktikker. Dette dokumenterer, at den pågældende har tilegnet sig den symbolske kapital, der er værdsat indenfor fagets sociale felt. Det er gennem disse praktikker en person genkendes som en del af det sociale felt faget kontrollerer – en fagfælle. Det er ligeledes gennem manglende beherskelse af disse, andre udelukkes fra feltet.

Fagidentitet som deltagelse og forhandling af mening

Selvom ovenstående teorisæt giver svar på hvad der definerer og afgrænser et socialt felt, giver det ikke svar på, hvad der binder gruppen sammen og er fundamentet for den sociale identitet. For at komme nærmere på dette vil jeg inddrage praksisteoriene og disses tanker om "communities of practice" (Wenger, 1998/99; Lave m.fl.,1991; Nielsen og Kvale. 1999; Drejer, 1999 m.fl.). Dette ligger i naturlig forlængelse af hovedsagelig at se faget som en gruppe defineret ved en fælles social praksis.

Indenfor den del af praksisteoriene der repræsenteres af Jean Lave og Etienne Wenger er identitet og praksisfællesskaber knyttet nært sammen. Det at lære faget ses her som en bevægelse indenfor det sociale rum dette udgør, hvilket indebærer udvikling af både handleevne og identitet:

"As an aspect of social practice, learning involves the whole person; it implies not only a relation to specific activities, but a relation to social communities - it implies becoming a full participant, a member, a kind of person". (Lave og Wenger, 1991, s. 53).

Viden om hvad det kræver at blive en fuldgyldig deltager - den "rigtige" type - eksisterer i fællesskabet og skabes af dette. For den nytilkomne er det vigtigste for deltagelse den stadige læring og dermed udvikling af identiteten. Men da praksis til stadighed ændres, er konstante forandrings- og læreprocesser ligeledes den væsentligste form for deltagelse for ethvert medlem af dette. Dette bygger på en antagelse om at deltagelse i praksisfællesskaber er:

"...common parts of all effective learning practices, braking down distinctions between learning and doing, between social identity and knowledge, between education and occupation, between form and content" (Lave, 1996, s.153).

Samtidig betyder dette en nær forbindelse mellem identitet og læring:

"learning thus implies becoming a different person with respect to ...systems of relation. To ignore this aspect of learning is to overlook the fact that learning involves the construction of identities" (Lave og Wenger, 1991 , s.53).

Læring er på mange måder først og fremmest et identitetsskabende projekt for deltagerne i et praksisfællesskab. Dette er for så vidt indlysende, når man taler om den umiddelbare gruppe i én sammenhæng. Men når man ser på en bredere kategori som et fag, er det nødvendigt både at vurdere, at for det første er et element i deltagelse en bevidstheden om at være en del af en gruppe der rækker ud over den umiddelbare sammenhæng, og for det andet det aspekt ved identitet som deltagelse at denne er knyttet til deltagelse i mange sammenhænge. Således bliver fagidentiteter både delt på tværs af disse sammenhænge men er også specifikke i den konkrete sammenhæng. Dette perspektiv på deltagelse som dannelse af identitet betyder, at udvikling af identitet kan ses som en stadig forhandling af den meningssammenhæng, indenfor hvilken den enkelte gør sig erfaringer om sit medlemskab af sociale fællesskaber (Wenger, 1998). Når eleven deltager i de forskellige opgaver, skal han både vinde sin plads gennem forhandling, finde sin egen rolle i sammenhængen og i forhold til de andre i sammenhængen, der er med til at konstituere hans virkelighed. Dette sker både gennem iagttagelse, refleksion og efterligning men først og fremmest som et resultat af den praktiske handling i det sociale rum. Dette gør det nødvendigt når man arbejder med

organiserede læreprocesser at afdække former og afgrænsninger for de praksisfællesskaber, der dominerer det sociale rum og disse rolle for de enkelte. Det er vigtigt både i undervisning, men også i praksisbaseret uddannelse at vide noget om: *”... the powerful identity-changing communities of practice of their students, which defines the conditions of their work” (Lave 1996, s. 159).*

Altså fremhæves en nær sammenhæng mellem de praksisformer, der er en del af de fællesskaber, vi indgår i, og konstruktionen af hvem vi er i disse sammenhænge, udformningen af vores identitet. Dette gælder også når man skal lære magtrelationer og sociale hierarkier indenfor faget.

”...they are learning in practice the salient social divisions and identities of the social formation in which they live their lives” (Lave, 1996, s. 159).

Men at skabe en identitet indenfor et fag er både at nærme praksisfællesskabet til individet og at overskride praksisfællesskabet, idet dette ikke for den enkelte er grænsen, men en blandt mange identifikationsprocesser indenfor en række forskellige sammenhænge, som skal relateres til hinanden. At fastholde den vinkel at mennesker på den ene side konstruerer deres identitet på basis af en konkret, aktuel socialt situeret praksis, men også gør dette i lyset af deres deltagelse i mange forskellige praksisfællesskaber er vigtigt for at forstå samspillet mellem socialitet og individualitet (se. Wenger, 1998; Drejer, 1994, 1999). Det faktisk levede liv, som deltager i mange sociale sammenhænge er grundlaget for identitetsarbejdet i den enkelte konkrete situation. Disse mange former for deltagelse kan forstås som et nexus af læringsbaner, der er med til at skabe et menneskes identitet, som deltager i en given situeret praksis. Men selvom identitet skabes indenfor konkrete kontekster, rækker de ud over disse og virker tilbage på de øvrige kontekster. Identitet er at absorbere og blive absorberet af praksisfællesskaber, men er også et produkt af en balance mellem den kollektive afgrænsning og det hele individuelle liv. Altså er deltagelse både at lade sig opsluge af praksisfællesskabet og give sig hen og selv integrere og absorbere det. Selvbevidsthed og hengivelse (Husen, 1984). Og identitetsarbejde består af stadige nyforhandlinger i vekslende sammenhænge.

Spillet mellem deltagelse og ikke-deltagelse kan i nogle situationer blive en del af fagidentiteten. I et landskab defineret af grænser og periferier må identitet nødvendigvis være en blanding af at være ”inde” og at være ”ude”. Her kan det være væsentligt at

holde periferitet og marginalitet ude fra hinanden (Wenger, 1999). Marginalitet må forstås som at være låst i et spor nær periferien eller på vej ud, men periferitet er en naturlig valgt placering. Ikke-deltagelse kan i sådanne sammenhænge være et kompromis nogle vælger for at komme overens med arbejdsvilkårene, enten som en strategi eller som et dække mod ubehageligheder. Ikke-deltagelsesformer er her situationer hvor man trækker klare grænser og fastholder distancer i forhold til sit arbejde. En side af identifikationsprocessen med faget og fagfællerne er reflektivt at forholde sig til både positive og negative sider og dermed afgøre graden af deltagelse i forskellige sammenhænge.

Som deltager i et praksisfællesskab som f.eks. ens fag kan man deltage på flere måder. Wenger (1999) peger på begreberne engagement, forestillingsevne og samhørighed for at beskrive dette. Det arbejde, der knytter sig til den enkelte af disse måder at deltage på er stærkt bundet til faget og til den aktuelle situation og medvirker til at bestemme den konkrete faglige identitet. Engagement omfatter forhandling, udviklingsveje, praksishistorie og formulering af grænser. Her er altså tale om fælles læringshistorier, relationer, interaktioner, praktikker. Forestillingsevne eller social fantasi knytter den enkelte til faget, idet det skaber bevidsthed om forbindelsen til fagfæller andre steder, til kultur og myter. Det skaber billeder af muligheder, billeder af verden, billeder af fremtid og fortid, billeder af den enkelte selv. Samhørighed med kolleger indenfor faget – lokalt og som helhed - og forholden sig til fagets sociale- og hierarkiske strukturer er også essentielle elementer i deltagelsen. Dette omfatter også fagets diskurser, koordineret virksomhed, kompleksitet, personlig stil og smag, overensstemmelse i holdninger og værdier. Med andre ord er der ikke tale som en simpel overføring af klart definerede delelementer, men om et komplekst samspil mellem mange sider. Fagidentiteten udgør en slags spænding mellem dels vores investering i vores tilhørsforhold til faget gennem identifikation med dette og dels vores evne til at forhandle vores egen position i den meningsammenhæng faget konstituerer. Fagidentitet som knyttet til praksisfællesskaber er herigennem nært forbundet med samspillet mellem identifikation og forhandling.

Som tendens hænger graden af ejerskab til og overtagelse af fagets meningsammenhænge og styrken i identifikationen med faget sammen. Dog kan der være spændinger mellem de to. Der kan være kampe om ejerskabet idet arbejdspladsen

også er et magtrum, og kravet om et meningsfællesskab kan begrænse udfoldelsen af den individuelle identitet, idet arbejdssituationen ofte har en modsigelsesfyldt karakter. Ser man på faget som fællesskab, fremhæver denne vinkel fagets evne til, indenfor den sociale konfiguration dette indgår i, at være konstituerende for identiteten igennem tilhørs- eller ikke-tilhørs relationer. Fagets meningsøkonomi fremhæver den sociale produktion og adoption af mening og herigennem muligheden for ulige forhandlingsmuligheder og konkurrence om ejerskabet til fagets meningsrum.

I et arbejde med at formulere en læringsbaseret model for udvikling af faglig identitet har Alan Brown (Brown, 1999) i tilknytning til teorier om identitetsdannelse som grundlæggende situeret i praksis peget på tre teoretiske antagelser. For det første at læring er en social proces med forskelligartede resultater og virkning for forskellige deltagere og at læreprocessen må ses som multi-dimensional i den forstand at et stort antal faktorer influerer på deres resultat. For det andet at identitetsdannelse er en bred proces, hvor udviklingen af fagidentitet kun er én del af denne. Det kan ikke mindst være en fælde at tro, at det fag som unge uddanner sig i har en særlig stor betydning for dem. Unge er måske meget mere interesseret i at udvikle en bredere identitet – ”make a life not make a living” (Brown, 1999). Da mange unge heller ikke efter endt uddannelse får job de synes passer til det de er uddannet til, kan dette også svække fagidentiteten. Altså er betydningen af det faglige element i identitetsprocessen forskelligt over tid (og livssituation) og for det enkelte individ. For det tredje må man anerkendes for at have status af at være kvalificeret. Der er forskel på den formelle afslutning af uddannelsen og anerkendelsen. Det sidste kan ofte forstås som en ”forhandling” og har både en individuel og en social side:

”Acquisition of experienced skilled worker status is contested in the sense that it is not clear at what precise point of time an individual reaches this status and because it depends on judgement of a number of people, who may be using different criteria in forming their judgements. However, besides external recognition an individual also has to recognise the value of his or her own skills” (Brown, 1999).

Disse forhold er forankret indenfor et praksisfællesskab. Den individuelle udvikling af faglig identitet må nødvendigvis være forbundet til konkrete socialt situerede, kontekstuel indlejrede praktikker. Men dette kan dog ikke forstås alene som at den enkelte ”bliver til” noget bestemt – altså overtager allerede eksisterende identiteter og

roller. Den enkelte har i mange tilfælde også mulighed for at være medskaber af både sin egen og den kollektive identitet. Individuer engagerer sig i skiftende aktiviteter i deres arbejdsmæssige sammenhænge. Ledelsen (virksomheden) såvel som det kollegiale fællesskab kan have bestemte forventninger/ krav til dette engagement. Men den enkelte kan håndtere og administrere disse krav meget forskelligt: fra afvisning og forhandling til underkastelse. Dette kan ses når man studerer individuelle identiteter i faglige uddannelser (Brown, 1999). De formelle elementer i uddannelsen og opgaver er kun en del af dette. Der ligger en klar forskel i hvordan den enkelte ser sig selv som medkonstruktør af sin egen identitet og hvordan de opfattede udviklingen af en faglig identitet. En række ser sig selv som passive modtagere af en faglighed som de underkaster sig, mens andre har et mere dynamisk perspektiv.

Opsamlende kan man sige at indenfor denne type teorier må fagidentiteten opfattes som forhandlede erfaringer i tilknytning til deltagelsen i et fællesskab. Den kommer til udtryk i form af læringsbaner der er forbundet i et nexus af forløb indenfor diverse sammenhænge. Fagidentiteten skaber forbindelse mellem de lokale og det globale aspekt af faget (Wenger, 1998).

Et socialt og kulturelt begreb om fagidentitet

På tværs af ovennævnte tilgange går det synspunkt at identiteten primært er knyttet til det sociale rum og kun i mindre grad til et individuelt selv.

Med udgangspunkt i teorierne omkring social identitet må fagidentiteten altså især anskues som en social identitet, hvor den enkelte og gruppen tilskriver sig selv positive egenskaber knyttet til den samfundsmæssige nytte, man på basis af egen selvforståelse mener at udøve. Dette er et produkt af, at de pågældende i den givne kontekst kategoriserer sig selv som f.eks. bankfolk og dermed fokuserer på de aspekter, hvor de ser deres styrker i forhold til andre faggrupper og i forhold til kunderne. Samtidig sker en social stereotypisering af disse grupper. Traditionelt er faget et relativt stærkt fundament for den type kategorisering, selvom virksomheden, ikke mindst i banksektoren, også kan tage denne rolle. Dog udelukker disse ikke nødvendigvis hinanden. Forskellige sociale identiteter kan godt fungere parallelt, ligesom de kan fungere sammen med personlige identiteter. Typisk vil det være konteksten, der afgør hvilken af disse der er mest betydningsfuld, men dette vil kunne svinge indenfor

situationer. Denne tilgang betragter primært fagidentiteter ud fra om de er stærke eller svage, alt efter hvor betydningsfulde de er for individet i bestemte situationer.

I praksisteoriene er vægten på konteksten endnu mere udtalt end i teorierne om social identitet. De sidste knytter identitetsprocessen til en selv kategorisering og en social stereotypisering, mens praksisteoriene knytter denne til deltagelse og forhandling af mening. Dette betoner altså at faglige identiteter ikke kun er et resultat af at lære bestemte ting, men at udviklingen af en sådan er en uadskillelig del af læring og dermed af deltagelse i fagets sociale praksis. Udviklingen af en faglig identitet omfatter både at blive en fagperson, men også at forhandle sin egen identitet som fagperson - og til stadighed genforhandle denne. Med til denne proces hører også tilegnelsen af fagets sociale hierarkier, begrænsninger og dermed også stillingtagen til graden af sin personlige deltagelse. Deltagelsen i flere praksisfællesskaber såvel som mulighederne i den enkelte sammenhæng kan føre til, at man låses fast i eller vælger at indtage en position som perifer. Identiteten kan også være en identitet der er knyttet til udelukkelse fra muligheder eller fra valg af disse.

Altså er fagidentitet en forhandlet overensstemmelse mellem den levede handling i form af deltagelse i løsningen af faglige opgaver med andre fagfæller, og de erfaringer dette genererer såvel som disses reificering i form af sociale fortolkninger. Til fagidentiteten hører også besiddelsen af de kompetencer, der skal til for at hævde medlemskab af faget, idet disse er konstitutivt knyttet til dette medlemskab. Sådanne kompetencer eksisterer og realiseres kun i kraft af samspillet med fællesskabet og evnen til at indgå. De er knyttet til en opfattelse af og et ansvar for deltagelsen i fællesskabet, og de knytter sig til en forhandling af det repertoire af muligheder, der står til den enkeltes rådighed. Fagidentiteten er ligeledes knyttet til de mulige udviklingsveje eller bevægelsesretninger indenfor praksisfællesskabet. Det gælder at der ikke bare er tale om forløb, der kan forstås som en bevægelse fra perifer til fuldgyldig deltager - forskellige veje er mulige og endda sandsynlige, lige som der er et antal måder på hvilken man kan være fuldgyldig deltager. Bevidstheden om det bevægelsesmønster, man realiserer, er ligeledes identitetskonstituerende. Denne synsvinkel opfatter fundamentalt identitet som temporær, og lægger vægt på, at der til stadighed pågår et identitetsarbejde. Det temporære kan ikke forstås lineært, da det er baseret på en social konstruktion, og identiteten er defineret i relation til mangfoldige konvergente og divergente

bevægelsesmønstre. Hele vores identitet er formet på grundlag af vores medlemskab af mange praksisfællesskaber, hvilket betyder at denne ikke bare er knyttet til ét bevægelsesmønster, men mangfoldige med forskellig karakter og betydning. I disse fællesskaber indgår vi i relationer af meget vekslende varighed og intimitet. Derfor er det også en betydelig side af identiteten til stadighed at arbejde med at skabe balance mellem de forskellige identiteter, der er knyttet til vores forskellige typer deltagelse. I kraft af ovenstående er fagidentiteten ligeledes en vej til at sammenbinde faget, lokalt såvel som nationalt og globalt.

Mens praksisteoriene fremhæver identiteten som en form for deltagelse og med fælles kompetencer, sprogbrug, forståelsesformer etc. knyttet til opfatter Bourdieu med habitusbegrebet – der på mange måder er et identitetslignende begreb – snarere denne som bestemte dispositioner, der er en kropsliggørelse af en bestemt symbolsk kapital og hvor den enkelte lader sig identificere som tilhørende et bestemt felt (faget) i kraft af de praktikker den enkelte behersker. I sin beskrivelse af hvad begrebet praktikker omfatter ligger dette begreb tæt op ad Wengers beskrivelse af engagement, forestillingsevne og samhørighed som former for deltagelse. Fordelen ved habitusbegrebet er, at det mere konkret knytter den enkeltes historie til dennes optagelse og anerkendelse i feltet. På den ene side betoner habitusbegrebet noget væsentligt i forhold til at blive optaget i et fag. Det drejer sig om de forventede "gratisværdier" der ligger i at eleven allerede når denne begynder, har træk af den fælles habitus. Hermed betoner Bourdieu klarere end Wenger, at det at tilkæmpe sig en position indenfor feltet beror på at tilegne sig dets former for symbolsk kapital og evt. kæmpe for anerkendelsen af nye former.

Kropsliggørelsen af disse betyder en forandring af habitus. Denne forståelse fremhæver netop kampaspektet indenfor feltet, men at kampen foregår omkring det, der er fælles for dem. Til den faglige habitus hører anerkendelse af feltets normer for hvad der kæmpes om og tilegnelsen af dets doxa, der omfatter dets fælles underforståede opfattelse af moralske og normative regler. Samtidig fokuserer Bourdieu kraftigt på hvad der etablerer et "indenfor" og et "udenfor" det sociale felt. På denne måde kan han være med til at konkretisere den meget åbne bestemmelse af dette i teorierne om social identitet.

Fagidentitet – en samlet forståelse

Jeg har i den foregående gennemgang præsenteret en række elementer, der indgår i afhandlingens forståelse af fagidentitet. Diskussionen har været struktureret omkring dels et sæt af teorier med et individorienteret identitetsbegreb, der lægger vægt på det subjektivt meningsskabende i arbejde og fag, og dels et sæt teorier med et overvejende socialt identitetsbegreb, der lægger vægt på det kollektivt meningsskabende. Således er disse teorier med til at etablere position i den dualitet, der præger diskussioner om identiteter.

I det følgende vil jeg samle op og diskutere de teoretiske positioner samt formulere identitets begrebet på grundlag af tanken om kritisk realisme.

Man kan kritisere de fleste modeller omkring faglig identitet for at være uden dynamik (Brown, 1999). De beskriver i vid udstrækning en bestemt herskende norm indenfor faget og bestemte selvforståelser blandt dets udøvere, men i mindre grad den proces hvorigennem mennesker bliver dygtige og hvordan dette hænger sammen med at tilegne sig den tilhørende identitet.

Imidlertid er der en nær indbyrdes sammenhæng mellem at tilegne sig en faglig identitet og at blive dygtig til sit fag. Traditionelt er den underliggende tanke omkring udvikling af dygtighed, at der er et kvantum af viden, færdigheder og forståelser, der skal beherskes inden nogen kan betegnes som dygtige. Dette er for så vidt også en del af den tidligere beskrevne forståelse af faglig dygtighed. Imidlertid skaber tankegangen illusionen om en lineær, rationel proces.

Dette er problematisk fordi:

- den ikke giver plads til ændrede krav til egne færdigheder og ændringer i forståelsen af fagligheden, mens man udvikler sig til en dygtig fagperson
- den sociale dimension af processen forsvinder, idet færdigheder bliver knyttet til bestemte sammenhænge løsrevet fra denne
- den mængde viden, praktikker og forståelser der er knyttet til faget, ses som eksterne i forhold til individet. Individet er ikke en aktiv agent i konstruktionen af sin egen personlige version af disse og de identiteter der hører til dem
- fokus på at blive dygtig bliver i sig selv for uklart, da der er stor forskel på formålet med processen (hobby eller arbejde)

- udviklingen af faglig dygtighed finder sted indenfor et bestemt praksisfællesskab både i faget som sådan og i den konkrete gruppe på arbejdspladsen.

På baggrund af den foregående analyse vil jeg beskrive en samlet forståelse af fagidentitet, der skal tjene både som en teoretisk opsamling og være praktisk strukturerende for en diskussion. Den vil i sit væsen søge at overskride dualiteten mellem individ og socialitet samt søge at fastholde et dynamisk perspektiv ved at se fagidentitet som en læreproces baseret på stadig reproduktion og transformation af såvel kollektive som individuelle strukturer.

I et forsøg på at forstå et identitetsbegreb på et kritisk realistisk grundlag bygger Greenwood (1994) dette op om et begreb om identitetsprojekter. Denne tilgang tager udgangspunkt i at de sociale strukturer i høj grad møder individet som ”arrangementer, konventioner og forståelser”, altså en række normative forventninger og rammer for hvad der er muligt og ikke er muligt indenfor det pågældende felt. Med andre ord kræver dette af et felt at det er institutionaliseret i en grad, at sådanne forhold fremtræder tilstrækkelig stærkt til at være udgangspunkt for dannelse af identiteter. Identitetsprojekter opstår, når individet i sine forståelser og handlinger indenfor et bestemt område – som f.eks. et fag - bygger på og forpligter sig overfor og identificerer sig med sådanne systemer af arrangementer, konventioner og forståelsesformer. Sådanne tankegang ligger i tråd med megen af den diskuterede teori (Wenger, Goffman, Mead, Bourdieu). Imidlertid er den problematisk, idet den overbetoner det bevidste og sociale i relationen. Den indfanger, at det der opleves som fælles i kollektive identiteter ikke er noget uspecifikt eksisterende udenfor individet, men bygger på, at de er etableret som identifikation med ensartede sociale strukturer. Men den evner ikke at indfange at disse strukturer i individet mødes af andre ”mentale strukturer” der bygger på den enkeltes bevidste og ubevidste biografiske erfaringer såvel som helheden af dagligt liv. Altså indfanger den ikke i tilstrækkeligt omfang betydningen af det uerkendte og ubevidste som øver kraftigt indflydelse på muligheden for at indgå i og realisere sådanne identiteter. Disse ting knytter sig til habituelle og socialisationsmæssige forudsætninger samt måden hvorpå den enkelte har indarbejdet og håndterer de ambivalenser der følger af de samfundsmæssige vilkår fagene og individer er underlagt.

Denne tankegang fører frem til en opfattelse af fagidentiteten som produktet af det dynamiske samspil mellem to organiserende perspektiver: Faget som et kollektivt

organiserende perspektiv og Selvet som et subjektivt organiserende perspektiv. Faget kan i forlængelse af den tidligere beskrivelse forstås som en bestemt social strukturering af en del af det samfundsmæssige arbejde. På samme måde kan man forstå Selvet som en bestemt mental eller kognitiv strukturering af individet. Disse strukturer opstår ikke ud af ingenting. Mens faget er et produkt af en kulturel og historisk proces hvorigennem dets karakteristiske og dets plads i den samfundsmæssige arbejdsdeling er blevet etableret, er Selvet struktureret igennem individets interaktion med dets sociale omverden, der har medvirket til at forme dets særlige biografi og livsorienteringer. Fagets strukturer reproduceres og transformeres gennem menneskelig handling. I denne proces reproduceres og transformeres også de strukturer jeg her omtaler som Selvet. Men samtidig er individets biografi og livsorienteringer afgørende for hvordan de konkret agerer i forhold til den reproduktion og transformation af de sociale omgivelser de er en del af. Både menneskers individualitet og de sociale strukturer der omgiver dem, er produkt af de samme handlinger og forståelser. Men ikke vilkårlige produkter af denne proces. Enhver forandring tager sit udgangspunkt i allerede eksisterende forhold som både er deres begrænsning og den kreative mulighed. Til trods for denne gensidige produktionsproces er samfundsmæssige og mentale strukturer fundamentalt forskellige. Lige så vel som at de sociale strukturer ikke kun er produkt af rationelle handlinger, er menneskers mentale strukturer langt fra en direkte afspejling af den reelt eksisterende omverden. Netop det faktum at de to typer strukturer reproducerer hinanden, men også deres fundamentalt forskellige karakter er den ressource, der gør gensidig transformation mulig - med andre ord den læreproces der finder sted. Da de sociale strukturer ikke er produkter af rationel beslutning og handling opstår muligheden for at mennesker kan gøre sig uventede og overraskende erfaringer. Da mentale strukturer ikke er nøjagtige afspejlinger af den reale virkelighed, opstår muligheden for at overskride denne f.eks. i form af social fantasi og visioner.

Det er i de handlingsforløb, hvor disse to typer af strukturer transformerer og reproducerer hinanden at fagidentiteten opstår. Som sådan kan den betragtes som en stadig læreproces og med læreprocessens fundamentale karakter af kontinuitet og forandring. Det er netop i dette samspil mellem reproduktion og transformation – kontinuitet og forandring – at man kan forstå oplevelsen og erfaringen af faglige identiteters sammenhæng over tid og den dynamik de har til trods herfor.

En relationelt baseret identitetsforståelse må finde fagidentiteten netop i de relationer hvor fag og individualitet reproduceres og forandres, idet det er i disse relationer, oplevelser af lighed og forskelle, både i forholdet til fagfæller og i forhold til fagets praksis optræder. Det er ligeledes i disse relationer det at blive anerkendt som en del af fællesskabet og det at anerkende sig selv som en af fællesskabet realiseres.

Altså kan fagidentiteten forstås som et produkt af to processer:

- Den proces, hvor det kollektive bliver en del af det individuelle og forandrer og reproducerer dette. Det er den proces igennem hvilken individet skaber intern lighed med sine fagfæller gennem en social stereotypisering af sig selv og forskelle til andre ved en social kategorisering af disse. Dette er en proces, der markant etablerer forskelle med udgangspunkt i træk, handlemåder, værdier eller praktikker som er etablerede som værdifulde indenfor faget og som den enkelte gennem sin socialisation i faget har kropsliggjort eller tilegnet sig som et normativt ideal - den generaliserede Anden. Denne kropsliggørelse sker gennem en læreproces, der tager afsæt i den enkeltes biografi og livsvilkår og som etableres gennem deltagelse i fagets praksis og den dertil knyttede socialisation. Der handler imidlertid ikke kun om en blind tilpasning, men også om en identifikation af det mulige rum for afvigelse. I den refleksive bearbejdelse identificerer den enkelte det normative krav, men også muligheden for distance til dette – en kollektiv Anden som bestemmer det mulige. Dette integrerer tanker omkring habitus, socialisation, legitim perifer deltagelse og om den generaliserede Anden.
- Den proces hvor det individuelle bliver en del af det kollektive og dermed medvirkende til at reproducere og forandre dette. Det er den proces, hvor den enkelte bringer sig selv ind i faget som en unik person med en individuel livshistorie og en række personlige erfaringer. Det er i dette sammenstød, at den enkelte både finder rum for at realisere sine særlige potentialer, skaber mulighed for at realisere sine behov for socialt tilhør, tryghed etc., men også bringes i ambivalente situationer, hvor der kræves kompromiser, eller hvor sider af den pågældendes erfaringer gøres tavse for at han eller hun kan ”overleve”. En del af arbejdet med at fastholde sin individualitet indenfor fagets kollektiv kan ses som realiseret gennem for- og bagscene metaforer og at kunne håndtere de forventede roller, hvilket ofte kræver udvikling af ambivalenstolerance. Omvendt kan den enkelte gennem

handling og forhandling påvirke de sociale omgivelser. Dette inddrager tanker om kamp om kapital, om forhandling af former for deltagelse, social praksis og livshistorisk erfaring. Det inddrager ligeledes tanken om roller og rolletagning. Det er dog afgørende at fastholde, at disse to processer kun meningsfuldt kan adskilles analytisk. Det er ikke muligt for individet at handle i forhold til den sociale omverden, uden til en vis grad at have integreret dennes strukturer og forventninger. Omvendt kan en sådan integration kun organiseres gennem at handle i forhold til disse strukturer. Dette samspil omfatter både bevidste og intentionelle elementer og ubevidste eller uerkendte elementer. Betydningen af ukendte eller uerkendte faktorer for handling såvel som uforudsete konsekvenser af denne har været diskuteret tidligere med reference til Giddens og Bhaskar. Det har ligeledes været fremhævet, at der i forhold til selvet optræder bevidste og sprogliggjorte elementer, men at der i de subjektive og intersubjektive domæner også eksisterer en række elementer, der ikke er sproglige og dermed tilgængelige for den type bevidst refleksion (Stern,2000). Den psykodynamiske tankegang understreger ligeledes denne tanke (f.eks. Salling Olesen, 2000).

Det sætter fokus på de læreprocesser, hvor igennem man tilegner sig en fagidentitet som bankmedarbejder. I forhold til faget fremhæver det, at det at blive en dygtig fagperson både kræver at man tilegner sig fagets videns- og praksisbase, dets normer for social praksis, men også at man indarbejder og former disse forhold som knytter sig til faget, i lyset af sine egne erfaringer i en personlig tilegnelsesproces. Denne proces er en stadig eksternaliserings- og internaliseringsproces, hvor de forhold der tilegnes, også forandres i tilegnelsen. Fokus for diskussionen af dette er læreprocesser igennem arbejdet, et tema som i almindelighed er blevet omgærdet med stor interesse igennem de sidste 10-20 år. Dette er et tema, der både fokuserer på hvordan mennesker udnytter og udvikler deres samlede evner (personlige såvel som instrumentelle) i forhold til at løse opgaver der er bundet til deres placering i den samfundsmæssige arbejdsdeling, men også hvordan mennesker udvikler deres ressourcer og muligheder for aktivt at deltage i forandringen af de arbejdsvilkår de er en del af. Sammen med det relationelle syn på identiteten betyder det at afhandlingen fokuserer på de læreprocesser, der knytter sig til udviklingen af den faglige identitet, hvilket er med til at konsolidere det dynamiske element i opfattelsen.

En vægtning af fagidentitet fremhæver betydningen af de individuelle og kollektive forestillinger om hvad man skal kunne, være og gøre. Dette får betydning for de strategier den enkelte vælger for at lære og udvikle sig, og er forbundet med fagets kollektive selvforståelse og individets relation til denne.

Identifikation – såvel af lighed som af forskel - er et nøglebegreb i denne sammenhæng. En sådan identifikation er båret af såvel kommunikative og materielle praksisformer som personlig refleksion af sociale erfaringer gjort her igennem i forhold til de samlede livserfaringer og -vilkår. Et nøgleelement i oplæringen af nye elever er at de skal sættes i stand til at foretage denne identifikation så de med deres individuelle erfaringer og livshistorier kan indgå i den samlede gruppe af kolleger og vinde anerkendelse i denne. Bliver de ikke i stand til dette vil de opleve udelukkelse eller manglende anerkendelse og dermed næppe fortsætte særlig længe som elever.

Overstående tilgange betyder imidlertid hverken at fagidentitet ses som et didaktisk mål for de faglige uddannelser eller som en simpel socialisering af individet i fagets forestillinger, normer, vurderinger og handlemønstre. Begrebet må i langt højere grad opfattes som resultatet af deltagelse i læreprocesser, der sætter den enkelte i stand til på kollektivt accepterede måder at deltage i den stadige konstruktion og rekonstruktion af disse forestillinger, normer, vurderinger og handlemønstre på basis af deltagelse såvel som biografisk konstruktion (Dausien, 1998). Et grundlæggende vilkår for denne deltagelse er at den finder sted indenfor rammerne af historisk strukturerede forhold (f.eks. i organisationer og dertil knytte uddannelsesinstitutioner) der både bestemmer rammerne for denne proces, men også i sig selv reproduceres igennem denne (Berger og Luckman, 1966/99; Giddens, 1984).

At se udviklingen af en faglig identitet og dermed faglig dygtighed som en biografisk læreproces betyder at vælge et perspektiv, der både ser på reproduktion og forandring af praksis, af sociale relationer og af egen selvforståelse. Dette sker igennem læreprocesser, der omfatter både udvikling af former for deltagelse i den etablerede praksis og for at forandre den eksisterende praksis gennem at forandre sin deltagelse, men bygger dette på den enkeltes samlede biografiske erfaringer. Bruner beskriver en skelnen mellem "learning about" og "learning to be". Denne skelnen kunne suppleres med en "learning to participate".

Konkluderende kan man sige, at denne forståelse af fagidentitet kan indfange nogle spændinger i den faglige identitetsdannelse:

- Processen indebærer elementer af kontinuitet og forandring over tid.
- Individet er en signifikant aktør i dannelsen af sin personlige faglige identitet, men processen er ikke kun subjektiv. Individet og interaktion er aktuelt begrænset af de strukturelle forhold i det praksisfælleskab de er en del af selvom de over tid kan ændre disse.
- Fagidentitet varierer i intensitet og i signifikans for de personer der bærer dem – i perioder er f.eks. ”Making a life” vigtigere end ”Making a living” - og således er de af betragtelig betydning for longitudinal studier over kvalificeringsprocesser.

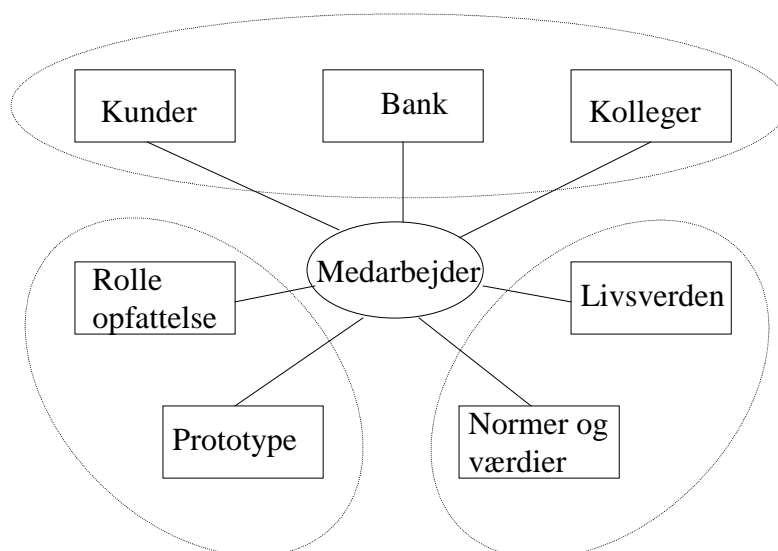
Faglig identitet medierer den måde vi relaterer os til arbejdsorganisationen og arbejdsprocesser og ikke mindst hvordan vi tilegner os nye færdigheder og viden over tid.

Bankmedarbejderen

I det foregående afsnit diskuterede jeg teoretisk identitetsbegrebet og hovedelementerne i forståelsen af en fagidentitet. Indgangen til denne diskussion var en almen forståelse af identitet som en relativt stabil, tillært måde at formidle mellem selvet og konkrete sociale omgivelser byggende på bevidste såvel som underbevidste behov og modstande. Mere specifikt blev fagidentitet forstået som den identitet, man lærer i mødet mellem faget som et kollektivt organiserende perspektiv og Selvet som et subjektivt organiserende perspektiv.

Fokus i dette afsnit er med udgangspunkt i afhandlingens empiriske materiale at belyse hvilke problemstillinger der fremstår som de centrale for identitetsskabelsen i mødet mellem bankfaget og medarbejderens individualitet.

Denne analyse er fremkommet via interviews og er præsenteret i sammenhæng med kvantitativt materiale for henholdsvis at understøtte og supplere den præsenterede viden. På basis af såvel den teoretiske forståelse af fagidentitet og hvad der fremstår som evident fra materialet, har jeg valgt at fremstille dette i følgende struktur: personlige relationer, roller og idealer samt personlig baggrund.



Dette fokuserer på tre basale identitetsdannende relationer i arbejdet – banken, kunderne og kollegerne – to væsentlige vilkår for disse relationer – rolleforståelsen og den prototypiske eller generaliserede bankmedarbejder – og to afgørende betingelser for dette – nemlig bankmedarbejderens øvrige livsverden udenfor arbejdssammenhængen og basale normer og værdier fra opdragelsen.

Men jeg vil ikke i denne sammenhæng beskrive totaliteten af disse relationer. Jeg vil uddrage temaer, der fremtræder som fælles fra medarbejdernes synsvinkel. Det drejer sig om forhold der knytter sig til:

- hvordan den enkelte realiserer sine potentialer og behov i relationen til kunderne og som er centreret omkring spændingen mellem tillid og kontrol samt en paternalistisk præget handlestrategi.
- hvordan den enkelte administrer sit forhold til banken som institution og centrerer sig omkring spændingen mellem lysten til identifikation og kravet om loyalitet.
- hvordan den enkelte etablerer et forhold til kollegerne baseret på en balance mellem social tryghed og konfliktundvigelse
- hvordan medarbejderen etablerer et normativt, generaliseret billede af bankmanden – den prototypiske eller generaliserede bankmand
- den enkeltes evne til at forstå og håndtere frontstage- og backstage-adfærd i sin udøvelse af den rolle, der er forbundet med at blive set som en dygtig bankmand
- medarbejderens samlede liv udenfor arbejdspladsen og er knyttet til dennes kulturelle kapital
- medarbejderens normer og værdier i særlig grad som disse forbindes til opdragelsen – altså til praktikker på basis af en bestemt habitus.

Disse temaer bliver i dette afsnit udfoldet forholdsvis deskriptivt, idet de er udarbejdet fra det empiriske materiale og ikke med udgangspunkt i den teoretiske analyse. I beskrivelsen er, ligesom i beskrivelsen af medarbejdernes oplevelse af faget, inddraget både kvantitative og kvalitative materialer. Dette er begrundet i den basale forståelse, at fagidentiteten primært udvikles i spændingen mellem det fælles og almene, hvordan dette perciperes af den enkelte og hvordan dette møder den pågældende individualitet. På denne måde bliver også bredere statistiske materialer relevante som en anden type realitetsbaggrund for fremstillingen af "Bankmedarbejderen" som denne fremstår som et generaliseret fænomen.

I det følgende kapitel vil jeg gennemføre en mere teoribaseret diskussion der relaterer denne beskrivelse til diskussionen af faget og dermed oparbejder en mere samlet beskrivelse af fagidentiteten.

Betydende relationer

Som det har stået klart fra indledningen af afhandlingen anser jeg det relationelle og den symbolske interaktion som basalt for identitetsdannelsen og dermed de sociale relationer som særligt vigtige. De her nævnte har dog forskellig karakter, da relationen til banken som institution er væsensforskellig fra de to øvrige.

Tillid, kontrol og paternalisme

En nøgleproblematik i mødet mellem fag og individualitet er på hvilken måde arbejdet indenfor faget – den konkrete aktivitet - giver den enkelte mulighed for at udfolde sin individualitet, og hvilke problemstillinger dette konfronterer den enkelte med. Altså er målet med dette afsnit at fremdrage de faktorer, som er vigtige for bankmedarbejderne i arbejdet. Hvordan de beskriver at deres personlige egenskaber understøtter dette, samt hvordan de beskriver at de aktualiserer disse egenskaber.

I den kvantitative undersøgelse søgte jeg at indkredse, hvad der blev anset for vigtigt i arbejdet, ved at stille spørgsmål om hvilke krav respondenterne ville stille til et job i almindelighed. Dette brede tema blev fokuseret ved at præsentere svarkategorier der var udviklet på grundlag af det, der umiddelbart fremtrådte i interviewene som vigtigt i arbejdet.

Hvis du ikke længere skulle arbejde i en bank, hvor vigtigt er det så for dig, at dit nye job giver mulighed for at...

	Meget vigtigt	Ikke vigtigt
Møde mange forskellige mennesker	82%	18%
Være en del af et forpligtende samarbejde med andre	80%	20%
Hjælpe andre mennesker i hverdagen	78%	22%
Bruge din fantasi og kreative evner	64%	36%
Skabe individuelle resultater	62%	38%
Rådgive andre	60%	40%
Arbejde med økonomiske og finansielle problemer	35%	65%
Arbejde med salg	27%	73%
Fordybe sig og lave grundige analyser	22%	78%

Læser man ovenstående som en helhed fremstår tre områder, med forskellig betydning for dem der deltog i undersøgelsen.

- At møde mennesker og indgå i gode sociale relationer til disse er hvad der vejer tungest i kravene til arbejdet. Det vil sige, at som det fremtræder her, er det de sociale og udadvendte behov, der står centralt i den arbejdsmæssige tilfredsstillelse hos bankmedarbejderne.
- Tilfredsstillelsen af mere individuelt orienterede behov knyttet til udfoldelsen af egne evner i arbejdet spiller også en stor, men dog mindre rolle i hvad medarbejderne angiver som betydningsfuldt.
- Endelig kan man konstatere at faget forstået som en økonomisk og forretningsorienteret disciplin spiller en meget ringe rolle, og at det ikke er i arbejdet med disse sider eller igennem at skabe salgsresultater ret mange medarbejdere finder deres jobtilfredshed.

Disse holdninger varierer kun på enkelte punkter efter alder. Gruppen under 30 år vægter de samme tre elementer højest, men vægter det at arbejde med økonomiske og finansielle problemer højere end gruppen over 30 år, men til gengæld muligheden for at bruge sin fantasi og kreativitet lavere.

I tråd med dette og den tidligere beskrevne forståelse af den helt centrale rolle som kunderelationen og etablering af tillidsrelationer i denne spiller, er evnen til at skabe tillid og vurdere troværdighed også trukket frem i adskillige interviews. En interviewperson beskriver som svar, på hvad der gør ham til en dygtig rådgiver:

"... nogle menneskelige egenskaber, nogen egenskaber til at kunne komme ind på folk uden at jukke nogen over tæerne... lige at kunne komme ind og få et godt kendskab til folk lynhurtig... men det at kunne skabe kontakten det er nok den vigtigste ting. Tillid... Og der har jeg en god evne til at skabe tillid overfor folk. Det er min største force".

En anden siger om sin evne til at komme i kontakt med mennesker:

"...Jeg tror da nok, at det er en af mine styrker, at jeg er god til det i forvejen, jeg er god til at .. at have med mennesker at gøre. Det er meget tydeligt at mærke på de rådgivere nede i banken, der måske ikke har så meget mennesketække, eller hvad skal man sige, som ikke oparbejder de samme resultater, det synes jeg ikke. Nej, det gør de altså ikke. Det betyder meget..."

Generelt beskrives de personlige, sociale og empatiske egenskaber som betydningsfulde for at få succes i bankarbejdet, selvom flere også oplever, at dette kan være belastende og stiller krav om at udvikle en vis distance til de problemer man stilles overfor og de muligheder man har for at hjælpe den pågældende.

Selvom der kan ligge et stadigt og belastende krav om at håndtere modsatrettede krav oplever mange at de har mulighed for i arbejdet at dække deres personlige behov. Som en medarbejder udtrykker det:

"Jeg føler der er en helhed i, både hvad jeg gør både derhjemme og hvordan jeg er på arbejdet. Det er noget med tryghed, kvalitet og grundighed og orden i bogholdningen, så det går igen. Bevidst eller ubevidst har jeg selvfølgelig også styret hen imod det arbejdsmæssige i den henseende, fordi basale behov kan man jo ikke sådan bare lige lave om på, det tror jeg er fordi, jeg søger hen imod det arbejdsmæssigt".

Således beskrives det at subjektive behov kan finde rum til at lade sig realisere i arbejdet, enten ved at udvikle en mærkbar overensstemmelse mellem individuelle behov og arbejdsmæssige krav som beskrevet ovenfor, eller ved at finde måder at tilgodese de forskellige sider i den privatiserede kunderelation.

Dette er knyttet nært sammen med den nævnte lyst til at løse problemer for mennesker. En yngre rådgiver beskriver en oplevelser i relation til en kvindelig kunde på ca. 60 år med store økonomiske vanskeligheder:

"...det skulle vi så prøve at få rettet lidt op på, hvor jeg havde min chef stående i den ene ende og sige, der er ikke mere lån og ikke noget at komme efter, og en kunde der græder i den anden ende. Jeg skulle så prøve at finde en mellemvej uden at blive uvenner med hverken den ene eller den anden. Det lykkedes så efter nogen tid, og det var sådan bare YES, jeg gik lidt imod chefens ord og gjorde nogle andre ting end han sagde og trak lidt i hende den anden vej, og det lykkedes alligevel at komme ud med noget positivt. Det var super".

Denne beskrivelse fremhæver det dilemma bankmedarbejderen står i imellem ydre – til dels modsatrettede - krav og den pågældendes individuelle ønske om og behov for både at gå ind og løse kundens problem. Med andre ord at undgå at sætte tillid og nærhed på spil i kunderelationen og samtidig være loyal overfor banken og den tillid der er vist pågældende fra den side. Det illustrerer det stadige arbejde den enkelte lægger i at afbalancere de forskellige krav i forhold til hinanden.

Samtidig giver arbejdet også i en vis udstrækning den enkelte mulighed for at skabe en overensstemmelse med livserfaringer og arbejde. En erfaren rådgiver tematiserer sammenhængen mellem sin arbejdsmæssige virksomhed og sin egen livssituation og -erfaring således:

*” Ja, det... for meget af det jeg sælger til kunderne... har det jo en del med livskvalitet at gøre, det har jo lidt at gøre med min alder og også med min opvækst. Jeg har set mine forældre, de var meget økonomiske og arbejdede meget hårdt, og har efterfølgende, de lever stadigvæk og er 87 og 88 år, har de fået en god alderdom. Men jeg så i øjnene, at tænk nu hvis man knokler i hele sit liv og sparer op, og opsparing det er jo et udskudt forbrug, og man aldrig nogensinde oplever det forbrug. Det er synd. Vi kan ikke gøre noget ved sygdom, jeg gør meget ud af at sige, jamen stop nu op og prøv at få nogle af de glæder ved tilværelsen, som mange gange har noget med økonomi at gøre, få de rejser og realiser de ønsker I har til tilværelsen. Det har selvfølgelig også noget at gøre med min alder, sådan tænker jeg også selv, jeg er nået til et standpunkt her i tilværelsen, at vi skal også huske at leve livet, mens vi har det. Vi skal ikke bevidstløst skubbe ud, men vi skal heller ikke leve over evne så vi lever her og nu, det har noget med min tryghed at gøre. De kunder jeg møder, det er jo nogle lidt som jeg selv. Som noget at gøre med indkomstmæssigt, formuemæssigt eller pensionsmæssigt”.
Og videre: ” ... omkring ... nu også når engang imellem jeg går ind og snakker med kunder om det er noget som .. altså hvis de har midler som ikke de .. de.. som man altså kan se at det skal de ikke bruge til altså jeg har, der var en forældre på et tidspunkt der gerne ville give deres børn et beløb og det har jeg jo oplevet på egen krop hvor dejligt det er og der er noget hvor jeg skubber til kunderne hvis jeg kan se de har muligheden for det så er det s’gu vigtigt at de deler ud og ser at børnene har glæde af det frem for at de gemmer det til en eller anden arv”.*

Dette er en meget samstemt beskrivelse med en høj grad af personlig autensitet i forholdet mellem arbejdet og den personlige livsopfattelse. Som forståelse er dette også set tidligere (i afsnittet om bankfaget) hvor en medarbejder påpeger, at en egenskab ved bankmedarbejderne er, at de også kender problemerne fra deres eget liv.

En erfaren rådgiver peger på at hun i kraft af sine samlede livserfaringer har nogle redskaber til at forstå andre mennesker. Det gælder både i forhold til samtaler om at nogen kan dø eller andre af de ubehagelige ting der kan forekomme i et menneskeliv.

” Den erfaring jeg selv har gjort igennem livet, og alle ting jeg har fået med også udefra og ind på min egen person, jeg tror på, at det er dem der gør, at jeg så hurtigt kan finde ud af, hvor er de henne de mennesker ... Så uanset om den ligner mit eget som sådan, fordi det man selv har været igennem, så ser du også kontrasterne. Hvordan det er andre steder, gud, det er lige modsat. Så på den måde tror jeg, man kan sige, at jeg er blevet en god sælger”.

I denne sammenhæng tematiserer hun også direkte hvordan det individuelle for hende er blevet en styrke i forhold til at leve op til systemets krav. Dette ser hun absolut som resultatet af en refleksiv proces, hvor hun er

”... stoppet op i stedet for at have skyklapper på. Stoppet op og tænkt på, hvorfor er det i grunden sådan og sådan, altså fået lidt mere vidvinkel på”.

På denne baggrund understreger hun også alder som en personlig egenskab, der er afgørende for at hun i sin afdeling ikke kan bruge helt unge medarbejdere fordi de ikke har

” ...den livserfaring, der skal til for at sætte sig om på den anden side af bordet med de kunder de skal have”.

Denne problematik omkring alder i rådgivningen er nævnt under afsnittet om faget og der er delte meninger omkring spørgsmålet som afspejler uklarheden i vurderingen af forholdet mellem den formaliserede faglige viden og den personlige erfaring.

Dog beskrives også konflikter mellem arbejdet og de personlige behov. En konsulent beskriver, at i forhold til sit arbejde generer det hende, at det er svært at se de konkrete resultater. Dette oplever hun, når hun sammenligner med mere håndværkspræget arbejde:

”Man kan se at man laver noget. Det her er jo ikke synligt, eller også går der så mange år, før man kan se, at man gjorde et eller andet”.

Her udtrykkes et væsentligt forhold i relation til de subjektive sider af bankarbejdet som konkret aktivitet. Hvis man kun tillægger det procedurelle og administrative eller det interaktionelle i forhold til kunden lille vægt forsvinder sagsorienteringen i arbejdet meget let. De umiddelbare resultater af rådgivningsarbejdet er den korrekte

gennemførelse af en række procedurer, samt kundens oplevelse af tilfredshed og tillid til den aftale, der er indgået, og tryghed ved den måde den er indgået på. Men virkningerne af mange typer forretninger er langsigtede i kundernes tilværelse. Da den pågældende medarbejder ikke finder mulighed for personlig tilfredsstillelse i arbejdet, opstår også en tilbagevendende tematisering af andre muligheder, hvor hun kan ”*bruge de kreative sider*” og hun har altid tænkt:

”hvor må det være fedt for de mennesker, der kan gøre deres hobby til deres arbejde”.

Dette fører ligeledes til en instrumentel holdning til arbejdet, hvor det til stadighed vurderes op mod lønnen:

”nu beskæftiger jeg mig jo med noget, som jeg synes er ok, fordi jeg også samtidig får penge for det”.

Så eksplicit formuleret repræsenterer ovenstående en alternativ holdning til arbejdet i banken. Når imidlertid en yngre medarbejder beskriver, at det er kommet bag på hende hvor mange i banken, der giver udtryk for at de gerne arbejdsmæssigt vil noget andet, antyder dette, at en sådan følelse ligger latent hos mange.

Selvom man opfatter sig som en person, der spiller en vigtig og positiv rolle i konkrete menneskers liv, fremgår det også at relationen ikke er en ligeberettiget samarbejdsrelation. Til en vis grad er holdningen hvad man kunne kalde professionelt serviceorienteret, men der er også et stærkt paternalistisk element i dette, når man f.eks. beskriver sin rolle som svarende til familielægens og understreger, at det kræver pædagogiske færdigheder at få mennesker til at forstå, hvad ”*der er nødvendigt at gøre*”.

Dette kommer til udtryk når bankfolk omtaler kunderne, idet der ofte indgår et kraftigt element af opdragelse, hvor bankmedarbejderen så at sige påtager sig attituden som den kritiske og forsigtige og dermed til dels infantiliserer kunden.

Allerede i afsnittet ovenfor beskrives at bankmedarbejderen ser sig selv som den person kunden kan have tillid til og som gør det rigtige for vedkommende på langt sigt. Dette føres i en del tilfælde videre, således at mange føler det som deres ansvar at hindre at kunden risikerer at komme ud i problemer:

”du skal have en pose sund fornuft, for det kan ikke hjælpe noget, at du er så god af dig, at du giver, og giver og giver. Så lokker du kunderne ud i noget værre noget”.

Noget tilsvarende kommer frem når en interviewperson i forbindelse med en sammenligning med ejendomsmægler siger at disse ser ensidigt på boligaspektet, og ikke tager stilling til at

"...kunderne kommer og siger, at de sagtens kan klare det, men kunderne aner ikke en skid om det".

Altså en tilgang der betoner, at man føler det påkrævet at påtage sig et særligt ansvar fordi kunderne ikke kan (evner at) overskue konsekvenserne af det de gør.

Det betyder, at rollerne udformes således, at selv unge bankmedarbejdere indtager en positur der kan beskrives som "ansvarlige forældre" overfor de "uansvarlige børn", kunderne. Selvom dette som tidligere nævnt også falder vanskeligt pga. af de øvrige kulturelle forventninger der knytter sig til alder.

Et eksempel på dette viser en sag vedrørende en midaldrende kvinde med alvorlige økonomiske problemer. Den unge rådgiver der har sagen betoner, at hendes handling var dikteret af, at hun havde ondt af kunden. Hun beskriver en fremgangsmåde i løsningen af dette problem som består i at klargøre problemets omfang og presse kunden til selv at tage ansvar, vise truslerne i situationen med det resultat at kunden bliver presset (desperation er det ord hun bruger) og efterfølgende accepterer den løsning hun og dermed banken foreslår. Samtidig er det værd at bemærke, at hun betoner, at mens det at hun havde "ondt af" hende var drivende her, er det ikke længere en faktor, der spiller ind i hendes arbejde. Der er et stærkt opdragelseselement i historien. Men det er ikke kun i kunderelationen dette indbyrdes forhold eksisterer. Det optræder omvendt i rådgiverens forhold til chefen, som hun fortæller viser hende tillid og siger

"Det er i orden Line, hvis du mener, at vi kan gå så langt så...".

Også i dette tilfælde ses en personliggørelse af situationen og af ansvaret, som er typisk for området.

Dette at gøre sig til "dommer" over bankkundernes moral går igen, også når medarbejdere fortæller, at de ser det som deres opgave at opdrage kunderne til et fornuftigt forhold til deres økonomi eller når man inddrager moralske bedømmelser baseret på kendskab til den øvrige familie eller at

"Man ved jo, hvis man f.eks. har gået i klasse med hans lillebror, så ved man jo godt, hvordan de er opdraget hjemmefra. Har han arbejdet på Statoil hver weekend, eller har han fået det hele foræret på en sølvskje".

Andre er imidlertid kritiske overfor denne måde at forholde sig til kunderne på:

"...når der kommer et ungt menneske og siger: jeg vil have en BMW 520. Så: åh bob-bob-bob, klap lige hesten mand ik.å., i stedet for bare at finde ud af om manden har råd til det. Hvad rager det dig, om han vil bo i en etværelses og så køre i en BMW 520, det rager dig ikke en skid...så skal vi da bare blande os udenom, og det har man lidt svært ved sætte sig ud over, fordi man er de mennesker man er... vurder nu om de kan betale, og lad være med at komme med jeres moder- eller faderlige skikkelser der. Altså du skal være lidt fornuftig, Peter, så hallo, det skal vi lade være med...".

Med andre ord overfører man en paternalistisk tagen ansvar for kundes liv og dispositioner selvom der også er en kritik af dette. Det er en problemstilling, der skal forstås i sammenhæng med det særegne fænomen at man sælger en vare kunden skal godkendes til at købe og i denne godkendelse indgår ved siden af den formelt økonomiske også en moralsk. Men det skal også forstås i den dobbelte tillidsrelation der eksisterer (mellem bank/leder og rådgiver samt mellem kunde og rådgiver) hvor denne position giver rådgiveren mulighed for både at håndtere nærhed og kontrol i begge relationer.

Dette sidste er naturligt nært sammenhængende med forholdet til penge, da det i sidste ende er dem der bestemmer meningsrammen for kunderelationen såvel som for de øvrige aktiviteter. Det er også tilstede i de fleste af interviewene, men kun i begrænset omfang som konkret fysisk fænomen. Ofte optræder dette forhold i indirekte former og forbundet med moralske problemstillinger og ofte baseret på normer, der har baggrund i egen opdragelse.

Dette træder frem hos Rasmus. Han siger om sin baggrund:

"...at mine forældre har altid haft et meget fornuftigt forhold til penge... at man bruger ikke bare penge på hvad som helst. Det prøver jeg jo også at lære kunderne".

og han siger om sig selv

"Jeg tænker da over hvad jeg bruger mine penge til. Og jeg bruger dem heller ikke bare".

Også en yngre kvindelig rådgiver fremhæver det ”fornuftige” forhold til penge. Hun beskriver, at hun giver sig selv lov til at bruge penge på at gå i byen og andre fornøjelser, men har styr på budgettet:

”...så man skal være sikker på, at der er penge nok på budgetkontoen, plus også at os der er ansat ikke har en budgetkonto, der svinger. Det kan ikke nytte noget, at hvis du har en prioritet, der på et eller andet tidspunkt skal betales, den skal du have penge til”

Her understreges også, at denne holdning til personlig økonomi til en vis grad er institutionaliseret som en regel eller forventning i banken, men hos medarbejderen også bestemt som en moralsk norm – ”det kan ikke nytte noget” en holdning der også afspejler den forståelse at hvis man ikke er i stand til at styre sin egen økonomi kan man ikke rådgive andre.

Samme tankegang overfører hun til kunderne når hun ved at sige ”nej” til en forespørgsel understreger at

”jeg siger det ikke for at irritere dem, man siger det jo for, at de stadigvæk skal kunne eksistere om 2 år også ”.

Som alternativ orientering betoner en mere moden rådgiver, at:

” Det der med penge, nu er jeg så endt i en bank, men det har aldrig været et tema... penge i sig selv, det har aldrig sagt mig noget, for jeg er jo ikke opdraget til det”.

Hun siger at selv det at skaffe sig statussymboler aldrig har sagt hende noget, men at det har betydet noget for hende, at hun ”købte sig noget frihed” ved at kunne have rengøringshjælp etc. da børnene var små.

Også dette peger tilbage til barndomshjemmet hvor hun oplever at der

”...lå i al fald en ånd af, at alt her i livet ikke var penge. Man skal selvfølgelig have et minimum for at eksistere, sådan er verden jo skruet sammen, men ellers så er det uvæsentligt”.

Men alligevel fremhæver hun, at hun er god til at lægge penge til side og værdsætter at hele livet ikke er præget af en jagt efter forbrugsgoder. I den sammenhæng fremhæver hun at:

”Det var også det, jeg havde med hjemmefra, med de penge der. Hvis man lod være med at bruge hele sin løn, uanset hvad man nu fik i betaling, så kunne man aldrig gøre sig afhængig af arbejdsgiveren. Man skulle altid gøre som om, man kun fik 170000. Hvis man indrettede sin økonomi og alting efter det, så kunne man altid få lov at sige

sin mening, og man kunne altid sige, at hvis vi ikke kan nå sammen her, så må jeg jo forlade butikken”.

Altså slår den noget tilbageholdne og sparsommelige holdning til anvendelse af penge også igennem hos hende, men samtidig afspejler udtalelsen en anderledes holdning til arbejdet i banken og tilknytningen til denne.

Det er alment igennem beretningerne at medarbejderne hjemmefra er opdraget med en vis tilbageholdenhed i pengesager og en temmelig moralsk tilgang til økonomiske spørgsmål. Denne moral fører de videre i forhold til hvad de anser for en fornuftig adfærd hos deres kunder, og som de prøver at uddanne dem til. På den måde bliver temaet om, ikke nødvendigvis at være sparsommelig, men ”forsigtig og fornuftig” i sit forbrug af penge til en del af deres identitet som er betydningsfuld for udførelsen af deres arbejde.

Opsamlende kan man konstatere, at medarbejderne i vid udstrækning oplever at få tilgodeset en række personlige behov i arbejdet, men at det kræver at de adopterer nogle forholdsvis problematiske strategier. Resultaterne kan ridses op i følgende punkter:

- Man oplever en høj grad af overensstemmelse mellem det medarbejderne opfatter som deres egen styrker og behov, nemlig evnen til at komme i kontakt med folk og vinde deres tillid, og hvad de kan få tilfredsstillet i arbejdet. Dette bekræftes både igennem interviewmaterialet og det kvantitative materiale, og stemmer i høj grad overens med opfattelsen af faget som problemløsning for kunder.
- Denne egenskab beskrives absolut som en meget personlig egenskab, der har sit grundlag i opdragelse og familiebaggrund ligesom medarbejderne knytter disse evner til deres samlede livserfaringer. Således giver arbejdet mening i forhold til medarbejderens samlede livsorienteringer.
- Der fremtræder imidlertid en konflikt imellem at løse kunden problemer på den ene side, mens der på den anden side er tale om, at dette sker i en kommerciel sammenhæng. Dette fører til en konflikt mellem på den ene side at vinde kundens tillid, og på den anden side at leve op til bankens krav om at være forsigtig og kontrollerende.
- Den dominerende måde at håndtere dette modsatte krav og behov er ved at personliggøre relationen til kunden og påtage sig et ansvar for kundens dispositioner

ud fra en position som den forsigtige og advarende. Samtidig påtager bankmedarbejderne sig i mange tilfælde en moralsk position, der ikke er funderet i professionelle overvejelser, men i normer for forhold til penge og forbrug som de medbringer hjemmefra.

Som nævnt i kapitel 5 bliver kunderelationen såvel som relationen til banken stærkt personliggjort og defineret i tillid /svigt-termer. Denne dobbelte tillidsrelation indeholder muligheden for en konfliktfyldt situation for rådgiveren. Imidlertid indeholder det, der kan betegnes som en paternalistisk grundholdning, muligheden for at forene begge behov, dog med den konsekvens, at kunden risikerer at føle sig patroniseret og talt ned til i situationen.

Identifikation eller loyalitet

Et andet vægtigt element der bestemmer vilkårene for medarbejderens realisering af egen individualitet i arbejdet forekommer i mødet med banken. Dette aktualiseres i spændingen mellem identifikation og distance og hvilke strategier, der udvikles til at håndtere dette.

Igennem sit stærke normsæt og sin tradition for lange ansættelser stiller banken på mange måder en udviklet ramme for identifikation til rådighed. Dette sker bl.a. igennem den velordnede struktur samt velfungerende fælles uddannelser, med vekseluddannelsens stabile element af socialisation. Men dette indbygger på mange måder et modkrav om, at det kommer til at omfatte hele eller store dele af medarbejderens liv. Som sådan er identifikationen ikke kun en mulighed, men også et krav.

Selvom der er en holdbar bevidsthed om at det er en bank man arbejder i, og at man derfor er indenfor bankfaget, er der også hos flere en lige så holdbar bevidsthed om, at det er netop en bestemt bank, man er ansat i. Imidlertid er styrken i den eksplicitte tilknytning meget varieret. Der optræder dog hos alle et markant "vi" i en række sammenhænge, hvor banken omtales, hvilket peger på en forholdsvis udviklet identifikation.

I den kvantitative undersøgelse var der flere spørgsmål, hvor svarene kunne tjene som indikatorer på tilknytning og identifikation. Et område er længden af medarbejdernes ansættelse i banken.

Hvor mange år har du været ansat i din nuværende bank, din nuværende stilling?

	Din nuværende bank	Din nuværende stilling
1 år eller mindre	3%	16%
2 – 4 år	12%	34%
5 – 9 år	11%	20%
10 – 19 år	30%	20%
20 – 29 år	27%	8%
30 år og derover	17%	2%

Tidligere har været nævnt at medarbejderne generelt har været længe indenfor faget. I denne sammenhæng træder det frem, at de ligeledes bliver længe i den samme bank. Ca. tre fjerdedele har været i deres nuværende bank i mere end 10 år. Dette til trods for at over 50% har været i samme stilling i mere end 5 år og i andre brancher måske karrieremæssigt ville have betragtet sig som værende gået i stå. Disse tal skal vurderes i lyset af den mængde fusioner, der har fundet sted i sektoren gennem de sidste 25 år, der kan gøre det diffust, hvad begrebet ”din nuværende bank” dækker. Ligesom i interviewene kan det henvises både til den konkrete afdeling eller banken som sådan.

Hvor mange gange i dit liv har følgende begivenheder fundet sted?

	Aldrig	1 gang	2 gange	3-5 gange	Over 5 gange
Du har haft et fuldtidsjob udenfor banksektoren	59%	25%	9%	6%	1%
Du har skiftet ansættelse mellem forskellige banker	69%	18%	6%	6%	0%

Trofastheden overfor faget er således bemærkelsesværdig. Ca. 60% af medarbejderne angiver at de aldrig har haft et fuldtidsjob udenfor sektoren og 25% at de i ét enkelt tilfælde har prøvet dette. Ca. 70% angiver at de aldrig har skiftet job mellem forskellige banker og 18% at de har gjort dette én gang. Således er der altså tale om en trofasthed overfor både faget og virksomheden, selvom dette også kan tolkes som en manglende motivation for forandring.

Kigger man specifikt på gruppen af medarbejdere under 30 år er billedet ikke meget anderledes. Langt hovedparten har været i det samme pengeinstitut i hele deres karriere

indenfor faget og forholdsvis få (ca. 15%) har haft et fuldtidsjob udenfor sektoren. Der er således ikke noget der peger på at de unge i sektoren ”zapper” specielt meget.

Medarbejderne fremtræder på det personlige plan i almindelighed som forholdsvis ”hele” personer i relation til deres fag.

I hvilken grad oplever du, at følgende gør sig gældende?

	Høj grad	I ringe grad
Samme person på arbejde og i fritiden	89%	11%
Vigtigt at arbejde i bank	49%	51%
Personlige meninger og holdninger afviger fra dine kollegers	41%	59%
Igennem arbejdet har du mulighed for at udvikle hele din personlighed	84%	16%

Langt den overvejende del af medarbejderne angiver, at de i høj grad ser sig selv som den samme person på arbejde og i fritiden. Samtidig er der også en forholdsvis høj grad af homogenitet, idet knap 60% angiver at deres personlige meninger og holdninger kun lidt eller slet ikke afviger fra deres kollegers. I betragtning af at spørgsmålet må forventes at lægge op til en markering af individualitet, understreger besvarelsene at medarbejderne selv oplever sig som en meget homogen gruppe. Der er en lille aldersmæssig forskel her, som formentlig kan henføres til generationsforskelle. De fleste oplever ligeledes, at de langt hen ad vejen får mulighed for at udvikle hele deres person igennem arbejdet.

Det er typisk, at alle medarbejdere - med en vis nuancering - giver udtryk for, at de generelt er glade for ”deres” bank, når man taler om denne i abstrakt forstand. Denne tilknytning fremtræder umiddelbart stærkest hos de unge medarbejdere, hvorimod de ældre, giver knap så markant udtryk for den. En yngre siger:

"Altså jeg lever og ånder for mit arbejde, jeg er fuldstændig vild med det. ...Jeg er også y-bank kvinde, når jeg har fri, jeg gør alt hvad jeg kan for at få nye kunder".

Spurgt om han primært er x-bankmand siger en anden:

" Ja, det er jeg. Og det er jeg nok i mange henseender. Det...Der lever jeg lidt for denne her bank."

Med ”deres bank” menes i de fleste tilfælde det pengeinstitut som helhed den pågældende er ansat i, selvom det for medarbejdere i de store pengeinstitutter er mere diffust om de mener den lokale afdeling. Personliggørelsen af relationer gør sig også

gældende når medarbejdere omtaler tilknytningen til banken, idet de for fleres vedkommende er bundet op på oplevelser af personlig karakter. En medarbejder tilkendegiver, at det betyder meget for hende at hun har følt sig godt behandlet af "banken" i forbindelse med en overgang til deltid ligesom hun oplever, at banken viser stort socialt ansvar i forbindelse med fyringer. Hun beskriver, at det netop er kulturen i banken der har fået hende til at blive. En anden siger:

"Jeg vil meget gerne forbindes med min arbejdsplads. Men det er også kun i kraft af at det er en arbejdsplads som det nu er. Fordi igen, var det et sted hvor jeg ikke brød mig om at være, brød jeg mig heller ikke om at lægge navn til."

Man kan sige det er forbundet til et billede af "den gode bank", som man skal kunne lægge navn, til for at kunne være sig selv bekendt. Flere giver udtryk for, at det også spiller en stor rolle for dem, at det er netop den bestemte bank de arbejder for. F.eks. tilkendegiver en yngre medarbejder, at for ham spiller det betydeligt ind, at det er netop k-bank og at det er vigtigt for ham:

"...at vi er et pengeinstitut med egen hjerne og hjerte".

og han ville være meget ked af det, hvis der skete f.eks. en fusion eller overtagelse. Altså oplever bankmedarbejderne sig typisk som meget nært knyttet til deres bank og at det er en tilknytning, der rækker langt ud over arbejdstiden:

"Jeg forbinder mig selv med banken, et eller andet sted er jeg identisk med banken. Sådan vil jeg gerne være. Det er fordi jeg synes det er et godt sted at være. Jeg har nogle relationer til banken, gode oplevelser. Sådan nogle ting. Så jeg har ikke noget imod hvis folk siger Rasmus, nå det er ham fra k-banken. Det har jeg det helt fint med, glimrende."

De ser ikke noget problem i at imødekomme et krav om at være x-bankmand hele tiden, og reklamerer gerne for banken i private sammenhænge selvom de er bevidste om at de skal være forsigtige og lade være med at gøre det "på nogen overfusende måde".

Dog er denne meget udprægede identifikation og tilknytning ikke enerådende. En trainee giver udtryk for, at hun er stolt af at arbejde i en bank og ligeledes præcis i den bank hvor hun er, men at hvis folk begynder at snakke konkret udenfor arbejdstiden stopper hun dem og beder dem komme ned i afdelingen i arbejdstiden. Flere ældre medarbejdere holder oftere en distance mellem banken og sig selv og tilkendegiver, at arbejdet ikke får lov at invadere privatlivet og deres relationer til mennesker i fritiden:

"Jeg har en god evne til at lægge den her x-bank-kasket på skrivebordet, inden jeg går hjem ... og så kan de rende mig et vist sted."

Og en anden mere erfaren medarbejder siger at

"Det er ikke sådan, at jeg er ude og prøve at skaffe kunder til banken. Der sætter jeg en meget, meget klar grænse. Altså at gå og agitere for at de skal komme ind til os, det gør jeg ikke, der er jeg bestemt ikke bankmand"

selvom han nok anvender noget af sin viden ved at hjælpe andre med regnskaber og bliver spurgt en del til råds. Således opfattes også han som bankmedarbejder ud over arbejdstiden og accepterer dette, men ikke som ambassadør for den specifikke bank. De lægger ligeledes afstand til en alt for floskelpræget korpsånd også selvom nogle oplever at sådanne holdninger lever hos en stor del af bankens medarbejdere. En markant oplevelse i denne forbindelse er, at en mellemlider refererer at vedkommende under en MUS samtale havde spurgt en medarbejder, hvad den pågældende fandt vigtigst i sit job og fået svaret:

"... at det var det at blive et kendt ansigt i byen, sådan at når man var ude privat og sådan noget, at de vidste hun var i y-bank"

Det opfatter den pågældende som "for meget" og noget der ikke er vigtigt for hende selv, selvom hun medgiver, at når man er på en arbejdsplads

"der sådan næsten er halvoffentlig ... så opfører man sig selvfølgelig også derefter"

Denne mere begrænsede identifikation med bank og fag betyder at den pågældende også har en mere instrumentel orientering i forhold til arbejdet. Hun siger at

"Hvis du alligevel skal være nede i den bank i 37 timer, så når du beslutter dig for det igen, da jeg havde været på deltid, så vil jeg eddermame også have det betalt, hvis du skal gå dernede alligevel, så hvorfor gå for 200.000 når du kan få 400.000."

Altså spiller den gode løn en betragtelig rolle som motivationsfaktor for hende.

Således fremtræder der forskellige holdninger til graden af tilknytning til banken. Disse adskiller sig dog primært med udgangspunkt i forskellige erfaringer, hvad der viser sig i kraft af, at der fremtræder en stærkere tilknytning og større begejstring hos de yngre medarbejdere, mens de ældre snarere har etableret en vis distance.

En bestanddel af denne identifikation, hvad enten man er ung eller ældre, er den opfattelse at man skal være loyal overfor banken. At forstå sig selv således komme både til udtryk i og med at tillægger det at overholde retningslinier og beslutninger stor

betydning, og i form af at man ikke at bringer konflikter udenfor banken f.eks. i private sammenhænge. Det er en loyalitet, der er baseret på en nær personlig tilknytning til virksomheden.

Imidlertid bliver det bl.a. i kraft af den markeds-mæssige udvikling og dennes indslag i banken i form af personalereduktioner og fusioner vanskeligere for medarbejderne at definere den loyalitet. En interviewperson siger:

”Det er ikke den loyalitet når – at - omkring job, det er heller ikke sådan, at jeg føler, at hvis der kom et spændende tilbud, så skal vi være parate til også hvis det er fra en anden virksomhed at kigge på det, mere loyal er jeg ikke, men altså loyal i forhold til, at hvis der er nogle ting man er irriteret over, så holder man det tilbage overfor kunder og andre, og gør jobbet så godt man kan, så længe man nu er heri butikken”.

Det er den loyalitet, hvor man udadtil beskytter virksomheden renommé og personligt sikrer kundernes tilfredshed med banken ved at levere et bestemt produkt:

”Jeg mener også en form for loyalitet overfor den virksomhed man er ansat i, at man har en kvalitetsbevidsthed”

Loyaliteten omfatter også hvordan man agerer indadtil, hvor den samme person fremhæver at vedkommende er:

”... pligtopfyldende og loyal overfor virksomheden, men det er ikke mere end at det ikke skal opfattes sådan, at jeg bare slikker nogen op og ned ad ryggen, overhovedet ikke. Jeg prøver at sige fra hvis..., ikke i almindelig ophidset vrede, men prøver at finde det relevante tidspunkt for hvornår jeg vil have tingene ..der er passende ...”.

Altså bliver det også opfattet som et krav til en loyal medarbejder at man ikke reagerer spontant og følelsesmæssigt, men venter til det er passende ligesom man skal tilpasse sig den gruppe, man er en del af fordi:

”...dem der er i en bank går ikke rigtig for at være alt for meget synligt provo, og der skal være en vis grad af loyalitet i systemet...”.

Selv i de tilfælde hvor medarbejderen prøver at afgrænse deres arbejde fra det øvrige liv, er loyaliteten en af de ting der rækker ud i andre livssammenhænge. Alle oplever i større eller mindre grad, at man er bankmedarbejder hele døgnet.

Flere oplever også at mennesker de møder udenfor bankens domæne viser en stor nysgerrighed omkring deres arbejde, ligesom de i private sociale sammenhænge oplever at blive stillet til ansvar for bankens handlinger. Imidlertid opfatter ingen af dem dette

som et problem, men det giver dem anledning til etiske overvejelser om hvad man kan tillade sig at diskutere i private sammenhænge.

Som tidligere citeret siger en yngre medarbejder:

"Ha, ha, det var noget af det første, jeg fik at vide, at når du er ansat i en bank, så er du ansat i 24 timer i døgnet, og jeg tænkte, sådan noget pjat. Men det er man virkelig, virkelig, virkelig".

Dette udtrykker imidlertid ikke alene en normativ forventning fra bankens side, men også en personlig opfattelse og erfaring. Den samme medarbejder fortæller, at hun under sin skolegang arbejdede i en kiosk og den lokale b-bank chef ofte kom stærkt beruset i weekenden for at gøre småindkøb. På grund af denne oplevelse tænkte hun: *"Jeg vil aldrig nogensinde lægge mine penge hos ham"*.

De fleste er også bevidste om, at der er andre ting man ikke kan, men det opfattes ikke som væsentlige begrænsninger, da dette ville ligge udenfor deres handlingshorisont. En anden medarbejder fremhæver også, at han føler, at han tegner banken udadtil også i fritiden og understreger betydningen af loyalitet i denne forbindelse. Men heller ikke han oplever det som en begrænsning. Det er naturligt for ham. Han understreger at man skal være loyal når man snakker om arbejdspladsen og ikke

"bare sidde og rakke ned ... det holder du ligesom for dig selv og men ok det klarer vi ligesom indenfor fire vægge og så udadtil er man loyal."

Ligesom han fremhæver at

"du er nødt til at tænke lidt mere over hvordan du gebærder dig nogen gange" fordi "du også et eller andet sted kan blive identificeret med at du sidder hernede i banken, ikke også".

En tilsvarende holdning fortæller en kvindelig medarbejder om i forbindelse med, at hun var blevet skilt. Det var et tema for hende, at hun ikke kunne gå i byen lokalt for at finde en ny kæreste, og at hun i det hele taget skulle passe på sit rygte. Hun erfarede ligeledes at kunder oplevede det, som en afvigelse fra de normative forventninger til hende som bankansat, hvis hun gik i byen:

"Hej, hej, nå er I her. Hvad laver du her. Det var jo: Gud, ja, jeg laver jo nok det samme som du gør".

På den måde har bevidstheden om at være en slags offentlig person i kraft af sin ansættelse i banken i en mindre by har været bestemmende for, hvad hun selv føler hun kunne tillade sig.

Som det fremgår af det kvantitative materiale, optræder der en betragtelig grad af stabilitet i medarbejdernes tilknytning til banken. Identifikationen med banken er kraftig – til tider næsten ”spirituel” - og tenderer mod at blive overgribende. Dette kommer både til udtryk i nogle medarbejderes eksplicite afgrænsning, men også i at den til en vis grad glider over i at blive tematiseret som loyalitet, hvilket kan forstås som det normative modstykke til identifikation. I relation til dette er det særlig centralt at fremdrage:

- At tilknytning og stabilitet er meget markant sammen med en til tider meget stærk identifikation med banken. Dog kan det til tider være svært at bestemme hvad banken er: Pengeinstituttet som helhed, den pågældende afdeling eller faget som sådan.
- Der fremtræder en tendens til at medarbejdere der har været længere tid i sektoren er mere tilbageholdende i deres identifikation. I nogle tilfælde skyldes dette de mange strukturændringer og fusioner, i andre et mere alment forbehold overfor at lade arbejdet få overdreven indflydelse
- Både de kvalitative og de kvantitative data peger på at tilknytningen til bankfaget som en finansiell økonomisk disciplin er lille og spiller en ringe rolle for medarbejderne, sammenlignet med det rådgivende og problemløsende aspekt. Det gør det også nærliggende, at det oftere er andre sektorer man peger på, når man omtaler arbejdsmæssige alternativer.
- Men det ændrer ikke ved at loyalitet overfor banken, dens ledelse og kollegerne står meget centralt i medarbejdernes selvopfattelse. Det er primært gennem denne opfattelse af, at man er en del af noget som har krav på - og kræver - ens fulde loyalitet, at bankarbejdet fungerer til trods for en del ambivalens og frustration i personalet.
- At identifikationen ikke er uproblematisk, viser sig ved, at man som tendens hos de mere erfarne medarbejdere flytter vægten fra den meget kraftige identifikation til at

tale om loyalitet i stedet. I disse tilfælde bliver loyalitet formuleret defensivt som noget man er "på trods".

- Denne opfattelse af institutionens krav på loyalitet er ligeledes grundlag for at bankarbejdet kommer til at række ud over hele medarbejderens liv, og virker rammesættende i sociale sammenhænge, der ligger langt fra banken

Loyaliteten bliver det normative krav der i øget omfang erstatter medarbejdernes identifikation med et system der lægger et stort identifikationspres på den enkelte og tilbyder stærke rammer for denne. På den anden side kan man også opfatte loyalitet som modydelse for den tillid, der ligger i selvstændigheden i kunderelationen.

Nærhed, konfliktskyhed og tillid

At kollegerne har en afgørende indflydelse m.h.t. at rammesætte muligheder såvel som begrænsninger for den enkelte i arbejdet har flere gange være nævnt. Nærheden til kollegerne optræder som meget betydningsfuld for den enkelte i hverdagen, samtidig med at det kollegiale rum gennem social kontrol udpræget bestemmer rammerne for den enkeltes udfoldelse. Under disse forhold bliver spørgsmålet, hvilke strategier der udvikles for at realisere egen individualitet, mens den sociale balance opretholdes.

Det er personificeret ved kollegerne, at den enkelte møder faget såvel som at det er i forhold til kollegerne, at den enkeltes individualitet kommer i spil. Mens det i anden sammenhæng er betonet, hvordan kollegerne fungerer som regulerende med hensyn til fastholdelse af de sociale normer såvel som støttende i forhold til læring og vanskelige situationer i arbejdet, er det jeg vil belyse i denne sammenhæng de sociale relationer til kollegerne.

I den kvantitative undersøgelse fremtræder der en dobbelthed i dette, således at man fremhæver den gensidige hjælpsomhed og støtte og den sociale interesse for og forventning til hinanden.

Omvendt fremgår det også, at man ikke kritiserer hinanden direkte, og at man ikke uden videre protesterer, når man synes noget er galt. Der vises altså en tilbageholdenhed i forhold til konflikter, selvom de mindre markante tal i sidste tilfælde kan skyldes, at man nok protesterer, hvis noget er faktisk galt i et sagsforløb.

I hvor høj grad mener du, at det i praksis er accepteret blandt bankmedarbejdere, at ...

	I høj grad	I ringe grad
Støtte og hjælpe hinanden	95%	5%
Vise interesse for hinandens privatliv	82%	18%
Man straks protesterer når man synes der er noget galt	55%	45%
Man ikke deltager i sociale arrangementer efter arbejdstid	48%	52%
Kritiserer hinanden direkte	29%	71%

Altså kan man spørge sig selv om dette afspejler, at man kan reagere på ”at noget er galt” i relation til bankfaglige forhold, mens den direkte kritik er opfattet mere personorienteret og dermed kan udfordre den sociale balance. Dette ville passe sammen med at den kritiske egenskab i andre sammenhænge fremhæves som en egenskab ved bankfolk.

Om forholdet til kollegerne siger en ung kvindelig medarbejder:

"Jeg synes, at jeg har et godt forhold til mine kunder og til mine kollegaer, og det betyder utrolig meget at det fungerer, i al fald det med kollegaerne i min situation. "

En mandlig medarbejder siger i sammenligning med de øvrige sider af arbejdet:

"...Det er det vigtigste for mit vedkommende. Selvfølgelig, selvfølgelig skal der også være udfordringer... men de ting, det hænger jo ufattelig meget sammen, så mangler der det ene aspekt i huset, så står jeg af. Glider jeg fra. Og derfor er det også for mit vedkommende vigtigt f.eks. når min dag slutter at vi så lige kan samles ovre i det ene hjørne nogle stykker og lige sidde og få en øl eller en vand og lige sidde og snakke lidt, pjatte lidt, spille en gang backgammon eller hvad vi nu gør. Eller hvis vi.. nu skal vi af sted på en weekendtur nu her fredag, lørdag, søndag vi herrer her inde i afdelingen..."

Den anseelige styrke denne relation har, kommer også frem når interviewpersonerne taler om, hvad de først og fremmest ville savne, hvis de ikke længere arbejdede i banken. I tråd med det tidligere beskrevne kommer kunderne i de fleste tilfælde dog først. En erfaren medarbejder siger:

" Jeg ville savne kundekontakten. Til en spændende hverdag ville også være de udfordringer, som der stadig er en del udvikling i, jeg synes jeg selv er inde i ved at have det job. Nævnte jeg kollegerne?"

En kvindelig medarbejder siger:

” Den daglige kundekontakt. Jeg går ud fra, at kollegaerne bliver erstattet af andre kollegaer”,

mens en mandlig medarbejder eftertænksomt udtaler:

”Kollegerne... og kunderne. Det er sådan, helt overordnet. (MS: Og i den rækkefølge?) ... ja. Det tror jeg. Jamen det ville det. ... Det er s’gu sværere at sku’ sige farvel til de her kolleger, man måske har været sammen med nogle år, ikke også. Fordi man har jo også knyttet nogle bånd til dem på en eller anden måde., og nogle tillidsforhold, så det ville være...”

Altså fremhæves det sociale forhold mellem kollegerne af mange som yderst gavnlige for deres trivsel og som grundlag for det tillidsforhold, der eksisterer i hverdagen og for at få ”familien” til at hænge sammen. De forholdsvis små enheder som arbejdet er organiseret i forstærker givetvis dette. Men denne side af bankmenneskene er noget, der hovedsagelig vises frem udenfor åbningstiderne. I den sammenhæng fremhæver flere, at det primært er en oplevelse der opstår, når man ser det udefra, men når man oplever det interne liv ”bag kulissen” er det anderledes.

En afdelingsleder understreger, at:

”...Det ville ødelægge for meget i en afdeling, at der kommer en, der ...sidder med skyklapper på og selv kører sit eget løb, uden ligesom at kunne tage del i det sociale, engagere sig i sine kolleger og udenfor arbejdstiden, når vi har et socialt arrangement, tage del i det. Være opmærksom på om der sidder kolleger, der har det skidt eller godt ved siden af...”

Dette afspejler en udstrakt ledelsesmæssig erkendelse af betydningen af det sociale miljø og den indbyrdes omsorg.

Dog er der medarbejdere der er mere forbeholdne - ikke i forhold til det daglige samarbejde, men i hvor tæt man kommer på hinanden. Det gælder ikke mindst i forhold til ledere, hvor en mellemleder siger med reference til at man evt. skal afskedige folk:

”Hvis du har lukket dem helt ind, så bliver det altså noget værre roderi. Så skal man lade være med at være leder, for så ødelægger man sig selv. Det synes jeg i hvert fald. Jeg synes ikke, jeg har et distanceret forhold til mine kolleger, men nok et eller andet sted 5 skridt fra livet”

Men det begrænsede forhold, hvor man kun til en vis grad viser sig selv og sine synspunkter, gælder også blandt kolleger. Der bruges således, som nævnt under

konkurrencemomentet, en del energi på ikke at udfordre den sociale stabilitet. Netop i forhold til at beskytte de sociale relationer siger en medarbejder:

"... fordi vi ikke er ærlige nok overfor hinanden. Vi er ikke ærlige nok set i relation til at kunne.. kunne sige til hinanden, hvis der er nogen der har gjort noget godt eller hvis den anden har gjort noget mindre godt".

Den støtte og hjælp der er til rådighed i systemet har decideret form af netværk, man kan trække på, netværk der til dels har udgangspunkt i elevtiden. Imidlertid er der også nogle der oplever, at de mange omlægninger og forandringer i sektoren gør disse netværk ustabile. F.eks. siger en ældre medarbejder at:

"...der har været så mange organisationsomlægninger og så meget tumult, så posen den er rystet så mange gange, at jeg følte, ikke at jeg har brugt det karrieremæssigt på nogen måde. Men jeg har brugt og bruger det. Det er utrolig rart, at have kontakter i systemet, men jeg kan se, at det har jeg næsten ikke mere. På et tidspunkt havde jeg rigtig mange rundt omkring, det skal ikke forstås sådan, at jeg brugte dem til at skaffe mig selv karriere, men hvis man havde et eller andet problem, så vidste man hvem man skulle ringe til, fordi så snakkede man med den rigtige og der må jeg nok sige at der er vendt op og ned på tingene så mange gange..."

Konflikter forstået som direkte konfrontationer mellem modsatrettede synspunkter eller som synspunkter fremført på en udæskende måde forekommer da også sjældent synligt i bankens hverdag. I denne sammenhæng er også det kollegiale rum præget af en stærk affektkontrol hvor den sociale balance og ro i udstrakt grad beskyttes.

I almindelighed:

"...ser du ikke meget skænderi, det gør bankfolk ikke. Jeg tænker på mange andre arbejdspladser, hvor der er en helt anden jargon, der kommer tingene bare lige gennem luften, men sådan er det ikke her".

Om konflikter i almindelighed siger den pågældende at det er meget sjældent at nogen kan irritere hende så meget at hun har lyst til at skælde ud højt. I det hele taget:

"Det er sjældent jeg skændes på arbejde".

Imidlertid beskriver flere at uenigheder og sladder, som på enhver arbejdsplads, også er en integreret del af hverdagen her, men at man skal kende kulturen for at kunne se det: *"Det er bare fordi, at du ikke ved, hvordan det ser ud, tror jeg. Vi står selvfølgelig ikke og råber og skriger ad hinanden, vel. Men, jo, det kan virkelig godt forekomme, at*

nogen siger, at nu er det nok. ... du så regner med nogle, der snakker højtlydt til hinanden, men det behøver det altså ikke at være. Det er da ikke tit, at der nogen der skændes, men så gør man det måske på en lidt anden måde",
mens at det nok adskiller sig meget fra, med den pågældendes eksempel, f.eks. *"et fjerkræslagteri"*.

Dette er givetvis forbundet til det synspunkt at det at tage problemer direkte og konfronterende op opleves som svært:

"...det kan man ikke, det er ikke noget med at sige 'for helvede', for så kommer du jo ingen vegne, man kan godt sige sin mening, men man er nødt til nogen gange at tage hensyn til, hvad er det for et system, man bevæger sig i... "

I stedet er opfattelsen, at man må "kante sig rundt" da systemet ikke lader sig revolutionere uden videre.

En lignende forsigtighed på det personlige plan kommer frem, når én fremhæver:

"Og det tror jeg, det er også fordi man som menneske har svært ved det engang imellem og.. jeg kan da se det på mig selv, at selvom jeg siger til mig selv at det vil jeg gøre hver gang (fremføre kritik, MS) så får jeg ikke altid gjort det. Fordi man måske også er bange for at såre andres følelser, så..."

Det samlede billede er således, at konflikter er noget uønsket og i det omfang de er en realitet skal de behandles under meget kontrollerede former. På mange måder indebærer dette at bankfolk i mange sammenhænge kan betegnes som forholdsvis konfliktsky. Det inkluderer også, at tage et særstandpunkt og således skille sig ud fra mængden.

Men også i forhold til kunderne skal der skabes et rum, der ikke er præget af konflikter og følelsesudbrud. Disse undgås eller udspilles under yderst disciplinerede former og man lægger i særlig grad vægt på at de ikke forekommer i kundernes påsyn. En erfaren rådgiver kan fortælle om én gang, hvor der var en konfliktsituation med en kollega, hvor hun glemte, at der var kunder i lokalet, og lod sig drage ind i et skænderi, hvilket gjorde indtryk på hende, og hun understreger, at hun ellers aldrig skændes på arbejde.

Denne affektkontrol omfatter også at styringen af kundernes affekt. En rådgiver beskriver en situation, hvor hun skulle rådgive et par, der skulle skilles, hvor der udartede et skænderi:

"Nej, nej, nej, og der sad andre kunder, og hun kunne ikke lade være med at græde, og han blev sur og sagde 'hold kæft' og skreg efter hende og sådan noget. Det dur jo ikke i det lokale, så jo, der lærte jeg virkelig at gå ovenpå, for det var altså slemt".

Noget der kan påvirke feltets balance og være konfronterende i forhold til den sociale orden er spørgsmålet om at træffe beslutninger eller at sige fra overfor krav og forventninger. Dette fremtræder både i kraft af at flere kritisk peger på lederes evner til at træffe beslutninger, men også ubehag ved de ledere, der træffer disse for hurtigt. At træffe beslutninger og sige fra overfor beslutninger eller krav man ikke føler sig i stand til at imødekomme fremstår for flere som et problem og ofte konfliktuelt. Line siger selv at et af hendes svage punkter er at sige fra. Hun fortæller hvordan hun bliver brugt som superbruger ud over arbejdet/ i fritiden etc. I starten synes hun også det var svært i forhold til kunder men det har hun lært.

"Det var en af de svære ting til at starte med. Det er stadigvæk svært internt og derhjemme og andre steder. Det er jeg s'gu ikke god til, det må jeg sige".

I forhold til at sige fra betoner hun også, at det er lettere at sige fra hvis man føler sig presset, hvis man arbejdsmæssigt yder meget: De kolleger man kan betegne som 8-16 personerne har sværere ved at få accept af ikke at honorere stillede krav.

En mellemlider tilkendegiver, i denne sammenhæng at have lært, at vente med at træffe beslutninger. Hun refererer til en bestemt direktør, der var meget hurtig til at beslutte:

"Han vaklede ikke fem sekunder, så var det revolveren frem".

Den pågældende tog angiveligt ikke notits af det (men det står dog klart i erindringen):
"...jeg tog bare hans revolver væk og sagde: ' du skal kraft eddeme ikke pege på mig', for jeg var ligeglad med, om han var direktør, men der var medarbejdere, der blev skræmt fra vid og sans".

På den baggrund fortæller hun, at hun har lært at *"det er godt lige at klappe hesten"*, også selvom man er rimelig sikker på beslutningen simpelthen for at foregribe, at man har overset noget.

For selv om den pågældende opfatter sig selv som handlekraftig og selvsikker er en gennemgående model at

"...det er nok nogle af de ting, jeg har haft sværest ved i livet. Det er det der når der er andre mennesker draget ind, ellers kan jeg fint sige min mening. Det er jo rimelig omkostningsfrit".

og hun understreger, at det har kostet hende meget at komme igennem den personlige udvikling.

Det har flere gange været nævnt at et element i bankfolkenes selvforståelse er, at de har det fulde overblik og skaber løsninger på det grundlag. Dette kræver at de går personligt ind i en række situationer. Men netop dette ønske om at gå personligt og tæt ind i opgaven betyder også et pres, da en del situationer også indeholder detaljer der emotionelt kan være svære. En interviewperson fortæller, at

"Jeg synes nogen gange, at det godt kan være hårdt at få så meget at vide om andre mennesker. Jeg har jo ikke rigtig nogen... nogle af mine kollegaer går hjem og snakker med deres mand/kone".

I sådanne situationer har kollegerne været gode til at stille sig til rådighed for en snak ligesom medarbejderen har lært holde en større distance og kunne lægge problemerne fra sig. På den måde virker relationen til kollegerne også som en aflastning i forhold til den belastning der kan ligge i rådgivningen.

Hvad jeg samlet vil konstatere i denne sammenhæng er at det er gennemgående at det sociale forhold til kollegerne gennemgående beskrives som både betydningsfuldt og hensynsfuldt og at dette er med til at konstituere et behageligt socialt klima i arbejdet. Det er for mange medarbejdere, sammen med forholdet til kunderne, hvad de fremstiller som det de ville savne, hvis de ikke længere skulle arbejde i en bank, og det inkluderer en række former for tilknytning til banken ved siden af de relationelle som f.eks. deltagelse i sportsklubber og lignende.

Men denne vægt på den sociale fred og balance er sammen med angsten for at sætte såvel intern som ekstern tillid på spil, med til at skabe den konfliktskyhed og store vægt på kontrol af følelsesmæssige udbrud, der også karakteriserer sektoren.

Medarbejderne lægger stor vægt på, at konflikter udspilles på et meget lavt aggressionsniveau og at evt. vrede kunder isoleres.

Det centrale spørgsmål i dette kapitel var hvad der kendetegner det sociale rum medarbejderne skaber og hvad det betyder for den enkelte. Det samlede billede der tegner sig er et hjælpsomt og behageligt miljø, der imidlertid ikke er særlig intimt og som primært bevares på bekostning af kritik og ved at undvige stærk affekt.

- Der er to lukkede rum i forholdet til kollegerne: Den enkeltes emotionelle rum, specielt hvor det drejer sig om kritiske eller negative følelser, og den enkeltes rum med kunden hvor man skaber sig en særlig autonomi.
- Det er i mange tilfælde begrænset hvor meget man viser af sig selv privat i forhold til hinanden. Det gælder både mellem ledere og medarbejdere og indbyrdes i kollegagruppen. Det betyder ikke at man ikke kender en række detaljer om hinanden og hinandens privatliv, men hovedsagelig på det praktiske og overfladiske niveau.
- Man giver kun i meget begrænset omfang udtryk for følelser og kritik, specielt af negativ natur. Det fremtræder som om den sociale balance er skrøbelig og ikke må udfordres således at nogen bringes i situationer, hvor de taber ansigt eller mister kontrol.
- Den opfattelse at konflikter eller i det hele taget for emotionelt betonet adfærd kan påvirke kundernes tillid til banken spiller uomtvisteligt ind.

Roller og idealer

Den generaliserede bankmand

En stor del af reguleringen af adfærden i banken sker via social kontrol og internaliserede normer og forventninger. Dette sker for den enkelte ved at forholde egen adfærd til et billede af "den generaliserede bankmedarbejder". Derfor bliver det centrale spørgsmål her at identificere hvad der indgår som vigtigt i denne generalisering.

Altså er det bankfolks forventninger til, hvordan bankfolk "er", jeg vil belyse, hvordan bankmedarbejdere "er", når de bliver beskrevet af deres kolleger.

I almindelighed tilskriver interviewpersonerne andre bankmedarbejdere personlige egenskaber som at de er troværdige, imødekommende og gode (dygtige) og kompetente. Ligeledes udtrykker en interviewperson at:

"Man skal være åben, ærlig og direkte uden at genere sig selv eller nogen andre, på en eller anden god måde".

Med andre ord skal de udadvendte egenskaber forvaltes på en måde så de ikke er konfronterende eller konfliktskabende.

Dette billede understøttes i den kvantitative undersøgelse, hvor nedenstående to spørgsmål blev stillet.

Hvis du skulle sætte 3 udtryk fra nedenstående liste på bankfolk som gruppe skulle det være ...

Kritiske	52%
Forudsigelige	46%
Autoritetsafhængige	46%
Fagidioter	40%
Individualistiske	30%
Kedelige	29%
Nærlige	13%
Lukkede	9%
Snedige	7%
Upålidelige	0%
Hidsige	0%

Overstående begreber kan forventes at have en hovedsagelig negativ konnotation. Når deltagerne i undersøgelsen blev bedt om at karakterisere bankfolk som gruppe ud fra disse udpegede de *kritiske*, *autoritetsafhængige*, *forudsigelige* og *fagidioter* som de dominerende. De ord der vælges færrest gange og altså kun forholdsvis få mener karakteriserer deres gruppe, er *nærlige*, *lukkede*, *snedige*, *upålidelige* og *hidsige*.

Tilsvarende udpeger deltagerne i undersøgelsen på en liste af ord der kan tolkes som havende positiv konnotation *troværdige*, *professionelle* og *imødekommende* som de dominerende, mens de ord der vælges mindst er *selvstændige*, *festlige*, *kreative* og *gavmilde*.

Hvis du skulle sætte 3 udtryk fra nedenstående liste på bankfolk som gruppe skulle det være ...

Troværdige	74%
Professionelle	58%
Imødekommende	48%
Hjælpsomme	27%
Ærlige	25%
Rolige	20%
Åbne	16%
Selvstændige	12%
Festlige	8%
Kreative	4%
Gavmilde	0%

Når bankfolk skal karakterisere sig som gruppe beskriver de således de andre som mennesker, der er kritiske og professionelle men også fagidioter. De er afhængige af autoriteter og ikke særlig selvstændige. De er troværdige og bestemt ikke upålidelige men også forudsigelige. De er hverken nærige eller gavmilde, ligesom de ikke er snedige eller hidsige. De er imødekommende og hverken åbne eller lukkede, men ikke udpræget festlige eller kreative.

I interviewene beskrives bankfolk som forholdsvis forsigtige og tilbageholdende, hvilket kommer til udtryk i, at de ikke gerne er meget opsøgende i forhold til kunderne eller bringer sig i situationer hvor der kan ske uforudsete ting. Det der kommer frem i interviewene er generelt beskrivelsen af en venlig og pålidelig person, der helst bliver bag sit skrivebord hvilket i høj grad modsvarer det ovenstående.

En erfaren medarbejder giver indirekte en sådan beskrivelse af en "bankmand" idet han beskriver sin oplevelse af forsikringsfolk på basis af erfaringer fra en supplerende uddannelse som assurandør. Hans beskrivelse af forsikringsfolk indeholder følgende:

"Forsikringsmedarbejdere er jo i høj grad nogle enspændertyper meget generelt...det var jo nogle af dem, der skulle være i stand til at stemme dørklokker, køre alene ud til kunden i privathjem, altså være ude på dybt vand, altså at være ude selvstændigt og arbejde alene i marken, og det var jo nogen der kom fra vidt forskellige brancher, så der var en meget forskellig holdning til tingene og meget forskellig baggrund. Men jeg tror, det der kendetegnede hovedparten af dem, det var, at det var ikke nødvendigvis nogen, der var tryghedsøgende..."

hvilket står i modsætning til bankmedarbejdere. De foretrækker at blive hjemme i banken og ikke eksponere sig for den risiko det opleves som, at gå ud og være opsøgende i forhold til kunden, altså komme "på dybt vand" og "arbejde alene i marken".

At denne orientering i forhold til arbejdsfunktionerne dominerer, kommer også frem i de problemer flere mellemledere fortæller om. Specielt i konsulentfunktioner indenfor bl.a. erhverv, investering og pensioner oplever man at det kan være svært at få besat ledige stillinger. Dette skyldes både at der ofte er meget få ansøgere og at det i personalegruppen er vanskeligt at finde "de rigtige typer", hvilket en mellemleder tilskriver den medarbejderprofil der dominerer i banken som er hvad den pågældende kalder typiske

"...kreditmennesker som ved alt om det der med hvilke lån de kan få og lave store indstillinger og de ting der".

Men som hellere vil blive i afdelingen og afvente at en kunde henvender sig med et problem end opsøge kunderne. At modstanden mod dette stikker dybt, viser sig også igennem at bedre løn og større frihed i arbejdet ikke uden videre tiltrækker flere ansøgere.

Altså fremtræder den typiske bankmedarbejder som en forholdsvis venlig, forsigtig og ikke særlig udadvendt person, som en person, der ikke tager initiativer på egen hånd og som føler ubehag ved at blive bragt i situationer hvor dette er et krav.

Men de nævnte konsulentfunktioner indenfor bl.a. erhverv, investering og pensioner repræsenterer andre personlige og arbejdsmæssige orienteringer, der indebærer at:

"...du skal brænde for det... der (er) ingen der kommer og fortæller dig, hvad du skal lave i morgen. Hvis du ikke selv gør noget kan man sige, at så er du arbejdsløs, for så er der kun telefonerne... At få solgt noget skal du selv sætte i værk ... du skal være selvdreven...".

Og dette hverken kendetegner eller tiltrækker bankmedarbejdere i almindelighed. Denne sidste indstilling passer uden tvivl til de krav der stilles til bankmedarbejderne fra ledelsesmæssigt hold, ikke mindst i sammenhæng med at styrke salgsorienteringen i virksomheden.

Der er en almindelig forståelse af at det er nødvendigt at være ordentlig og struktureret for at arbejde i en bank. En afdelingsleder siger:

"En vis grad af disciplin og ordensans er også påkrævet, det vil også skabe utroværdighed, det vil i hvert fald ikke skabe tillid, hvis tingene bliver væk, og kunderne kommer og tingene ikke er i orden, for folk kommer her med hele deres eksistensgrundlag, så de forlanger også, at der er orden i tingene. En bank skal også have orden i sine ting...".

Det tilkendegives ligeledes i de krav der tidligere er beskrevet, i forbindelse med det "rigtige" bankarbejde og i forbindelse med beskrivelsen af problemerne i relation til de forsikringsfolk, der på et tidspunkt blev ansat. Tilsvarende opfattelser af egen person kan man ligeledes finde blandt de øvrige interviewpersoner:

"Altså jeg kan godt lide at der er struktur i tingene... Der skal også være... det kan godt være at jeg har mange ting liggende på mit bord, men så skal de i hvert fald ligge i

plasticcharteks. Og så skal de være inddelt efter hvad for nogle ting det er der ligger og hvad for en prioritet de har. Så... men derfor kan de godt ligge og rode et par dage, inden jeg for ryddet op, men så tager jeg også fat i det, og så bliver det lagt så det ligger snorlige – helst. Så.. jo jeg er til dels et ordensmenneske."

Ligesom en tredje interviewperson også beskriver sig selv som struktureret og på nogle områder perfektionistisk:

"Jeg er nok meget struktureret i min dagligdag, og det tror jeg, at medarbejdere godt kan lide"

Således ser vedkommende også dette som en styrke i sit fremtidige arbejde (som sigter mod en lederkarriere) og som betydningsfuldt det private liv, idet den pågældende lægger vægt på at have styr på sine penge samt lave budget og følge op på dette. Ellers kan det "hurtigt løbe løbsk".

Det er en selvfølgelig og en væsentlig forståelse for de fleste bankfolk, at de er ærlige, ligesom ærlighed er en forudsætning for at realisere de tillidsrelationer der er så centrale i det bankmæssige arbejde. Men da dette begreb om ærlighed er knyttet tæt til tillidsbegrebet sker der også en forhandling om definitionen af dettes indhold. I forståelsen af ærlighed ligger selvsagt, at man ikke uretmæssigt tilegner sig bankens eller kundernes penge. Det er en model der fastholdes og snarere bekræftes end rystes af de eksempler, der er på det modsatte. Den er dog heller ikke helt entydig, men har diverse gradbøjninger.

Tyverier er følelsesladede oplevelser, idet de berører det meget personlige ansvar medarbejderne føler for de penge de arbejder med. En medarbejder beskriver en sag hvor hun oplevede et tyveri begået af en kollega. Dette var et chok for både hende og hele gruppen

"Det oplevede jeg som ubehageligt, for jeg kunne utrolig godt lide hende ... Kolleger kørte ned til hende, og hvad er det her for noget, og ingen forstod det "

I forbindelse med historien kommer gruppens vantro frem. Det ubehag der er knyttet til at en kollega gør den slags, men også oplevelsen af hvordan det senere vendes til vrede. Men da den pågældende selv var tæt på vedkommende, var det også en følelse af svigt og personlig utilstrækkelighed den pågældende oplevede i situationen, hvor det var klart at der manglede penge, men ikke hvorfor de manglede.

En problematik er ligeledes de moralske grænser for, hvordan man bruger sin rådgiverposition, f.eks. hvordan man kan tillade sig og ikke tillade sig at bruge sin forbindelse til kunder. Det handler bl.a. om hvorvidt man bruger sin kunderelation til f.eks. at få lavet sort arbejde, en foreteelse en interviewperson oplever finder sted, men hvor hun selv trækker grænsen. Den pågældende vil heller ikke afvise, at det forekommer, at der er en sammenhæng mellem individuelle aftaler om rente og bestemte personlige arbejdsydelser, f.eks. reparationer på eget hus. I denne sammenhæng ligger den moralske forskel i, at der er tale om en kunderelation og ikke i f.eks. at få lavet sort arbejde som sådan. Den pågældende ser heller ikke noget moralsk problem i at få viden om, at hendes kunder laver sort arbejde. Dermed relativiseres billedet af den ærlige bankmedarbejder noget.

Et andet problem m.h.t. ærligheden gælder interne relationer og tilbagemeldinger. En interviewperson betoner at det er så som så med ærligheden når det drejer sig om at give hinanden positive hhv. negative tilbagemeldinger. Men dette peger på, at mens bankfolk lægger meget vægt på at skabe tillid og være troværdige, er det mere nuanceret i hvilken forstand de er ærlige. En del af dette er helt klart, at man ikke stjæler, at man ikke snyder kunden. Men det omfatter ikke nødvendigvis lovlighed i bredere forstand. Her vil en økonomisk logik ofte stå overfor en moralsk, hvilket til stadighed må være genstand for reflektiv bearbejdning. Det er måske også i denne konflikt man kan finde grundlaget for bankfolks involvering i ”grå” transaktioner som f.eks. insider-handel. Men spørgsmålet om moral er også et tema i forhold til de produkter medarbejderne formidler. Det ligger i naturlig følge af vægtningen af relationen til kunden, at det er centralt for medarbejderne at det produkt de formidler er etisk bæredygtigt. Dette er bl.a. kommet på prøve i den periode da pengeinstitutterne formidlede anparter. En interviewperson fortæller at hun ikke selv kunne stå inde for disse, men blev presset meget hårdt for at sælge dem. Det var ikke mindst fordi hun var så udadvendt og *”dengang var pengeinstitutmedarbejdere slet ikke udadvendte, de kunne slet ikke gå ud af hoveddøren”*.

Hun fik eksplicit ordre til, at det skulle hun, men nægtede og satte sin stilling ind på det. Det førte til at hun gjorde det forholdsvis usædvanlige at gå udenom sin chef til direktøren, men (som hun siger) overlevede i jobbet.

Hun påpeger ligeledes at:

"Jeg har set mennesker, der måtte gå fra hus og hjem, fordi de købte det lort. Sådan noget har jeg det dårligt med" og videre "Vi fik fed provision for at sælge de anparter, men det kunne ikke gå. Der holdt jeg fast på mine principper. Men jeg blev da i banken". og senere i forbindelser med klager "... da jeg ikke går og laver noget, som nogen kan pege fingre ad bagefter. Det var fx. derfor jeg ikke ville sælge de anparter, for der ville jeg have haft det svært, hvis de så ringer og er utilfredse".

Samme person siger som en konklusion på hvordan hun som individ har forvaltet dette problem:

"derfor laver jeg selv mine grænser for, hvad jeg moralsk kan forsvare overfor mig selv",

hvilket igen udtrykker den grundlæggende "privatisering", der finder sted af disse problemstillinger.

Mange bankmedarbejdere giver udtryk for at de har erfaret og har forståelse for at mennesker udenfor banken opfatter gruppen som temmelig traditionel, måske ligefrem kedelig, og en del tilkendegiver at de deler den opfattelse. En kvindelig interviewperson beskriver at hendes kæreste sagde om hendes kolleger, at

"...de er garanteret røvhamrende kedelige. Så kom jeg sådan til at tænke på det, det er sgu rigtigt, ikke noget negativt i det, men når man ser det bredt, så er der selvfølgelig stor forskel på dem, men de fleste af dem er jo i grunden traditionelle, og noget af det, har jeg da også i mig."

En yngre medarbejder mener, at når bankfolk opfattes som kedelige er det fagets egen skyld og at vedkommende selv inden starten på elevuddannelsen havde den opfattelse, at det nok var en temmelig kedelig gruppe, hvilken opfattelse dog til en vis grad er blevet dementeret i kraft af det interne sociale liv.

Imidlertid mener flere, at det snarere er en uheldig følge af fagets karakter end et forhold der bør ændres. Én tror det skyldes, at

"...vi er underlagt nogle regler og derfor er vi nogen gange lidt tørre".

Og ligeledes at bankfolk efter hans opfattelse er opdraget med en del teori, "der skal ud". At kunderne primært oplever, at medarbejderne sidder ved deres skriveborde og kigger ind i skærmene og skriver på tastaturet er ifølge ham ligeledes med til at skabe dette billede.

Bankmedarbejdere bliver imidlertid ikke udelukkende oplevet som kedelige. Flere gange oplever man som bankmand at blive opfattet som både kedelig og fascinerende.

Det beskriver en ung kvindelig medarbejder, der oplever at folk tænker:

"... at vi er sådan nogle stive folk, der sidder inde i det fancy dress der, hvis du sådan møder dem i byen, jeg ved ikke, men der er en eller anden underlig for form respekt omkring det der".

Og at mennesker omkring hende stiller mange spørgsmål, er nysgerrige på røverier, på hvor store summer penge hun har set, på hvad andre mennesker besidder af penge og lignende. Dette afspejler muligvis en dobbelthed hos mange mennesker, at man på den ene side kæder kedsommeligheden, forstået som tilbageholdenhed, forudsigelighed og traditionalitet, og tilliden til banken sammen, og på den anden side fascineres af det mystiske og dynamiske ved kapital. Dette understreges måske af at medarbejdernes store vægt på at respektere deres tavshedspligt er med til at skabe en aura af mystik. Man kan på samme måde sige at den enkelte bankmedarbejder oplever en konflikt mellem det levende og spændende og det traditionelle og kedsommelige både hos sig selv, i relationen mellem den enkelte og kollegerne og i relationen til omgivelserne.

Denne erkendelse af, at der i hvert fald når det gælder "de andre" er tale om at disse er forholdsvis traditionelle og kedsommelige, går mere eller mindre eksplicit igen i flere interviews. Men også tvivlen om det egentlig er noget negativt, eller om det snarere er et vilkår at blive opfattet som sådan, går igen. Flere erkender, at de egenskaber der knytter sig til at blive opfattet således, kan være problematiske set i relation til f.eks. de krav der udstikkes fra ledelserne om en større salgsorientering, men de anser dem også til en vis grad for nødvendige. En medarbejder sammenligner med:

"...reklamefolk f.eks., hvis man kigger på, hvad det er for evner de har. Hvis man sætter dem ud som bankrådgivere, hvor de skal tage vare på andre menneskers økonomi ... Det ville være uhyre vanskeligt... de kan sagtens tjene pengene, men det der med at finde på at holde styr på dem, det er de jo ikke særlig gode til. Så der skal man have nogle andre kvaliteter som bankrådgiver, så noget skal der nok være tilbage af det".

Flere nuancerer ligeledes betragtningen noget ved at fortæller om fester etc., hvor det understreges at det kun er i den offentlige fremtræden det kedelige gør sig gældende og at der sker meget andet i det interne sociale rum, altså at bankfolk ikke er kedelige, de virker bare sådan udadtil.

Men det understreger også, at der knytter sig særlige og forholdsvis disciplinerende krav til at lade sig se som bankmand.

Således betragtes det som en fremtrædende personlig egenskab ikke i for høj grad at være et rodehoved og at administrative opgaver er gjort færdige, og at der ikke bliver for meget rod i de aftaler, der indgås med kunderne.

Altså går det igen i beskrivelserne at man kan være "den rigtige type" og at medarbejdere tilpasser sig og følger en række implicite normer i kraft af at "den type er jeg ikke". Imidlertid er systemet også dygtigt til at udskille dem, der alligevel ikke passer ind:

"...de der er provoer i starten de bliver jo afrettet med tiden, ellers så er de der ikke".

De har oftest sagt op eller er ikke blevet ansat efter endt prøvetid eller ved elevtidens afslutning. Det drejer sig dog om forholdsvis få selvom tallet er stigende.

At grupper med en anden tilgang og personlig adfærd har svært ved at blive integreret i bankerne blev også synligt da bankerne ansatte forsikringsfolk efter de begyndte at sælge forsikringer ved siden af de traditionelle bankforretninger. Disse var på sigt for afvigende til at blive integreret i bankernes organisation:

"Man tog nogle ind med forsikringsmæssig baggrund og man rekruterede internt, og nogle af dem, der ikke havde en fortid indenfor banksektoren, de er ude igen. De har ikke... De løb ind i - de havde ikke den rolle - det kan godt være, at de skulle have en faglig viden på forsikringsområdet, men at den der administrative rolle, den der med at der er langt fra ide til beslutning og at man skulle koordinere med en hel masse andre instanser og holde orienteret og motivere osv. dem, kørte de død i, så de er ude af organisationen igen".

Altså kan man sige, at det sociale miljø også er en effektiv mekanisme til at udskille individer, der har en afvigende indstilling.

Men ovenstående relativt stille og tilbageholdende billede modsiges til en vis grad af at mange af medarbejderne fremtræder eller ser sig selv som forholdsvis konkurrencebetonede. Dette må vurderes som et personligt element, der til en vis grad trækker i modsat retning. Således er der også sider der gør, at selv det at se forretningsmæssigt på opgaverne ikke er helt fremmed.

En interviewperson beskriver, at konkurrence og det at sætte sig mål er værdifuldt og at det for hende er ”noget møg”, hvis hun ikke når dem, selvom hun når mere end alle andre. Hun siger:

"Det er bare noget, der holder mig oppe. Jeg er vild med sådan noget, hvor vi skal konkurrere og sådan noget og vise, at vi er gode. Ellers kan jeg ikke klare det daglige, det er for kedelige realiteter, men OK, jeg skal løbe stærkt, og jeg kan blive svedig over det en gang imellem, det er rigtigt, men det kan jeg åbenbart godt lide."

En anden fremhæver ligeledes, at han er et konkurrencemenneske og fortæller, at konkurrence elementet er noget der går tilbage til skoletiden og familien.:

"... Jeg tror da også, at konkurrence mentaliteten, den var der da spilleme også i skolen. I dag kan man så rynke lidt på næsen af det, men jo, nok et eller andet hos mig dengang. Jeg var den yngste i flokken, og jeg skulle helst ikke have dårligere karakterer eller klare mig ringere i skolen end mine søskende, så derfor... det blev ikke udtalt, men vi snakkede da om at jeg lå gerne mellem de 3 bedste i klassen, og der lå nok et eller andet hos mig dengang, at det var lillebror, og jeg skulle helst..., men alligevel lidt ærekærhed og jeg skulle helst ikke være ringere end dem og det har s'gu nok holdt sig gennem tiden."

Ovenstående viser, at medarbejderne ser konkurrenceelementet som en kvalitet.

Imidlertid er det også et tema der kræver afbalancering så det ikke påvirker den sociale og emotionelle balance. Dette kommer til udtryk når det fremhæves at konkurrencens mål ikke er at ”slå de andre ud” men ikke at ”være ringere”.

Konkurrence består både i at ligge i toppen af de løbende statistikker, men også i at markere sig i forhold til de yngre. En person siger (med tydeligt betonedede gåseøjne) at selvom han kan ”banke de yngre” i faglige problemstillinger så må det understreges

"...at det skal ikke opfattes sådan at jeg ”jorder” nogen, bestemt ikke, men følelsen af at der stadig er en niche hvor der er brug for mig”.

På den måde udfordrer konkurrence-elementet ikke den sociale tryghed. Samtidig skal konkurrence og udfordringer være indbyrdes afpasset:

"Jeg søger selv udfordringer, men udfordringerne må ikke være større, end at jeg har fast grund under fødderne."

Således må det heller ikke sætte den personlige tryghed på spil. Disse holdninger til hvad der er en acceptabel måde at være konkurrencebetonet, er også nært forbundet med bevarelsen af den sociale og personlige stabilitet ved at reducere de elementer i konkurrencen, der kunne føre til konflikt og aggression.

Følgende punkter kan trækkes frem som det billede af ”den generaliserede bankmand” som medarbejderne fremstiller som normativ forventning i modsætning til egen individualitet:

- Der fremtræder to holdninger: 1. bankfolk afspejler et bredt udsnit af befolkningen og 2. at man skal være en særlig type – eller måske snarere, at der er en del typer, der aldrig ville kunne blive bankfolk.
- Det billede der tegnes i den kvantitative undersøgelse er, at bankfolk generelt opfatter gruppen som nogle der er professionelle, imødekommende og troværdige, men også kritiske og på grænsen af fagidioter. Men også forudsigelige og afhængige af autoriteter. Den typiske bankmedarbejderen er en der accepterer det værende hierarki og støtter sig til ledere samt lægger vægt på at møde kunderne. Men de beskrives hverken som åbne, festlige, kreative eller gavmilde, selv om de heller ikke er lukkede, nærige, upålidelige ligesom de heller ikke er hverken selvstændige eller snedige.
- I interviewene fremtræder et parallelt billede af bankmedarbejdere som tilbageholdende og ikke særlig udadvendte, som nogen der foretrækker at indtage ekspertrollen og vente på at kunderne henvender sig med et problem.
- Orden og struktur i relation til arbejdet er et tilbagevendende tema, der understøtter hvad der som stereotyp bruges om den kedelige bankmand. Dette begreb dækker over en formel tilbageholdenhed, en faglig fokusering, en udtalt grad af forudsigelighed og en traditionel ydre fremtræden.
- Bankmedarbejdere kan godt se, hvad det er andre opfatter som kedeligt, men fortolker internt sig selv som anderledes. Men samtidig anser de det også som en ærgerlig nødvendighed at det er sådan i relation til at skabe tillid. Dette skyldes ikke mindst, at der etableres en indre forbindelse mellem ydre orden i sager og økonomi, og en indre moralsk status, der giver ret til at rådgive andre om deres økonomi og dermed tilværelse.

- Samtidig er billedet også udadtil unuanceret. For bankfaget mødes både med forventningen om at det er kedsommeligt, og med en vis spænding og nysgerrighed, der omgærder det med en vis mystik. Medarbejdere oplever at blive udfrittet og mødt med en vis nysgerrighed som knytter sig til kapital som socialt fænomen. Dog er de i kraft af deres tavshedspligt også i denne sammenhæng nødt til at fremtræde disciplinerede og lidt lukkede.
- Mange oplever også sig selv som konkurrencebetonede, hvilket til en vis grad modsiger den mere tilbagetrukne indstilling. Der er et behov for at kunne sammenligne sig med andre. Imidlertid holdes dette også på et forholdsvis kontrolleret niveau, der til stadighed ikke drejer sig som at besejre andre, men blot ikke selv at ”stå tilbage”. Således må konkurrence og udfordringer ikke sætte hverken den kollektive eller den individuelle tryghed/balance på spil.

Som det fremgår, visualiseres en venlig og pålidelig person, der kan opleves som forudsigelig, tilbageholdende, fagorienteret og traditionel. Dog opleves dette af medarbejderne selv ikke kun som negativt i forhold til at signalere tillid og professionalisme, ligesom billedet relativiseres af at flere beskriver sig selv som forholdsvis konkurrenceorienterede.

Frontstage og backstage

En anden side af bankarbejdet er det, der knytter sig til at fremstille sig selv, det vil sige at lade sig se som en professionel bankmedarbejder. Dette knytter sig både til interne og eksterne rollekrav og –forventninger såvel som til at beherske de symbolske udtryk, der knytter sig til at indtage og forsvare positioner i det sociale felt. Det spørgsmål jeg særligt vil fokusere på i dette afsnit er, hvilke krav der stilles til håndtering af frontstage- og backstage-adfærd. Dette er nært forbundet med såvel fysisk fremtræden som udviklet selvkontrol og er styret af og kræver at medarbejderen behersker de forskellige vilkår, der dominerer, når der er åbent for kunder og når der ikke er.

Når bankmedarbejdere skal begrunde deres ofte konservative ydre fremtræden, sker det væsentligst med reference til kunderne. Dette bygger ikke på en eksplicit viden om, hvad kunder forventer, men snarere en forventning til, hvad kunder nok forventer. Dette

er knyttet til en stærk bevidsthed om og opmærksomhed på, hvordan man opfattes udadtil.

Den ydre fremtræden med dens påfaldende diskrete uniformering, er et af de træk, der umiddelbart er mest genkendeligt i relation til bankfolk, og som af mennesker i almindelighed oftest forbindes med disse. I en beskrivelse af svenske bankfolk omtales at et mørkt nålestribet jakkesæt betegnes som en "Bankmandpyjamas" (Börnfors, 1996). Den er også af betydning, idet den af både kunder og medarbejdere knyttes til rollen og sender en række signifikante signaler.

Regler for udadvendt fremtræden er ofte overordnet fastlagt i bankens politikker, men som oftest i meget generelle former. Frem for gennem regler vedligeholdes den arbejdsmæssige "uniformering" oftest gennem afsmitning og implicite sociale normer med tilhørende sanktioner.

Selvom der mange steder er retningslinier for påklædning, er disse oftest en langt bredere ramme end det indtryk man får, når man oplever medarbejderne i hverdagen. En yngre medarbejder siger:

" Det var også noget af det første, jeg fik at vide. At jeg skulle være pænt klædt, og jeg tror også helt ærligt, at man ville få det at vide, hvis man ikke var det."

Mange steder optræder i personalehåndbøger etc. generelle passus om pæn/professionel fremtræden, og i elevuddannelserne indgår temaer omkring personlig fremtræden ligesom man har et påklædningsregulativ. Men i praksis strammes reglerne, f.eks. ved at:

"vores direktør har en prik med det der med slips. Om det så er 35 grader udenfor, så sidder de der med slips oppe i halsen".

Og lignende de facto regler kan eksistere andre steder. Hun synes det "ser åndsvagt ud", men påpeger det ikke, da "Det er deres problem". Dette udtrykker, at der reflekteres over temaet og sker forskellige typer forhandling eller udfordring af dette. Dog optræder den pågældende selv i spadseredragt, på linie med hvad hun fremhæver som sin chefs afvigelse fra normen, der består i ind imellem at have en langærmet t-shirt med rullekrave under jakken. Tilsvarende bliver det mødt med reaktioner, når medarbejdere udfordrer de givne normer. En kvindelig medarbejder kan fortælle, at hun, da hun på et tidspunkt mødte på arbejde i mønstrede gamacher og en lang trøje, af kollegerne blev spurgt om hun havde psoriasis, og en yngre mand fortæller:

"Jeg gør lidt oprør mod det engang imellem. Det er ikke altid jeg har skjorte og slips på. Jeg kan godt finde på at tage en polo på. En pæn polo. Men jeg kan også godt se på nogle af de ældre medarbejdere, at de kigger på en og siger "nå, har du fri i dag", altså den kommer..."

På denne måde kommer tilrettevisninger omkring afvigelser fra normen ofte som indirekte hints eller i alvorlige tilfælde som social udelukkelse.

Dette bliver også til et fagligt problem bl.a. når en mellemlider siger om en der ofte klædte sig afvigende:

"Der lå selyfølgelig også noget fagligt i det, for jeg kunne ikke være hende bekendt".

Så selvom spørgsmålet om fysisk fremtræden og påklædning umiddelbart kan forekomme, og også bliver tematiseret som sekundært, spiller det ind for medarbejderne som gruppe og for deres billede af egen professionalitet.

En udbredt umiddelbar holdning er, at det betyder meget at afspejle kundernes niveau i ydre fremtræden. Den har sit rationale i en forretningsmæssig tilgang. Imidlertid:

"...det hedder sig, at vi skal spejle kunderne, og det gør vi jo ikke helt. Hvis du kigger påklædningsmæssigt, der jo ikke nogen der er kundeorienterede, der kommer i gamle forvaskede cowboybukser, og jeg kan da også huske her, der var da voldsomt slagsmål, man havde skrevet i påklædningsregulativet, at pigerne måtte ikke gå i cowboystof..."

En anden stærk model er spørgsmålet om "hvad kunderne tænker" eller hvor man selv eller banken præsenterer sig udadtil. Det er en mere uklart funderet normativ forventning der disciplinerer medarbejderne:

"Selyfølgelig skal vi ikke komme i t-shirt og sådan noget for der, der er stadigvæk en grænse. Det skal være lidt professionelt... Det er måske fordi folk de er ... de er ikke rigtig klar til at vi skal... Vi skal helst se meget pæne ud udadtil..."

Også i relation til den personlige fremtræden forekommer lignende fænomener. En interviewperson fortæller om et tilfælde med en kvindelig ansat, der konsekvent klædte sig meget afvigende og ikke reagerede på de mere eller mindre implicite signaler som systemet sendte. Dette førte ikke til en direkte reaktion på hendes påklædning, men det blev i stedet gjort til et spørgsmål om faglig udygtighed, til trods for at hun ifølge interviewpersonen formelt var meget dygtig og passede sine opgaver forbilledligt. På denne måde adskiller den sociale regulering ikke reale kompetencer fra personlig stil og fremtræden, men reagerer på helheden som et spørgsmål om dygtighed.

Samtidig kommer det også tydeligt frem på det individuelle plan hos interviewpersonerne. Både når en ung medarbejder siger om de ydre normer, at *"...jeg ville aldrig have været den, der var flippet helt ud med en ring det ene og det andet sted og grønt hår og sådan, så det har ikke været noget problem"* ligesom en elevvejleder siger i relation til at diskutere adfærdsnormer udenfor banken med sin elev, at det ikke har været nødvendigt, for *"den type er hun ikke"*. Det gælder i det hele taget at tilpasningen til normerne for ydre fremtræden sker uproblematisk og med selvfølgelighed for den enkelte.

Den selvkontrol og disciplinering der kommer til udtryk i påklædningen kommer også til udtryk i en generel opfattelse af, hvad man kan og ikke kan.

Men som med alle den type normer er de både fastlagte og genstand for refleksion og forhandling:

"... Men det med lige at prøve at gøre det lidt anderledes. For det behøver nemlig ikke være så gråt og så trist alt sammen. Slet, slet ikke".

Det samlede billede er at man har en generel opfattelse af, at det for at blive accepteret som professionel af kunderne, er nødvendigt med en omfattende disciplinering af udtryk for menneskelige behov, følelser og individualitet.

Herskende sæt af normer og regler for adfærd og fremtræden og vedligeholdelsen og videregivelsen af disse hører nært sammen med indretningen af det typiske banklokale. I næsten alle tilfælde har disse form af store åbne kontormiljøer, måske med enkelte halvægge til afskærmning. Dette kan umiddelbart skabe et billede af at *"her er intet skjult"* og *"her kan intet skjult ske"*. Men samtidig skaber det også en mærkbar fornemmelse af overvågning og kontrol. Selvom nogen reagerer på dette i starten, lærer man sig hurtigt at begå sig indenfor disse rammer.

"I starten syntes jeg, at det var forfærdeligt, men skal jeg være helt ærlig, så lægger jeg ikke mærke til det i dag. Det gør man ikke. Vi sidder jo og snakker og pjatter og sådan noget, som vi ville have gjort, hvis der var et lukket rum. Hvis det var et lukket rum, så tror jeg, at forskellen ville være, at hvis vi ikke havde nogle kunder, så ville der måske ville være nogen der gik i klip-klapper, altså i mere uformelt tøj, plus at der ville være nogle, der ville sidde med cola og chips på bordet og cigaretter".

Som det fremhæves i dette citat giver denne type socialt rum plads for nogle typer social adfærd, men også en regulering i kraft af den stadige bevidsthed om at kunne ses både

af kolleger og kunder. Selvom ovenstående citat antyder, at det ikke opleves som begrænsende i forhold til den sociale interaktion, er det dog rammesættende. Som det bliver fremhævet betyder det, at

"...man er nok nødt til at have nogle mennesker, som er sådan rimelige til at kontrollere deres temperament og deres følelsesliv i øvrigt. Det nytter heller ikke, at du sidder og ligner et tordenskrald hele dagen...Det gør måske også sit til, at det bliver en rimelig ens gruppe. Det har jeg aldrig tænkt over, men det stiller jo det krav, man kan ikke bare fare op som en trolde af en æske midt i en ekspedition".

Med andre ord stiller den stadige eksponering, både for kunder og kolleger, krav om en kraftig emotionel disciplinering. Samtidig fremgår det, at dette opfattes som naturligt og ikke er noget man som sådan har tænkt over. At kunne leve op til dette krav er således en del af at være "den rigtige type".

Selvom indretningen af kontorlokalet i almindelighed virker disciplinerende, er der mulighed for individuel iscenesættelse, hvilket Line fremhæver, idet hun sagtens kan finde på både at gå og fløjte og synge i ekspeditionslokalet, noget de andre medgiver sjældent ses, ligesom der f.eks. finder en del traditionelle kontordrillerier etc. sted.

Selvom der ligger bestemte normer for forholdet til kunderne, etablerer den enkelte også sin egen rolle på disse områder, baseret på deres egen forståelse af sig selv som personer.

En interviewperson mener selv, at han er den samme "lidt friske type" både før og efter lukketid, mens andre kolleger holder en større distance til kunderne. Han beskriver at han og flere andre synes at

"...det er da meget sjovt når kunden kommer, et lille smil, en lille kæk historie et eller andet. Der er lidt friskhed i det, ikke også",

men understreger samtidig, at man selvfølgelig er mere fri, når der ikke er kunder og *"Der er selvfølgelig en grænse for hvor frisk kan man være, ikke også. Og den skal man selvfølgelig kende for ellers bliver man overfrisk og så skræmmer man folk væk..."*.

En anden rejser et lignende tema i forhold til at bruge sig selv som person hvor hun siger:

"...Og så er jeg ikke bange for at tage mig selv med i de samtaler, det er ikke noget med, at jeg sidder og fremhæver, at nu har jeg gjort det eller det, men hvis vi kommer til at snakke om et eller andet, det kan også godt være svært at styre, så kan jeg godt sige,

at det kan jeg godt selv have et problem med. Der kan der være mange af mine kollegaer, der helt lukker af, men jeg synes, det er positivt”.

Dette er som sagt nært forbundet med at arbejdsdagen er stærkt struktureret af åbent/ikke-åbent for kunder. Normerne for hvad man kan og gør er meget forskellig om morgenen før åbning og når der bliver åbnet for kunder ligesom flere beskriver afslapningen efter lukketid.

Det bliver fremhævet at perioden om morgenen inden åbning har værdi som det rum hvor en stor del af den sociale snak og almindelig small-talk f.eks. om tv og lignende er henlagt til, f.eks.

”...altså ... har der været Robinson som der kørte en periode kunne vi godt bruge et kvarter bare på at sidde og snakke om det, selvom det var i arbejdstiden. Det har der også altid været sagt, det er helt i orden...”.

Men den type snak er henlagt netop til dette rum. Det fremhæves at

”Det er... selvfølgelig er det ikke noget vi gør i løbet af dagen, men derfor kan vi godt stille os over og snakke to mennesker eller tre lige sammen om et eller andet (arbejds-mæssigt - MS)... man ved jo ikke rigtigt hvordan kunderne oplever det når de kommer ind ”.

Her fremtræder netop den meget stærke bevidsthed om forskellen på den mulige adfærd i de perioder hvor der er kunder eller kan være det. I denne forstand har kunderne en disciplinerende virkning, idet der hos mange medarbejdere optræder en vågen opmærksomhed på hvad kunderne tænker og ikke tænker, altså hvordan en given adfærd præsenterer sig udadtil.

Der sker et lignende skift ved lukketid, med en periode med afslutning af sager, men først og fremmest med at snakke dagen af mv. Dette beskrives også af nogle som en periode med socialt samvær, gå-hjem øl eller sodavand etc. Imidlertid er perioderne udenfor åbningstiden ikke kun et frirum. Her kan afgrænsningen mellem de to rum løsnes og det kan ske at "gode kunder som vi har kendt i mange år" får lov til at blive og opleve "back-stage". Omvendt fortæller en interviewperson hvordan en kunde havde ringet og klaget fordi har gennem vinduet kunne se at medarbejderne i hans filial sad og drak en gå-hjem øl.

Til skiftet fra lukket til åbent hører også en kraftig neddæmpning af alle udtryk for fysiske behov etc. Denne overgang er nogle steder markeret ved at være forbundet med ritualer, der beskrives med en blanding af irritation og tiltrækning:

" Ja, vi drikker kaffe nedenunder fra 9,15 til 9,30, og det er egentlig tåbeligt, at de slæber alle de kaffekopper ned fra 3. sal, og så står vi alle sammen samlet et sted. Det er skide hyggeligt, der om morgenen, og så kl. 9,30 skal de kaffekopper væk. Det er simpelt hen en ordre fra chefen, så må vi ikke drikke kaffe... Der er meget med, at nu bliver der åbnet, og nu skal det være væk, og der er ikke noget med, at vi må sidde og spise ved bordene og sådan noget, selv om vi gør det alligevel. Det er noget pjat. Om du har en banan liggende omme bag din skærm, som de ikke kan se, man kan jo sagtens spise en banan, uden at nogen kan se det. Vi gør det jo ikke når kunderne sidder der... vi har fået lov til at have vand på bordene".

Det gælder imidlertid for alle interviewpersonerne, at dette er blevet en så integreret af hverdagslivet i banken, at det ikke er noget de tænker over, og der har under interviewene skulle spørges direkte til forholdet. Som det fremgår er reglen forankret i en formel regel, men det forvaltes og reproduceres i lige så høj grad i kraft af medarbejdernes selvfølkelige accept af at man f.eks. spiser og drikker ved skrivebordene selvom grænserne for dette reflekteres og er genstand for forhandling. Det er generelt ikke accepteret, at der findes f.eks. cola eller slik på bordene i åbningstiden, da dette ikke bliver opfattet som en professionel fremtræden, man kan jo ikke

"... bare gå ud og virke som om at vi sidder og drikker cola og benene op på bordet og rutter rundt med tingene, der skal jo være noget seriøsitet bagved tingene... man giver jo nogle signaler udadtil med påklædning, med holdning til tingene og der er vi jo nødt til at være på et eller andet punkt pænt klædt udadtil og velsoignerede og sådan nogen ting. .. Det er da folks, folks penge vi arbejder med og folk forventer selvfølgelig at vi har styr på det."

På denne måde er der en bevidsthed om, at det hører med til professionaliteten at sende nogle bestemte signaler og at f.eks. drikke cola, spise banan etc. - altså dække diverse menneskelige behov - giver udtryk for eller kan opfattes som, at man ikke har styr på tingene. Citatet opsamler en række centrale faktorer til beskrivelse af en selvforståelse hvor den ydre fremtoning fortolkes som udtryk for en indre moralsk orden og det

gælder om udadtil at signalere en sådan orden. Den traditionelle fremtoning og veludviklede disciplinering i de forskellige former for fremtræden opfattes som en nødvendig forudsætning for at signalere seriøsitet og professionalisme.

Rollekravet til en bankmedarbejder er at personificere tillid og troværdighed. Dette er en nødvendig baggrund for at kunne fremstå såvel fagligt velfunderet som at kunne gennemføre den paternalistisk prægede rådgivning. Forståelse for hvad dette kræver, bygger på en historisk kulturelt etableret tradition. Det skaber balance mellem nærhed og distance og reproducerer en yderst etableret forestilling om acceptabel adfærd frontstage.

Dette indebærer bl.a.:

- At tilpasse sig den meget stærke kropslige og emotionelle kontrol der præger banken. Dette kommer til udtryk i en forholdsvis stram ramme for påklædning såvel som for andre udtryk for fysisk behov som f.eks. at spise og drikke.
- Hvad der opfattes som en professionel fremtoning er dybt forbundet med dette, og den ide at en for stærk individualitet og afvigelse fra traditionelle normer samt signalering af fysiske behov signalerer manglende seriøsitet.
- Normer for dette vedligeholdes både gennem formelle regler og gennem social kontrol og er nært knyttet til en bestemt opfattelse af hvordan noget tager sig ud udadtil, altså overfor kunderne.
- Selvom disse normer er indflydelsesrige findes der dog et rum for afvigelse, ligesom de er genstand for forhandling.
- Strukturelt er det åbne banklokale der betyder at medarbejderen hele tiden er overvåget af kolleger og kunder, et nøgleelement i vedligeholdelsen af normer for adfærd og regulering af emotionelle udbrud.
- Det er et centralt krav til medarbejderne at lære at skelne mellem de krav og koder der er gældende i åbningstiden og udenfor åbningstiden.

Den professionelle bankmedarbejder er således en person, der lader sig se som emotionelt og kropsligt kontrolleret, fremtræder venligt men forholdsvis traditionelt med en neddæmpet individualitet. Normen for denne rolle indlæres og reproduceres gennem den stærke sociale kontrol der muliggøres bl.a. gennem det åbne banklokale med stadig overvågning fra både kolleger og kunder. Dog fungerer perioden hvor der

ikke er åbent, samt den diskrete medarbejdersnakken, som en bagscene hvor en mere afslappet individualitet er mulig.

Personlig baggrund

I det følgende bevæger jeg mig udenfor den snævre arbejdspladsverden og analyserer hvordan bankmedarbejderens personlige baggrund forstået som henholdsvis hverdagslivet udenfor arbejdslivsverdenen og den sociale baggrund og de normer og værdier, der beskrives som forbundet hermed, optræder. Dette hænger sammen med forståelsen af fagidentitet som knyttet til at besidde en bestemt habitus og dermed at beherske bestemte praktikker.

Hverdagsliv og sociale praktikker

I denne sammenhæng opsamler jeg de elementer i hhv. interviews og kvantitativt materiale, der beskriver hverdagsliv og hvilken rolle forskellige typer social kapital spiller i denne sammenhæng. Dette tager udgangspunkt i de træk der er med til at beskrive forventninger til et "normalliv" for bankfolk udenfor banken. Dette er vigtigt både for at belyse livsorienteringerne udenfor arbejdslivet og fordi bankfaget i så mange aspekter breder sig ud over det hele liv. Omvendt påvirkes den arbejdsmæssige praksis også af det øvrige liv, ikke mindst fordi de problemstillinger bankmedarbejderen møder, er omstændigheder vedkommende selv lever eller kunne leve i/med. Altså er spørgsmålet gennem hvilke praksisformer bankmedarbejdere signalerer besiddelsen af en bredere symbolsk kapital.

En mellemlider i en provinsbank beskriver bankfolk således:

"Vi kender alle en bankmand: Vores sorte cowboy-bukser med bælte og ternet skjorte fra Bison, og så en mørkeblå Toyota eller måske sølv eller sort, og så en kone, der er lærer eller sygeplejerske, 2 børn og eget hus".

En anden siger når han skal beskrive det typiske for sine kollegers liv at:

"...det er en type som har en kernefamilie vil jeg mene. Det er, bankrådgiveren er en der godt kan involvere sig i nogle forskellige ting. Det kan være foreningsliv, det kan være sociale aktiviteter sammen med nogle venner, har en pæn vennekreds som de bruger meget tid med og de sætter familien i højsædet".

Altså beskrives en person der har etableret sig i en klassisk kernefamilie og lægger vægt på samvær med venner og familie samt forskellige fritidsaktiviteter der kan forenes eller ikke kolliderer med dette.

I spørgeskemaundersøgelsen blev spurgt til en række forhold på dette område, herunder fritidsinteresser, kulturelt forbrug samt familiemæssige og boligmæssige forhold.

Fritidsinteresserne spænder selvfølgelig over et bredt område, men den generelle tendens er, at den største interesse er knyttet til aktiviteter, der ikke er stærkt struktureret og hvor man er forholdsvis frit stillet mht. tid og sted. Mest dominerende er de interesser, der er forbundet til det hjemlige og kan udfoldes med venner og familie.

Hvad er dine fritidsinteresser?

Familie og venner	95%
Hus og have	70%
Læse bøger	47%
Natur og vandreture	42%
Går til gymnastik/ aerobic	26%
Gå som tilskuer til sportsarrangementer	26%
Mit arbejde	19%
Gå på museer og udstillinger	18%
Spille fodbold/håndbold	17%
Spille golf, tennis, squash	13%
Gå på aftenskole	13%
Jagt/fiskeri	10%
Lave maleri, keramik mv.	7%
Samle på mønter/frimærker el. lign.	6%
Spille musikinstrument	4%
Deltage i amatørteater/kor	3%
Andet	35%

Givet muligheden for at udpege én eller flere aktiviteter indenfor dette brede spektrum som fritidsinteresser udpeger 95% familie og venner som en interesse. Ud over dette område er de der skiller sig markant ud:

- "Hus og have".
- "Læse bøger" (hvad der stemmer meget godt overens med tallene i tabel 19).
- "Natur og vandreture".

Resten fordeler sig på et stort antal øvrige områder, hvor der tegner sig det billede, at de status- og finkulturrelaterede ligger lavest. Dette adskiller sig ikke markant, når man kigger på gruppen under 30 år særskilt.

Set i et kønsperspektiv tegner sig det forholdsvis forudsigelige billede, at mændene dominerer med interesser som fodbold/håndbold, være tilskuer til sportsarrangementer, jagt og fiskeri, spille golf, tennis eller squash så dominerer kvinderne indenfor gymnastik/aerobic, aftenskole og læsning samt generelt på de øvrige aktiviteter.

Det er tidligere i kapitlet påpeget, at nogle identificerer sig meget med arbejdet og lader det fylde langt ind i det øvrige liv, mens andre trækker en skarpere grænse. Dette billede suppleres med at 19% angiver arbejdet som en af deres interesser. Det er ligeledes iøjnefaldende, at mens 28% af mændene angiver at deres arbejde er en væsentlig interesse gælder det kun 12% af kvinderne.

Selvom det ligger klart, at det stiller krav til den personlige orientering at kunne leve op til rollekravene som bankmedarbejder, er det samtidig den almene opfattelse blandt interviewpersonerne, at bankfolk ikke adskiller sig manifest fra resten af befolkningen: *"Jeg tror ikke at bankfolk som sådan adskiller sig så meget fra andre mennesker. Det er klart, at hvis man skal tale påklædning og sådan noget så er vi jo ikke typen der er fremme med en eller anden fuldstændig fancy frisure eller grønt og rødt i fordi det igen det gør vi ikke for det signalerer ikke professionalisme, vel...vi har jo alt fra den helt nede ved det er hjemmedyrkede hele moletjavsens og det er Ladaen der holder derude for at tage det ekstreme og så helt op til ham der har Mercedesen og det er B&O og det er hele svineriet".*

Med dette beskrives bankmedarbejdere i almindelighed som dækkende et bestemt udsnit af befolkningen, der lever efter forholdsvis traditionelle værdier, men også at der er en vis spændvidde i dette. Udsagn som at:

"... så det er der nok, uden at vi egentlig er klar over det, jeg har bare levet mig ind i det så .. og menneskeligt tror jeg også, at vi ... er ovre i et bestemt hjørne af folk (der er ansat, MS)",

understreger både dette faktum, men også hvor selvfølgelig og usynligt det er i hverdagen. Det er nært forbundet med det fænomen at den ensartethed man oplever når man betragter en gruppe udefra modsvares af en intern oplevelse af forskellighed.

Som de indledende citater antyder, har de fleste bankmedarbejdere valgt at indrette sig i forholdsvis traditionelle kernefamilier, ligesom der fremtræder en forholdsvis stor geografisk stabilitet.

Det umiddelbare billede er, at også i det personlige liv udviser bankfolk stor stabilitet.

Hvor mange gange i dit liv har følgende begivenheder fundet sted?

	Aldrig	1 gang	2 gange	3-5 gange	Over 5 gange
Du har skiftet permanent bolig efter du flyttede hjemmefra	4%	14%	25%	43%	14%
Du har accepteret et job, der betød at du måtte flytte privat	73%	18%	6%	3%	0%
Du er blevet gift eller etableret dig i et ægteskabslignende forhold	8%	76%	14%	2%	0%
Du er blevet skilt eller har afbrudt et ægteskabslignende forhold	77%	18%	4%	0%	0%
Du har fået børn	21%	15%	50%	14%	0%

Når de bliver spurgt om den boligmæssige mobilitet, angiver 43% at de har skiftet fast bopæl mindre end 3 gange efter at de er flyttet hjemmefra, mens ligeledes 43% angiver at de har skiftet bolig 3-5 gange. De flytninger den pågældende har foretaget har tilsyneladende ikke være bestemt af arbejdets krav om geografisk mobilitet. Næsten tre fjerdedele angiver, at de aldrig har accepteret et job, der betød de måtte flytte privat og 18% at dette kun er sket en enkelt gang. Dette er tankevækkende, idet flere pengeinstitutter fremhæver geografisk mobilitet som en forventning til medarbejderne. En sandsynlig forklaring er, at det kun er de yngre medarbejdere man ”presser” til at flytte geografisk. I hvert tilfælde opgiver over en tredjedel af medarbejderne under 30 år, at de har accepteret et job, hvor de måtte flytte privat.

Hovedparten af bankmedarbejderne har etableret sig i stabile faste parforhold.

Trefjerdedele har én gang i deres liv etableret sig i et ægteskabslignende forhold og er blevet der, mens 14% har gjort dette to gange. Ca. 8% er ikke i et ægteskabslignende forhold. Det drejer sig hovedsagelig om de yngre medarbejdere (under 30 år) idet 30% af denne gruppe ikke har etableret sig på den måde. Parallelt til dette har lidt mere end trefjerdedel aldrig været igennem en skilsmisse (eller tilsvarende) og 18% har oplevet dette én gang. Kvinderne er dog oftere blevet skilt end mændene (25% mod 18%). Dette tyder på, at mens mændene i høj grad viderefører et ideal om en traditionel kernefamilie, er det sociale og holdningsmæssige opbrud blandt kvinderne i almindelighed større.

Mens 20 % af bankfolkene ikke har børn (hvilket skal forklares ved at 73 % af de under 30 år endnu ikke har fået børn), har ca. 60% af familierne fået ét eller to børn. De resterende har mere end to børn. At 73% af medarbejderne under 30 ikke har børn afspejler formentlig den generelle samfundsmæssige tendens til senere forældreskab. Dette billede modsvarer hvad der fremtræder i interviewene både som normativt ideal og som individuelt ønske. Det gælder både med hensyn til bolig og familiestruktur. Indstillingen hos hovedparten kan samles i bemærkninger som:

”Det betyder meget for mig (at være) tæt på, jeg har måske lidt svært ved at komme væk. Det kunne måske være sundt, hvis jeg tog en tur til København. Det var jeg faktisk også ved her før jul, da fik jeg tilbudt et job, ja, der var så mange undskyldninger... jeg var nok i bund og grund ikke til det, det var nok det der hjemme ved, det trækker. Jeg har det nok, ja, og så har jeg nogle kammerater...”

Der afspejler sig en stærk tilknytning og tryghed ved det lokale og kendte, selvom mange i tråd med bevidstheden om de eksisterende valgmuligheder leger med tanken om at bryde med traditionen. Enkelte har da også truffet andre valg, men under forudsætning af, at det ikke måtte true familiens vel:

”Hvis ikke jeg har ligesom kunnet lide vilkårene, så har jeg søgt at påvirke dem. I yderste konsekvens har jeg været nødt til at flytte for det, og der har jeg været heldig, at familien har været med på det”

Det samlede billede er således, at medarbejderne etablerer sig i traditionelle kernefamilier med et par børn og ikke flytter meget rundt. Tegnet med en lidt bred pen peger ovenstående på et forløb, hvor medarbejderen er flyttet hjemmefra i en førstegangsbolig (værelse el. lign.), har fundet en partner og etableret sig i en første fælles bolig og derefter evt. i forbindelse med familieforøgelse har fundet familiens permanente bolig. Hvis der er tale om en mandlig medarbejder har der måske været yderligere en mellemstation.

Valget af partner indgår ligeledes i billedet af, hvordan bankmedarbejderne har indrettet deres hverdagsliv og herigennem deltaget i (re)produktionen af de samfundsmæssige normer og traditioner. I denne sammenhæng har jeg bl.a. valgt at se på hvilket uddannelsesniveau og hvilken branche medarbejdernes ægtefæller har.

Når man ser på ægtefællernes branche viser det sig, at ca. en femtedel af medarbejderne er gift med andre bankmedarbejdere.

Dette afspejler formentlig det faktum, at når en branche har så forholdsvis ligelig kønsmæssig fordeling og rekrutterer unge i 18-20 års alderen vil en betydelig andel af medarbejderne finde deres partner under uddannelsen eller på arbejdspladsen. Ellers er bankfolkene hovedsagelig gift med partnere ansat i den private sektor eller offentligt ansatte. Billedet er dog noget anderledes når man ser på gruppen under 30 år. I denne gruppe er knap 30 % gift med andre bankmedarbejdere og knap 60 % gift med privat ansatte. Kun 3% er gift med offentligt ansatte. Denne fordeling mellem offentligt og privat ansatte afspejler ikke sammensætningen af arbejdsstyrken som sådan hvor offentligt ansatte udgør ca. 22%. Den selvstændige kultur er heller ikke særligt stærkt repræsenteret i bankmedarbejdernes familier. Kun knap 10% er gift med selvstændige. Hovedparten af medarbejdernes partnere er uddannet på niveau med, eller lavere, end dem selv.

Når man kigger på dette opdelt på hhv. køn og alder tegner der sig samme mønster, hvilket til en vis grad er overraskende, da det var forventeligt at billedet ville være forskelligt i hvert tilfælde opdelt efter køn (at de mandlige medarbejdere var gift med kvinder med en lavere uddannelse og omvendt).

Også i interviewene fremtræder betydningen af familien eller forventningen til denne i fremtiden tydeligt, og omsorgen for familien står centralt hos alle. Som en yngre mandlig medarbejder udtrykker det, så er det ikke et alternativ for ham at vælge et andet liv end kernefamilien:

"Slet, slet ikke fordi har man ikke et bagland man kan vende hjem til så er der slet ikke noget der er noget værd".

Den pågældende er samboende med en pige et par år yngre og er etableret i et forholdsvis traditionelt parforhold med en vis forskellighed i arbejdsorienteringer:

"... jeg prioriterer familien først og fremmest, eller det er så min kæreste for mit vedkommende... Men det er ikke sådan så.. hvis man skulle tage et målestoksforhold så vil jeg nok sige 60 til familien og 40 til arbejdet fordi jeg kan også godt finde på ... at køre halvdelen af fridagen herop og sidde og arbejde... Det kan selvfølgelig give nogle konflikter derhjemme og det gør det også engang imellem, for det er det der med forståelsen hjemmefra og sige, hvorfor skal du nu derop igen, kan det ikke vente."

En forholdsvis ung medarbejder beskriver, at hun drømmer om familie, men ikke lige nu, da hun føler at der er en del ting hun endnu vil nå arbejdsmæssigt, ligesom hun godt kunne tænke sig at læse HD, men et væsentligt projekt er, at:

"...jeg skal nu have 2 børn og en mand og en gård"

og blive bosat indenfor en radius af ca. 50 km fra hvor hun bor nu.

Så selvom hun oplever bankfolk som mennesker, der værdsætter en forholdsvis regulær arbejdsdag og uden de store ambitioner:

"de er jo alle tiders mennesker, men der ligger jo nok den der i dem: 8,30 til 4 og ikke længere".

Og hun oplever ligeledes, at kun få bryder sig om at blive stillet overfor arbejdsmæssige udfordringer

"...der er få der har nogle ambitioner...Det er de færreste der siger: 'vi har familie' og stadig kører en form for ambitioner...mange har givet op på en eller anden måde".

Så erkender hun samtidig, at hun nok i sit eget ideal hjemme er

"..husmoragtig, jeg kan godt lide at lave mad og have en og pussenusse om og læse højt for, og alt sådan noget skønt noget, som piger godt kan lide måske, de der hjemlige hyggelige ting. Det går ikke sådan op i en spids mere, at der skal man gå langt og gå højt.

På denne led fremtræder en klassisk ambivalens mellem at deltage og skabe en karriere og en drøm om familie og børn. En kvindelig interviewperson i fyrrerne beskriver også sin etablering i et forholdsvis traditionelt familieforhold med mand, villa og to børn.

Imidlertid beskriver hun også en personlig udvikling hvor hun efter en række år vælger at bryde ud af ægteskabet. Dette sker imidlertid først efter en meget lang periode med overvejelser, primært begrundet i at hun har det svært hvis menneskene omkring hende ikke er glade og det ville jo være situationen hvis hun gik. En af de væsentlige modeller i hendes liv er, at hendes livskvalitet er afhængig af at dem omkring hende har det godt

"...livskvaliteten er at se, at vi alle sammen har det godt, og jeg kan føle, at jeg har det godt. Men ikke på bekostning af de andre, jeg kan også samtidig se, at de også trives".

Dette hensyn til familien og specielt børnene definerer hun som det drivende motiv i hendes liv og årsagen til at hun ikke er flyttet eller har eksperimenteret med at skifte job.

Generelt afspejler de overvejelser kvinderne i branchen gør sig, at den sociale normalbiografi for kvinder har ændret sig og dermed at de har flere refleksioner i relation til de ret traditionelle forventninger i gruppen

At signalere en bestemt identitet både blandt kolleger og i sociale relationer i øvrigt knytter sig ofte til bestemte interesser og bestemte typer af ”kulturelt forbrug”. Omvendt knytter dispositionen for bestemte interesser sig ofte (som en sidegevinst) til at have tilegnet sig en bestemt identitet eller en bestemt habitus.

Derfor har jeg i denne del af undersøgelsen stillet spørgsmål om de fritidsinteresser og typer af kulturelt forbrug, der er fremherskende blandt bankmedarbejdere.

Forholdsvis traditionelle kulturelle aktiviteter knyttet til kunst, musik, teater og litteratur spiller samfundsmæssigt stadig en rolle i forhold til hvordan forskellige sociale grupper signalerer sin særlige position.

Vil du betegne dig selv som en person der ofte eller sjældent gør følgende:

	Ofte	Af og til	Sjældent/aldrig
Læser skønlitterære bøger	35%	28%	37%
Går i teateret	14%	32%	54%
Spiser på restaurant privat	13%	54%	33%
Går i biografen	12%	41%	47%
Læser andre fagbøger	11%	35%	54%
Læser fagbøger om økonomi	9%	26%	65%
Går til kunstudstillinger	7%	24%	69%
Går til rock/pop koncerter	7%	37%	56%
Går på museum	6%	39%	55%
Går til andre udstillinger	4%	33%	63%
Går til klassisk koncert	3%	11%	86%
Går til andre koncerter	3%	31%	67%

Når man ser på hvad sektorens medarbejdere angiver i forhold til denne type ”kulturelle aktiviteter” kan man konstatere, at læsning af skønlitteratur er den mest udbredte, idet 35% beskriver sig selv som personer, der ofte læser den type bøger, mens 37% beskriver sig som personer, der sjældent eller aldrig gør dette. Omvendt med økonomisk faglitteratur, hvor kun ca. 9% angiver at sådanne læser de ofte, mens 65% angiver at det læser de sjældent eller aldrig. Med hensyn til andre fagbøger er det mere spredt hvor meget der læses. Dette kan forstås således, at sektorens medarbejdere generelt ”lægger bankmanden af” når de kommer hjem og ikke bruger fritiden på at studere økonomiske og finansielle forhold. Det er dog bemærkelsesværdigt, at de yngre medarbejdere i

videre udstrækning end de ældre læser fagbøger om økonomi, hvilket nok hænger sammen med den større interesse for HD. Begge dele afspejler åbenlyst de tidligere overvejelser omkring tilknytningen til faget.

Ser man på de kulturelle aktiviteter ud for hvilke folk har svaret ”sjældent eller aldrig” kan man konstatere, at meget få indenfor sektoren aktivt opsøger klassisk musik, idet 85% siger at det gør de sjældent eller aldrig. Omkring aktiviteter som ”andre koncerter”, kunststillinger og ”andre udstillinger” angiver 60-65% at det gør de sjældent eller aldrig og under 10% opfatter sig selv som mennesker, der ofte beskæftiger sig med disse ting.

For andre traditionelle kulturelle tilbud som teater, biografer og museumsbesøg fordeler selvopfattelserne sig således, at mellem 5% og 15% ser sig som personer der ofte foretager sig noget sådant, mens mellem 45% og 55% ser sig som personer der sjældent eller aldrig gør dette. Blandt de yngre medarbejdere ser man sig i distinkt mindre grad som forbruger af tilbud som teater, udstillinger og koncerter mv. I stedet går man ud i mere sociale sammenhænge idet ca. 55% siger, at de af og til går på restaurant, mens 33% siger at det gør de sjældent eller aldrig.

I al almindelighed kan man fastslå, at de praktikker der traditionelt forbindes med at besidde en stor kulturel kapital ikke betyder overvældende meget blandt bankmedarbejdere. I tråd med andre træk i beskrivelsen ligger den store praktiske og symbolske vægt på et stabilt liv med nogle klassiske materielle værdier og megen stor vægt på stabilitet.

Følgende punkter er medvirkende til at give et svar på hvad der kendetegner livsrummet udenfor banken og de typer af symbolsk kapital der knytter sig til dette:

- Bankmedarbejderne har generelt etableret sig med en forholdsvis traditionel og rolig livsstil i deres private liv både når de fremstiller sig selv og når de fremstiller deres opfattelse af den typiske bankmedarbejder.
- Fritidsinteresser der er tæt knyttet til det nære og kan udfoldes sammen med familie og venner. De repræsenterer således ikke et modstykke til den orden og de krav til fremtræden og adfærd, der præger hverdagen i banken.
- Familie- og boligmæssigt er bankmedarbejderen yderst stabil og reproducerer den klassiske kernefamilie med 2-3 børn.. Der lægges forholdsvis megen vægt på

familien som et trygt bagland, hvilket dog ikke hindrer at loyaliteten overfor arbejdspladsen stadig tæller meget højt, ligesom man reflektivt er bevidst om alternative muligheder.

- Konflikten med at finde balancen mellem arbejde og familie er også kendt blandt bankmedarbejdere. De fleste angiver, at arbejdet godt kan række ind over fritiden, men har som udgangspunkt familien som den højeste prioritet. De oplever ligeledes hos andre, at deres engagement og motivation falder, når de etablerer sig med familie. Dette kommer også til udtryk ved at selvom en del angiver arbejdet som en interesse er det ikke et område der studeres intenst litterært.
- Den relativt traditionelle familieforventning er både en model for tryghed og en kilde til ambivalenser. Disse eksisterer både som en traditionel splittelse mellem familie og arbejde, men også mellem behov for at give omsorg og behov for personlig udvikling.
- Det kulturelle forbrug er begrænset og udstrækker sig primært til at læse enkelte bøger og gå i byen samt i et vist omfang i biografen. Det traditionelt finkulturelle spiller ikke nogen speciel rolle.

Dette fremtræder som en forholdsvis hævdvunden livsverden med idealer knyttet til en middelklassens klassiske livsstil.

Habitus og primær socialisation

Udviklingen af en faglig identitet og det at lære at bevæge sig indenfor det felt som faget udgør, kræver tilegnelsen af en lang række orienteringer og praktikker på en række felter. Disse bliver selvfølgelig til en vis grad udviklet gennem socialisation og integration i faget, men dette ville ikke være mulig hvis det ikke kunne finde et omfattende materiale at bygge på i medarbejdernes habitus og livserfaringer.

Dette drejer sig specielt om holdninger og livs- og omverdensorienteringer der er funderet på sociale erfaringer og værdimæssig påvirkning.

De interviewpersoner der indgår i undersøgelsen kommer selvfølgelig fra forskelligartede baggrunde, men de fleste fra hvad der kan betegnes som lavere middelklasse. Det drejer sig fortrinsvis om selvstændige erhverv og landbruget.

Dette ligger i tråd med hvad der fremkom fra det statistiske materiale på dette område. I den kvantitative undersøgelse var nøglespørgsmålene i denne forbindelse hvilken erhvervs- og uddannelsesmæssig baggrund medarbejdernes forældre har. Dette har jeg søgt at afdække ved at fokusere på fars hhv. mors uddannelse, branche og job på det tidspunkt medarbejderen begyndte i faget. Dette skal bruges til at belyse det sociale grundlag for de erfaringer og holdninger bankfolkene bringer med sig ind i faget. Hovedparten af medarbejderne i bankerne kommer fra familier med en forholdsvis kort formel uddannelse. Kun ganske få har mellemlange eller lange videregående uddannelser.

Hvad er/var dine forældres (de voksne du primært opfatter som far og mor) uddannelsesniveau, dvs. højeste afsluttede uddannelse?

	Fars uddannelse	Mors uddannelse
Folkeskolens laveste afgangsniveau	34%	48%
Realeksamen	9%	17%
Gymnasial uddannelse	0%	1%
Faglig uddannelse	44%	22%
Kort videregående uddannelse	4%	6%
Mellemlang videregående uddannelse	5%	4%
Lang videregående uddannelse	3%	2%
Andet	0%	0%

Disse tal må til en vis grad vurderes på baggrund af fagets høje aldersmæssige gennemsnit. Set i dette lys er uddannelsesniveaet pænt i forhold til befolkningen som sådan. F.eks. udgjorde gruppen af faglærte blandt de beskæftigede mænd i 1950 kun ca. 14% mens gruppen af ufaglærte (altså ingen uddannelse ud over folkeskolen) udgjorde 37%¹⁸.

Når dette ses aldersopdelt afspejles det almindelige uddannelsesløft i samfundet. Blandt medarbejderne under 30 år gælder det, at færre både blandt fædre og mødre alene har folkeskolens laveste afgangsprøve og en del flere har en faglig uddannelse. Imidlertid er der stort set samme antal (lidt mere end 10%) der har kortere-, mellemlang eller lang videregående uddannelse. Således rekrutteres medarbejderne stadig fra samme

¹⁸ Statistisk tiårsoversigt 1970

gruppe, og rekrutteringsgrundlaget har ikke fulgt med opad i det samfundsmæssige uddannelsesløft.

Det betyder, at bankerne hovedsagelig har rekrutteret personer, der kommer fra familier med en svag tradition for bogligt orienterede uddannelse og fortsat i vid udstrækning gør dette.

Ser man på de enkelte konkrete historier interviewpersonerne fortæller, er det også generelt historien om en relativt traditionel kernefamilie med rimeligt klare normer og værdier.

De færreste beskriver noget overordnet samfundsmæssigt eller politisk engagement af betydning, men flere at der dog var en tradition i familierne for et lokalt engagement i naboer og lokale aktiviteter. Det er typisk for mange af medarbejderne når en siger at *"mit blik mod verden var temmelig tåget"* og at hun havde meget lidt fornemmelse for de sociale kontraster, der eksisterede mellem familier i samfundet som helhed.

Et gennemgående træk blandt interviewpersonerne er, at de klarede sig godt i skolen, men at de ikke følte sig tiltrukket af en længere boglig uddannelse. En medarbejder siger:

"...jeg er ikke interesseret i at skulle i gang med en eller anden fire-årig uddannelse hvor man ikke kan se nogen ende på det. Det skal helst komme i små etaper"

Og en anden beskriver at

"I grunden ville jeg have været lærer, men da jeg ikke gad gå i skole mere, så 4 år på seminariet, det gad jeg ikke".

Således fremtræder det i almindelighed som om man i banksektoren træffer mennesker, der har klaret sig godt i skolesystemet og har haft de formelle muligheder for at forsætte i det system, men som ikke har været motiveret for det. At denne manglende motivation kan hænge sammen med den familiemæssige baggrund antydes, når en medarbejder siger at efter folkeskolen var hendes *"skolepapirer exceptionelt gode"* og det virkede indlysende, at hun skulle i gymnasiet. Men i løbet af de første par dage oplevede hun, at *"Det var gymnasiet, og det var fandeme de fine folks børn, der var det. Jeg kan huske, at det var den fornemmelse, jeg havde. I løbet af 2 dage besluttede jeg, at jeg ikke passede ind der"*.

Altså nuancerer interviewmaterialet det statistiske materiale noget. Det generelle billede er, at bankmedarbejdere klarer sig godt skolemæssigt og har succes i denne

sammenhæng, men personligt ønsker sig noget mere praktisk end at fortsætte på en videregående uddannelse efter at have afsluttet den gymnasiale uddannelse. En lidt ældre medarbejder udtrykker dette meget klart:

” Jeg tog realeksamen og det har nok ligget i familietraditionen, at dengang var der ikke noget med, at man tog studentereksamen eller sådan noget”

De fleste bankfolk kommer fra familier hvor faderen enten var privat ansat eller selvstændig. Den største gruppe af dem der var selvstændige, arbejdede indenfor landbruget, men der er også en del indenfor håndværk og industri. Forholdsvis få var offentligt ansatte. Kun ganske enkelte af fædrene var udenfor arbejdsmarkedet.

Hvad var dine forældres (de voksne du primært opfatter som far og mor) beskæftigelse da du var 15 år?

	Fars beskæftigelse	Mors beskæftigelse
Hjemmegående	1%	37%
Arbejdsløs	1%	0%
Pensionist	1%	1%
Selvstændig	40%	14%
Privat ansat	42%	31%
Offentligt ansat	15%	16%
Andet	1%	1%

Hvad var dine forældres (de voksne du primært opfatter som far og mor) branche da du var 15 år ?

	Fars branche	Mors branche
Landbrug og/eller fiskeri	22%	9%
Håndværk	17%	2%
Service	16%	14%
Handel	14%	12%
Industri	13%	7%
Administration	6%	11%
Pengeinstitut	4%	4%
Pædagogik og/eller undervisning	3%	13%
Hjemmegående/ udenfor erhverv	2%	17%
Omsorg og/eller sundhed	2%	12%

Dette billede er uændret når man alene kigger på gruppen under 30 år. Kun er andelen af offentligt ansatte blandt fædre faldet en anelse, således at denne gruppe er en del mindre end i samfundet som sådan (ca. 11% mod 22% i samfundet som helhed).

Ca. 37 % af mødre bliver beskrevet som hjemmegående, mens kun enkelte var arbejdsløse eller pensionister. Af de mødre der var på arbejdsmarkedet var hovedparten privat ansatte mens selvstændige og offentligt ansatte udgjorde ca. 15% hver. Blandt de yngre medarbejdere er der stadig en stor gruppe (ca. 20%) af mødre der gik hjemme. For de øvrige vedkommende var 50% privat ansatte, 20 % offentligt ansatte og 10% selvstændige.

Branchemæssigt spreder fædre sig en del med landbruget som den største gruppe og derefter håndværk og service samt handel og industri. Kun 4% af fædre var selv i banker, 6% indenfor administration og kun ganske få indenfor omsorg/sundhed og pædagogik/ undervisning.

Blandt mødre er den største gruppe beskrevet som hjemmegående, men i det omfang de har et erhverv, dominerer serviceområdet og handel, administration, omsorg/sundhed samt pædagogik/undervisning, alle med procenter mellem 11% og 14%.

Også blandt de yngre bankmedarbejdere er antallet af hjemmegående mødre højt. Altså kommer de unge i bankerne i høj grad fra familier, hvor man har valgt en traditionel struktur med en hjemmegående mor og værdier der knytter sig til den traditionelle kernefamilie i en tid hvor dette samfundsmæssigt bliver stadig sjældnere. I øvrigt afspejler mødrenes erhverv i høj grad de områder gennem hvilke kvindernes stigende erhvervsarbejde realiseredes.

Generelt kan man se at medarbejderne ikke umiddelbart er fulgt i deres fars fodspor, selvom det antal hvor far eller mor selv var bankansat er større (ca. 16%) blandt de unge medarbejdere. Fædre er også, når det gælder medarbejderne under 30 år, beskæftiget indenfor de traditionelle produktive erhverv, dog således at landbrug og fiskeri er faldet noget til fordel for bank samt håndværk og industri, hvilket antageligt afspejler strukturændringerne i samfundet. Det er med andre ord langt snarere landmandens eller murermesterens datter der er begyndt i banken end skolelærerens og industriarbejderens.

Dette kan give anledning til at overveje hvilke konsekvenser det har, at den opdragelse, de sociale normer og de holdninger der dominerer gruppen, knytter sig til idealerne indenfor den selvstændige livsstil og til erfaringer i relation til det private erhvervsliv. Samtidigt antyder tallene, at medarbejderne kommer fra familier med et relativt traditionelt familiemønster med en far der repræsenterede familiens hovedindkomst, er højere uddannet end moderen, og hvor mødrene i høj grad stod for aktiviteterne knyttet til hjemmet og familien.

Når interviewpersonerne beskriver hvad der kendetegnede deres opdragelse, er det forholdsvis traditionelle værdier. En ung medarbejder siger:

"Vi er blevet opdraget på en måde, at vi ved, hvad der er rigtigt, og hvad der er forkert. Det betyder meget. Plus også at vi er blevet opdraget på en måde, så man har en vis portion høflighed, og det betyder meget, når man har med kunder at gøre. Det at man ved, hvordan man skal optræde. Det med altid at sige sandheden, det gælder jo hele vejen rundt"

En anden medarbejder peger på:

" At man er blevet opdraget til at man selvfølgelig er høflig og hjælpsom og ja ikke tager tingene sådan for givet" og videre at " ...der har begge forældre nok en god evne til at komme i kontakt med folk og folk har meget tillid til dem. Og det kan jeg se at det har folk også både til mig og så til min bror"

Medarbejderne blev i den kvantitative undersøgelse bedt om at beskrive i hvilken udstrækning en række værdiprægede udsagn eller talemåder passer på holdningen i deres barndomshjem. Disse udsagn er inspireret af interviewene, men er også søgt udvalgt så de repræsenterer forskellige orienteringer i forhold til den sociale omverden.

I hvilken grad mener du, at nedenstående holdninger var gældende i dit barndomshjem?

	I høj grad	I ringe grad
Altid betale, hvad man skylder	99%	1%
Behandle andre, som man gerne selv vil behandles	98%	2%
Der skal altid være orden i tingene	97%	3%
Altid respektere andres holdninger og værdier	96%	4%
Altid dele lige	88%	12%
Holde sig tilbage til det er ens tur	86%	14%
Altid gribe en chance, når den viser sig	81%	19%
Enhver er sin egen lykkes smed	66%	34%
Lige børn leger bedst	61%	39%
Først til mølle får først malet	50%	50%

Den mere kloge narrer den mindre kloge	38%	62%
Man har kun ansvar for sin nærmeste familie	33%	67%
Altid selv det vigtigste menneske i verden	25%	75%

Når man læser besvarelsene viser de en tendens til¹⁹, at værdier relateret til korrekthed og hensynsfuldhed fremhæves som dominerende. Således har det helt overvejende flertal (over 90%) givet disse holdninger forrang:

- ”Man skal altid betale hvad man skylder”
- ”Man skal behandle andre som man gerne selv vil behandles”
- ”Der skal altid være orden i tingene”
- ”Man skal altid respektere andres holdninger og værdier”

var fremherskende i deres barndomshjem ligesom værdier knyttet til en vis tilbageholdenhed som:

- ”Man skal holde sig tilbage til det er ens tur”
- ”Man skal altid dele lige”

spiller en stor rolle (over 85%).

I den modsatte ende afviser hovedparten (mere end 60 %) holdninger som:

- ”Den mere kloge narrer den mindre kloge”
- ”Man har kun ansvar for sin nærmeste familie”
- ”Man er altid selv det vigtigste menneske i verden”

Der tegner sig hermed et fag domineret af mennesker, der opfatter sig selv som opdraget til at være ordentlige og hensynsfulde og ikke særlig egoistiske. Omvendt har der i opdragelsen, som de beskriver den, i noget mindre grad ligget et incitament til at se bort fra umiddelbare begrænsninger og forfølge egne projekter.

Dette billede modsvarer det der fremtræder i de citater, der indleder afsnittet såvel som interviewene som sådan. En medarbejder beskriver at barndomshjemmet var præget af at forældrene lagde vægt på at der skulle være orden i tingene både det sociale og det materielle:

¹⁹ Validiteten af spørgsmål af denne type i spørgeskemaer er på mange måder problematisk lige såvel som at de valgte udsagn kan kritiseres for at være arbitrært udvalgt. Imidlertid viser de en tendens i forhold til bestemte habituelle orienteringer der har en berettigelse.

"Ikke pinligt cleanet men der skulle altid se pænt ud udadtil, altid pænt og det var der også altid. Og det har vi jo også altid fået at vide og der er også altid blevet lagt vægt på at når vi var ude, at vi repræsenterede os pænt udadtil".

Men også at man ikke førte sig selv frem eller åbnede sig meget. Han beskriver sin far som en typisk landmand, der godt kan lide at passe sig selv og at familien har

"..aldrig brugt megen tid på ferie og sådan det sociale".

og han har

" aldrig været vant til at vi har siddet ved aftensbordet og spurgt 'hvordan har din dag været'".

Men parallelt med denne privathed omkring følelser og oplevelser har der også været en beskyttelse af familien og at man passede på hinanden. Han understreger at

" Det er en ting de har, eller vi i familien har prioriteret højt. Det der med at støtte hinanden...".

En holdning der føres videre i forhold til banken og skaber fundament for at ville beskytte denne udadtil.

Kun ganske få af interviewpersonerne var fra starten fast besluttede på at det var i en bank de ville være. En enkelt yngre mand fortæller, at

"Der var ikke noget 10. klasse eller efterskole, det ..det var bare lige på og hårdt... Jeg har aldrig være i tvivl om at jeg skulle sidde i et pengeinstitut".

Så umiddelbart efter 9. klasse begynder han på handelsskolen og derefter som elev i banken. Han begrundet dette i at hans mor såvel som flere familiemedlemmer er ansat i samme bank og har været det i mange år. Han siger ligeledes at det var begrundet i at han altid har interesseret sig for

"det her med pengeinstitutter og penge og tal og sådan noget. Og ikke mindst mennesker ...".

Men han tænker også på sit erhvervsvalg som stærkt styret af sin baggrund idet han siger at

"Øhm. Jeg havde sådan set to muligheder. Jeg kunne enten have valgt at blive landmand eller valgt at blive det jeg så er blevet. Fordi min far er så landmand og min mor er så i banken her."

I øvrigt er det typiske, at man efter gymnasiet eller HH har været i tvivl og søgt flere forskellige veje, men er endt med bankansættelsen. Som én beskriver det, havde hun

efter et Efg-basisår lyst til at komme ud og arbejde. Derfor sendte hun ansøgninger til kommunen og til nogle pengeinstitutter. Hun beskriver, at det ikke var udtryk for noget særlig bevidst valg og at for hende "*var de to systemer ens*", men det blev i en mindre lokal sparekasse. Hun udtrykker, at:

"Det var virkelig, virkelig tilfældigt. Mit liv består af mange tilfældigheder. I hvert fald mit arbejdsliv. Så kørte det bare derfra, der var bare ingen der vidste, hvor det kørte hen".

En anden beskriver at efter gymnasiet ved hun ikke hvad hun vil og beslutter at tage en 1.årig HH. Her bliver hun meget glad for regnskab og søger efter skolen en del revisionsfirmaer, men også en flere banker. Hun får ikke svar fra revisionsfirmaerne, men fra flere banker. Hun tænker meget på at vælge en af storbankerne,

"...men det jeg ikke så godt kunne lide dér var, at de kunne bare smide rundt med mig, som de selv ville".

så hun vælger X-bank og

"Jeg har ikke et sekund fortrudt det, så det er helt perfekt."

Dette peger på, at valget af bankfaget som udgangspunkt ofte ikke er særlig bevidst, ligesom den tidligere citerede bemærkning om, at det var overraskende for vedkommende, at man faktisk skulle sælge, tyder på at valget heller ikke er baseret på nogen meget evident opfattelse af faget. Den gruppemæssige identitet som unge tilskriver faget gør det tilsyneladende meget parallelt til revisorer og kommunalt ansatte dog med en større grad af menneskekontakt.

Som sagt har meget få af interviewpersonerne gået målrettet efter at blive ansat i en bank. For flere har det bare været en mulighed ud af et antal muligheder ligesom en gruppe har urealiserede drømme ved siden af - én drømmer f.eks. om at blive lærer, en anden selvstændig, etc. Men for en del er disse drømme kun delvis urealiserede, idet de til dels har fundet rammer indenfor banken til delvis at virkeliggøre disse eller har gjort dette via fritidsaktiviteter.

Ovenstående kapitel fremdrager opfattelser og tilkendegivelser om normer og værdier, som de pågældende knytter til deres opdragelse og barndomshjem. Dette siger selvfølgelig intet om hvorvidt de faktisk har rod her, men i det omfang de også fremstår kohærente i forhold til beskrivelser af normer og værdier i andre sammenhænge viser

det i hvert tilfælde, at de er betydelige. I denne forstand tegner de også elementer af den habitus, der danner grundlag for de pågældende praktikker i andre sammenhænge.

Elementer i dette er:

- Sektoren består for en stor del af mennesker der kommer fra familier med en forholdsvis svag tradition for boglig uddannelse og en tilknytning til liberale erhverv eller privat ansættelse.
- De fleste af interviewpersonerne havde succes i skolesystemet, men giver udtryk for at en længere bogligt baseret uddannelse efter den gymnasiale uddannelse ikke virkede tiltrækkende på dem.
- Erhvervsmæssigt stammer de fra faglærte eller ufaglærte i landbrug eller håndværk og i forholdsvis traditionelle familier med en hjemmegående mor. Livs- og arbejdsorienteringer der knytter sig til andre erhvervsgrupper er meget svagt repræsenteret som en baggrund for biografiske erfaringer.
- Opdragelsesmæssigt angiver de fleste at have lært sociale værdier knyttet til at holde sig tilbage, og være høflig og hensynsfuld uden emotionelt at træde meget i karakter. Omvendt er det at være frembrusende og egoistisk ikke understøttet i disse værdier.
- Flere beskriver, at de er opdraget med normer for en stor loyalitet i familien såvel indadtil såvel som udadtil, men også til at være forsigtige med balancen indadtil.
- De færreste er fulgt i faderenes fodspor selvom dette i stigende grad er tilfældet. De fleste var fra starten i tvivl og søgte flere ting som de oplevede var indenfor samme felt som f.eks. bank, revisor og kommunal forvaltning, hvilket afspejler en forholdsvis lille klarhed omkring bankarbejdets karakter ved starten af uddannelsen.

Dette tegner billedet af habituelle forudsætninger, der primært stemmer overens med og kan danne forudsætninger for de orienteringer der dominerer i sektoren.

Afsluttende opsamling

Formålet med denne opsamling er at opsamle de hovedelementer der på baggrund af det foregående kan siges at indgå konstitutivt i den bankfaglige fagidentitet. Dette danner sammen med fagafsnittets afsluttende diskussion input til en samlet diskussion af fagidentitet og dygtige samt nogle konsekvenser af dette i næste afsnit.

Jeg har i fremstillingen af dette taget udgangspunkt i en relationel forståelse, hvor jeg har prøvet at samle og fremskrive centrale træk ved de relationer, der er af særlig betydning i mødet mellem medarbejderens individuelle strukturering af sine erfaringer og dispositioner og disse elementer i fagets på forhånd strukturerede verden.

Det overordnede billede er at der i de gensidige krav om tilpasning og rum for realisering mellem de forskellige felter optræder en forbavsende overensstemmelse. Denne oplevelse kan selvfølgelig bygge på en vis overdeterminering i materialet²⁰, men optræder ikke desto mindre med overbevisende styrke.

Hvis jeg i første omgang skal blive lidt ved denne fornemmelse, bygger den først og fremmest på at habituelle forudsætninger, valgt af livsstil og arbejdsmæssige krav i høj grad understøtter hinanden. Den bygger ligeledes på at hvad medarbejderne fremstiller som deres personlige behov og forudsætninger udpræget finder mulighed for udfoldelse. Materialet er fremstillet indenfor tre hovedområder: de vigtigste sociale relationer, nogle centrale elementer i formeringen af individualiteten og i de roller og normative modeller der formidler mellem disse faktorer.

De betydende relationer var også dem der var centrale i diskussionen af faget: Kunder, bank og kolleger. Allerede i forhold til faget blev relationen til kunder fremstillet som præget af en kompleks udveksling af tillid og troværdighed – på et fagligt såvel som på personligt plan. Dette var nær forbundet med opfattelsen af engen faglighed som en der hjælp kunderne med at løse væsentlige problemer i deres vil og på den anden side at imødekomme en forventning og ikke at bringe banken ud i risikofyldte engagementer. Når dette fremstilles på basis af medarbejdernes opfattelse af egen individualitet optræder det som en bevidsthed om egne evner til at kunne kommunikere og til at vinde menneskers tillid. Denne evne beskrives helt gennemgående som personlig, evt. knyttet til personligheden eller til opdragelsen. Men det beskrevne dobbelte pres mellem hjælpsomhed og forsigtighed bliver hos medarbejderne modsvaret af en personlig strategi hvor man definerer sig selv i en paternalistisk position i forhold til kunden. Det indebærer at man ser det som sin opgave at opdrage kunden for bibringe denne bestemte normer, den enkelte i vid udstrækning oplever at have lært i igennem sit eget liv. Dette er en position der placerer bankmedarbejderen i en rolle som ”den advarende forældre”,

²⁰ Se metodeafsnittet

men som til gengæld gør det muligt at administrere både et selvbillede som loyal overfor banken og som en hjælper overfor kunden.

Ikke mindst det at man er loyal overfor banken er centralt i selvbilledet ved siden af rollen som hjælper. Det spænder fra en meget kraftig identifikation til en mere tilbageholdende afgrænset loyalitet. Men det samlede billede er at banken som institution har krav på ens loyalitet langt ud over den almindelige arbejdsdag. Også selvom man ikke ser sig selv som ambassadør for banken i privatlivet er det fælles at man er bevidst om at man bliver forbundet med den og ikke kritiserer den offentligt og at man tænker over sin adfærd i offentligheden, ikke mindst i lidt mindre bysamfund. Der udtrykkes dog forskellige holdninger. Flere yngre medarbejdere udtrykker en meget stærk identifikation, der måske kan tilskrives den kraftige påvirkning under uddannelsen samt en positiv oplevelse af skiftet fra skole til arbejdsliv som endnu ikke er påvirket af mere modsigelsesfyldte organisatoriske erfaringer. Hos en række mere erfarne medarbejdere er denne stærke identifikation erstattet af en loyalitet, der har mere karakter af forpligtelse og som ikke har samme karakter af hengivelse. Dette kan i mange tilfælde tolkes som forbundet med negative erfaringer som ”prikkerunder”, organisationsomlægninger og fusioner der har givet et mere komplekst forhold til banken. Således er der både et stærkt forpligtelsesforhold til banken og et stærkt loyalitets- eller identifikationsforhold.

Disse to typer relationer suppleres af et kollegialt forhold hvor man meget omhyggeligt opretholder en social balance. På den ene side er det gennemgående at det beskrives som en social gruppe hvor man hjælper og støtter hinanden ligesom man også har en behagelig og afslappet tone udenfor åbningstiden. Selvom man mange steder også har en række fritidsaktiviteter organiseret i bankeregis og har social omgang med nogle kolleger er det dog ikke nogen specielt nære eller empatisk kultur. Et karakteristisk træk ved denne er at man er meget forsigtig med konfronterende adfærd eller kritik af hinanden eller kraftige at give udtryk for følelser. Det er indarbejdet i den enkeltes forståelse men også i de enkeltes naturlige dispositioner, at det gør man ikke og det opleves som ubehageligt.

Som helhed kan man sige at medarbejderne i deres personlige orientering kombinerer en paternalistisk orientering i kundesituationen med en høj grad af loyalitet og identifikation og understøtter dette ved på basis af personlige orienteringer at skabe et

socialt rum der så vidt muligt er behageligt og uden konflikter og konfronterende adfærd. Dette er dog en balance præget af til dels modsatrettede krav . Den kræver af den enkelte til stadighed at afveje i hvilken udstrækning man føler sig presset til at tilgodese forskellige krav. Det der umiddelbart fremtræder som en høj grad af identifikation og balance bliver ved nærmere eftersyn til et stadigt arbejde med at vedligeholde en identitet der kan rumme disse elementer.

Tæt sammen med dette er knyttet en række fænomener der er tilhører de roller, den adfærd og de idealer den enkelte bankmedarbejder konfronteres med. Idealtypen, eller den normative forventning, til bankmedarbejderen er i hovedsagen personen der ikke i adfærd eller orienteringer går til yderligheder og som bevarer orden og struktur i sin verden. Det er ligeledes mennesker der søger tryghed og nødig bringer sig i situationer de ikke kan overskue. Det gælder både i forhold til hvor offensivt man møder kunderne og tilliden til hvilke løsninger man etablerer for disse. På denne måde understøtter idealet den paternalistiske adfærd og den sætte også som norm for dem selv. Dette er med til at skabe en kombination af forudsigelighed, forsigtighed som sammen med en vis traditionalitet kan fremtræde som kedeligt. Det er den enkelte bankmedarbejder bevidst om, men mange mener også dette er en nødvendig pris knyttet til arbejdet. Men samtidig relativiseres dette af, at der er et meget mere nuanceret socialt liv bag kulisserne i banken end det umiddelbart træder frem ligesom den trygge og konfliktløse karakter af den kollegiale relation også beriges af at de fleste beskriver sig selv som konkurrencemennesker. Denne personlige egenskab bliver dog formuleret således at det ikke drejer sig om at vinde, men om ikke at være dårligere end de øvrige. Altså også i denne sammenhæng ikke at skille sig ud.

Som helhed er alle aktiviteter i banken underlagt en stærk frontstage/ backstage regulering og det er et vigtigt krav til medarbejderne at beherske denne. Dette kan samlet betragtes således at åbningsperioden hvor der kan være kunder fortrinsvis er præget af en meget stærk kropslig og emotionel kontrol. Dette gælder både med hensyn til påklædning, andre typer fremtræden, at spise og drikke etc. Der er et stærkt billede af at denne type fremtræden og adfærd signalerer en indre værdig og højere grad af alvor og omhu. Samtidig opfattes denne stemning og fremtræden afgørende for at kunne indtage den paternalistiske rolle i forhold til kunderne samt at fastholde en balance mellem nærhed og distance. Dette vedligeholdes til en vis grad gennem eksplicite

regler, men i lige så høj grad gennem dispositioner hos den mennesker der findes i sektoren og igennem social kontrol. Det er yderst sjældent repressalier eller tilrettevisninger er nødvendige på dette område.

På mange måder fremtræder bankmedarbejdernes øvrige liv ikke som meget langt fra de normer de hylder i banken. Det fremtræder som forholdsvis traditionelt med et fokus på familie og nære omgivelser. De fleste har organiseret sin i kernefamilier med to til tre børn og forholdsvis få skilsmisser. Det fremtræder i interviewmaterialet på tværs af generationer at denne orientering mod det nære og ulyst til at flytte omkring er fremtrædende. Selvom arbejdsorienteringen spiller en vis rolle specielt hos mændene er fokus på familien gennemgående og selvom yngre medarbejdere beskriver at de oplever at for mange mister deres engagement når de får familie, afviser de ikke at de vil gøre det samme. Flere beskriver det også som en væsentlig drivkraft at sikre at mennesker omkring dem har det godt. Således spejler de både deres interesse for andre mennesker velfærd, men også de traditionelle og forsigtige normer, der fremstår i rådgivningen i deres eget liv.

Mange refererer dette til deres liv før banken. De fleste medarbejdere kommer fra familier der kan placeres blandt lønmodtagere og selvstændige i håndværk og landbrug og fra familier med en forholdsvis ringe tradition for boglig uddannelse. De fleste fortæller, at de er opdraget med ganske stærke, men også traditionelle værdier og normer omkring høflighed og tilbageholdenhed samt det at skelne mellem rigtigt og forkert og have en udstrakt bevidsthed om hvordan man fremtrådte udadtil. De fleste medarbejdere har klaret sig godt i skolen og har egentlig været glade for deres skoletid. Men de tilkendegiver også, at de eksplicit har valgt længerevarende uddannelse fra. At de begyndte i banken har ved siden af interessen for denne type arbejde også være drevet af ønsket om at forlade skolen. De færreste har således alene søgt ind i banken. De fleste har haft flere alternativer (kommune, revisor bl.a.), men er allerede tidligt i elevtiden blevet meget glade for banken.

Som helhed fremtræder medarbejderne med en forholdsvis robust og helhedsorienteret selvopfattelse eller identitet, der i overvejende omfang er fremviser en integration mellem baggrund, arbejde og øvrigt liv således at disse til dels bekræfter – og fastlåser – hinanden. I næste afsnit vil jeg både diskutere dette grundigere i forhold til konklusionerne fra de tidligere afsnit og hvilke styrker og svagheder der ligger i dette.

Fag, faglighed og fagidentitet – en konkluderende diskussion

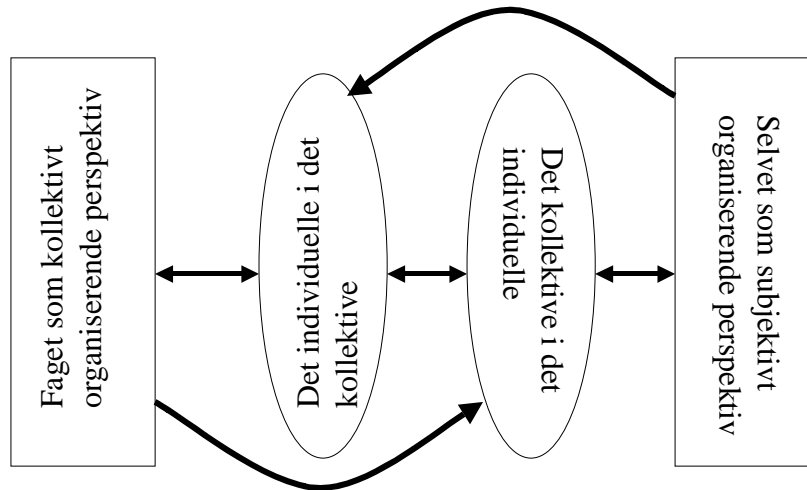
Der er igennem afhandlingen trukket en række pointer frem i relation til det bankmæssige arbejde, og til de mennesker der udfører dette. Det er også analyseret, hvordan der i tilknytning hertil tilegnes, reproduceres og dynamisk udvikles en fagidentitet som er en vigtig forudsætning for at udføre bankarbejdet dygtigt. På baggrund af en analyse af de empiriske træk ved den bankmæssige fagidentitet diskuterer jeg denne i dette afsluttende afsnit med udgangspunkt i de teoretiske koncepter, som afhandlingens forståelse af fagidentiteten bygger på. Jeg diskuterer ligeledes hvordan fagidentiteten hænger sammen med at være fagligt dygtig samt opridsrer nogle bredere konsekvenser af dette.

Denne diskussion skal munde ud i en konkluderende opsamling på afhandlingens fundamentale problemstilling. Denne bliver i kapitel 1 formuleret således:

Med udgangspunkt i de mennesker, der arbejder i danske banker vil jeg analysere dynamikken i samspillet mellem fag og individualitet i banksektoren. Jeg vil ligeledes analysere hvordan denne danner udgangspunkt for den fagidentitet, der er grundlag for det dygtige bankarbejde. Dette vil jeg gøre med det formål at skabe et fundament for at diskutere problemer og ressourcer i relation til de lære- og udviklingsprocesser, der knytter sig til uddannelses- og udviklingsprocesser i denne sektor.

Når jeg i første omgang belyser fagidentiteten med afsæt i nedenstående model, der blev udviklet i kapitel 6, er det netop med reference til første del af denne problemstilling.

Fagidentitet



I behandlingen af hvordan faget som kollektivt organiserende perspektiv møder individet og bliver integreret som et element af den pågældendes normative forventninger til sig selv i arbejdet, vil jeg fokusere på de krav, bankarbejdet som samfundsmæssig funktion og historisk kulturelt struktureret fagfelt stiller til medarbejderen, forventninger til håndteringen af den socialt etablerede rolle som ”bankmedarbejder” samt krav til optræden på forskellige scener. I en bredere forstand er dette knyttet til praksisfællesskabets genkendelse af sine medlemmer i kraft af de praktikker, der er konstituerende for dette, men også til normer og vurderinger samt reproduktion af disse. Individet møder disse som nye sociale erfaringer, der må indpasses, og som med større eller mindre modstand lader sig integrere i forhold til den enkeltes forudsætninger og dispositioner.

I behandlingen af hvordan et individuelt Selv som et subjektivt organiserende perspektiv realiserer sig indenfor faget, vil jeg knytte an til de menings- og modsigelsesfyldte sider af arbejdet, hvilket i høj grad bygger på den enkeltes habituelle forudsætninger og biografiske erfaringer, både disses reflektivt bevidste og artikulerede sider og dybereliggende faktorer samt ikke-bevidste erfaringer, der er forbundet med modstande og behov. Disse aspekter repræsenterer i høj grad kontinuitet og sammenhæng i den forstand, at det for den enkelte til stadighed bygger på erkendelse af

selvopfattelsens stabilitet i forhold til de sociale omgivelser og nye erfaringer, der fordrer transformation af denne.

Men denne adskillelse i to sider eller perspektiver er teoretisk. I en diskussion lader de sig således ikke adskille klart, og det er netop i brudfladen mellem dem og de overensstemmelser og konflikter, der udfoldes her, at identitet udformes som en ofte problematisk formidlingsproces mellem disse. Altså er det i den læreproces, der finder sted som resultat af dette, at identitet etableres og forandres. Når man i meget korte træk skal ridse op hvilke krav det bankmæssige arbejde ud fra fagets kollektivt organiserende perspektiv stiller til individet træder følgende træk i forgrunden:

- At kunne etablere en helhedsforståelse af kundens behov og problemer og at kunne foreslå kunden løsninger på problemer på basis af en forretningsmæssig tilgang.
- At kunne vinde kundernes tillid og rådgive disse med udgangspunkt i bankens produkter, så dette på langt sigt er til gavn for begge.
- At have gennemgået den fælles uddannelse og dermed beherske den formaliserede viden samt det faktuelle kendskab til produkter og procedurer der er nødvendige for at kunne tematisere og formulere problemer på den måde, der forventes af en bankmedarbejder.
- At kende og leve op til de rollekrav og forventninger der knytter sig til bankmedarbejderne, herunder at vedligeholde en personlig front præget af en afdæmpet ”professionel” fremtræden uden stærkt ekspressive udtryk for individualitet samt disciplinering af ydre udtryk for behov og følelser.
- At være bevidst om at etablere en personlig front udadtil som igennem hele sit indtryk understøtter den herskende opfattelse af, hvad der virker tillidsvækkende og troværdigt. Dette er nært knyttet til, at der ikke opstår situationer, hvor den enkelte taber kontrol.
- Gennem sin fremtræden at holde en personlig distance til kunden, således at det der finder sted holder sig indenfor bestemte temaer og de dertil knyttede regler, og dermed til stadighed understøtter det symbolske signal, der sendes.
- At kunne håndtere de krav om kontrol og styring der etableres og alligevel skabe den fortrolighed der skal til for at opnå den fornødne viden til at indgå et engagement.

- At tilegne sig de herskende normer og værdier i form af at opbygge det indre billede af en generaliseret bankmedarbejder, der virker foreskrivende og regulerer adfærd, og som ikke mindst er grundlag for at kravet og forventningen om loyalitet realiseres langt ud over arbejdstiden.
- At kunne møde krav om målopfyldelse og et stigende pres fra bankens side i retning af øget individuel konkurrence

Når man tilsvarende skal ridse op hvilke muligheder der fremtræder for at realisere individualitet som det subjektivt organiserende perspektiv i relation til faget træder følgende elementer frem:

- At få tilgodeset et individuelt behov for at møde mennesker og hjælpe disse i situationer, der er vigtige i deres liv.
- At kunne opleve sig selv som én, der løser opgaver, der er både socialt nyttige og af betydning for konkrete mennesker og samtidig bidrage aktivt til bankens forretning.
- At den enkelte oplever, at den personlige og erfaringsbaserede viden som vedkommende har opbygget gennem tidligere og andre livssammenhænge kan finde anvendelse i arbejdssituationen.
- At den enkelte oplever, at dennes personlige smag og dispositioner kan realiseres indenfor den ramme som er knyttet til den forventede personlige front og dermed forholdsvis uproblematisk kan leve op til den krævede adfærd, men at det også kan lade sig gøre at afvige indenfor denne ramme.
- At den enkelte får mulighed for at dække sine sociale behov og møde fagfællers sociale anerkendelse på ”bagscenen” som en modvægt til ”frontscenens” privatiserede rådgivningssituationer.
- At den enkelte oplever, at egne biografiske erfaringer har værdi som grundlag for arbejdet, hvilket er med til at underbygge en ontologisk sikkerhed.
- At den enkelte har mulighed for at skabe sig et arbejdsmæssigt rum hvor den pågældende kan være selvbestemmende i forhold til sit arbejde, og indenfor dette rum har mulighed for at etablere et nært og tillidsfuldt forhold til kunden og opleve at dette tillidsforhold er gensidigt.
- At banken lever op til medarbejderens forventninger på en måde, der giver mulighed for en udstrakt identifikation og dermed for at føle sig ”hel” i forhold til arbejdet både internt og eksternt.

- At den pågældendes behov og dispositioner arbejdsmæssigt og i forhold til personligt liv ikke grundlæggende er i modstrid.

Ovenstående peger på udviklingen af fagidentiteten som både en kollektiv og en individuel læreproces. På den ene side konfronterer fagets strukturerede verden individet med krav om tilpasning som i større eller mindre udstrækning passer til dette. På den anden side stiller individet krav om og finder strategier til at realisere sine egne dispositioner og behov i arbejdet. Det betyder, at krav modsvares af personlige identitetsstrategier og udviklingen af en identitet som fagperson er med til at bestemme hvordan krav og modsigelser sætter sig igennem.

I det følgende vil jeg diskutere hvordan disse elementer spiller sammen i konstruktionen af den bankmæssige fagidentitet.

Den bankmæssige fagidentitet

Jeg vil her fokusere på, hvordan normativitet og dispositioner gensidigt påvirker hinanden i mødet mellem fag og individualitet. Dette er fremstillet som samspillet mellem et antal gensidigt konstituerende faktorer, og kommer på denne måde til at fremstå som dualiteter. Nedenstående skema opridser i stikordsform disse. Samtidig er de organiseret i forhold til den forståelse af faglig dygtighed, der blev præsenteret i kapitel 3: Faget og dets historisk etablerede videns- og færdighedsfundament, fagets sociale rum med dets strukturer og krav og fagets placering i forhold til personlige erfaringer og dispositioner.

Personlige overfor det kollektive	Kollektive overfor det personlige
Rådgiver	Ekspert
Mening i arbejdet	Forretningsorientering
Personlig viden	Formaliseret viden
Individualitet	Professionel fremtræden
Selvopfattelse	Forskellige scener
Biografisk erfaring	Symbolsk kapital

Personlige relationer	Arbejds-mæssig praksis
Identifikation	Loyalitet
Tryghed	Konkurrence

De dualiteter, der fremstilles i tabellen er ikke endelige og naturgivne, og befinder sig i et mere komplekst samspil end tabellen umiddelbart giver indtryk af. I deres konkrete form er de udledt af det empiriske materiale og med baggrund i den teoretiske analyse, og at disse netop fremtræder som dualiteter skyldes, at de gensidigt udformer og forandrer hinanden i deres interaktion. Det er ligeledes afgørende at holde fast i, at de kun i ét perspektiv kan forstås som tilknyttet forskellige områder af den sociale virkelighed – arbejdet, faget og individet. I et andet aspekt er alle tre elementer tilstede i hver af disse områder og heller ikke de kan ikke ses uafhængigt af hinanden.

På baggrund af denne forståelse vil jeg i det følgende fremstille de relationer, som jeg mener er af særlig betydning for den både kollektive og individuelle læreproces som udviklingen af en fagidentitet er.

Faget og dets videns- og færdighedsfundament

Jeg vil her tage udgangspunkt i forståelsen af, hvori selve bankarbejdet består. Et kardinalpunkt i denne forbindelse er, hvordan bankmedarbejderen håndterer forholdet mellem at optræde som rådgiver og ekspert. Der findes i gruppen af bankfolk en stærk bevidsthed om, at man som faggruppe har en særlig styrke i forhold til helhedsforståelsen af kunden og en særlig evne til at varetage dennes interesser. For medarbejdere i ”linien” i bankerne adskiller den basale forståelse af arbejdet - såvel som af den konkrete praksis, der er knyttet til det - sig kun med hensyn til mindre detaljer. Nært forbundet med bankarbejdet er at se sig selv som én, der hjælper med at løse de problemer, som mennesker henvender sig til rådgiveren med. Dette er i tråd med, at mange medarbejdere angiver, at de er søgt ind i banken for at møde mennesker og for at hjælpe mennesker med at løse problemer, der er af betydning i disses liv. Dermed bliver den fundamentale egenskab for en bankmedarbejder, at kunne lytte til mennesker og forstå deres problemer og behov. Ved siden af denne rolle som en ”indlevende problemløser” ser bankmedarbejderen også sig selv i ekspertrollen. Man opfatter sig

som en gruppe med en særlig viden som kunderne ikke behersker og som danner baggrund for de løsninger, man foreslår. Dette sidste er ikke primært en almen og generaliseret viden, men er ofte specifikt knyttet til netop den pågældende banks produkter og det er en del af selvforståelsen (og bankens krav) at det netop er med udgangspunkt i disse, at løsninger for kunder skal udformes. Bankmedarbejderen er ekspert, men med en særlig interesse. Denne side af bankarbejdet er implicit i relationen til kunden, men eksplicit og genstand for diskussioner i relationen mellem kollegerne, hvor det at være specialist på et område spiller en rolle for position og anerkendelse. Disse to sider af selvforståelse kan medarbejderne rumme indenfor rådgiverrollen, idet den enkelte og gruppen til stadighed bestræber sig på at opretholde en situation, hvor det at give kunden langsigtede råd om dennes økonomi og det at formidle bankens produkter, ikke kommer i konflikt. At gøre dette kræver dog til stadighed et arbejde med dilemmaet mellem at løse kundens problem og ikke bringe banken ind i et engagement, der kan medføre tab.

Dette kommer til udtryk i og med, at medarbejderne beskriver kunden som værende mindre kompetent i forhold til at vurdere sin økonomi og de muligheder den pågældende har, og samtidig opfatter sig selv som ansvarlig for kundens fremtidige økonomiske forhold og for at opdrage denne til bestemte normer i forhold til penge og forbrug. Dette sker ved at rådgiverrollen knyttes sammen med en infantilisering af kunden og med opfattelsen af sig selv som en ”opdrager” i forhold til kunderne.

På denne måde etableres en position, der samtidig kan dække opfattelsen af kunderelationen og forventningen fra banken: den ”moraliske forælder”. Det betyder, at det at opfatte sig selv i en paternalistisk position eller rolle i forhold til kunden, er en del af den bankfaglige identitet. Denne position muliggør både at rådgiveren etablerer den tætte relation til kunden og giver samtidig muligheden for loyalt at beskytte bankens interesser, da disse hænger sammen med ikke at indgå engagementer, der betyder tab. Men i etableringen af denne relation flyttes fundamentet fra at bygge på den eksplicite viden og de regler, der er etableret indenfor faget, til at bygge på normer og orienteringer i forhold til penge og forbrug, der overvejende er private og personlige og har baggrund i socialisationen i familien snarere end i faget.

Den rolle som bankmedarbejderen tillægger arbejdet i mere fundamental forstand inkluderer både en social meningsfuld funktion og en forretningsmæssig funktion. Det

drejer sig om gennem sit arbejde både at kunne tilskrive sig selv værdi som samfundsnyttig person, men også som en, der bidrager på en vigtig måde til bankens succes. Hjælperrollen er nært knyttet til den enkelte medarbejders mulighed for at føle at det vedkommende gør i sit arbejde, er af betydning, og at det også set i en større sammenhæng er meningsfuldt. At kunne se sig selv som en hjælper er nært knyttet til både at kunne gennemskue de enkelte produkter man formidler til kunder, samt føle at disse er af en sådan kvalitet, at de er til gavn for den enkelte kunde på langt sigt.

Samtidig erkender den enkelte også, at der er et krav om, at man skal være forretningsmæssig og føler sig forpligtet overfor dette. Dette krav er ligeledes personliggjort, således at den enkelte føler sig individuelt forpligtet på bankens vegne. Man føler at banken viser én personlig tillid ved at give mulighed for at disponere og kunne forpligte banken i engagementer.

For at vinde legitimitet i sin hjælperolle, må den enkelte rådgiver fremstå med troværdighed og herigennem vinde kundens tillid. Men samtidig skal den pågældende leve op til den tillid vedkommende oplever fra bankens side. Dette tilfører fra medarbejderens side situationen et krav om kontrol af kundens troværdighed, f.eks. i form af en kreditvurdering samt vurdering af betalingsevne og -vilje. Altså kan medarbejderen ikke bare kaste sig ind i problemløsning, men skal til stadighed afbalancere hensyn til flere sider. Det der finder sted kan opfattes som en handel med tillid/roværdighed, en forhandling om hvad der skal delagtiggøres i og hvad der kan forblive privat. Men netop kvaliteten af denne type begreber introducerer et stærkt element af personliggørelse i situationen, da disse kategorier i vid udstrækning forstås som knyttet til menneskelige kvaliteter hos individer. Umiddelbart kan dette fremstå som en måde at skabe et rum, hvor der er plads til at forhandle og tage konkrete, individuelle aspekter med i en vurdering – netop etablere den helhedsvurdering af kunden som bankmedarbejdere ofte fremhæver er deres stærke side. Imidlertid betyder den personlige relation i og med den forstås indenfor rammerne af tillid - og dermed potentielt svigt - at der i beslutninger om f.eks. en kredit eller finansieringen af et projekt inddrages en række kriterier, der bygger på normative sociale forståelser. Når bankernes orientering flyttes fra rådgivning til salg, flyttes også det sæt af sociale normer og regler, man trækker på, og dermed ændres forudsætningerne for tillidsrelationen. Rådgivning er en situation, hvor man socialt har forventninger om en

gensidig ærlighed. Rådgiveren forventes ikke at have nogen personlig interesse i, hvilken løsning der vælges. Salg derimod er en situation, hvor man gensidigt forventer – om ikke uærlig så i hvert tilfælde - strategisk adfærd. Når salgsmotivet sættes i centrum, betyder det en drejning af opfattelsen af arbejdet, fra at målet er at hjælpe kunder med at løse problemer og lade bankens produkter være redskab for dette, til at løsningen af kundens problemer bliver et redskab for at nå det egentlige mål: at sælge bankens produkter. Mål og middel bytter plads!

Det betyder, at den kollektive forståelse af rådgiverrollen, som en der løser problemer for kunder, er under et pres, men det er ligeledes klart, at det at nå salgsmål og skabe økonomiske resultater for banken ikke kan være menings- og identitetsskabende for ”hjælperen” og dermed har lille motivationskraft for bankens medarbejdere.

I forhold til disse sider af arbejdet trækkes altså både på en formaliseret viden knyttet til den eksplicite forståelse af faget, og på en personlig viden byggende på medarbejderens personlige erfaringer. Når dette sjældent skaber problemer skyldes det, den gensidige forståelse af arbejdets væsen og den ”rigtige” måde at effektuere den daglige praksis omkring dette. Denne bygger på den fælles uddannelse, der, som det er karakteristisk for vekselluddannelse, både præger medarbejderen med et formaliseret (skolastisk) perspektiv med tilhørende begrebsapparat til at forstå verden med og en effektiv socialisation, hvor igennem de herskende normer, meningssammenhænge og fysiske regimer formidles.

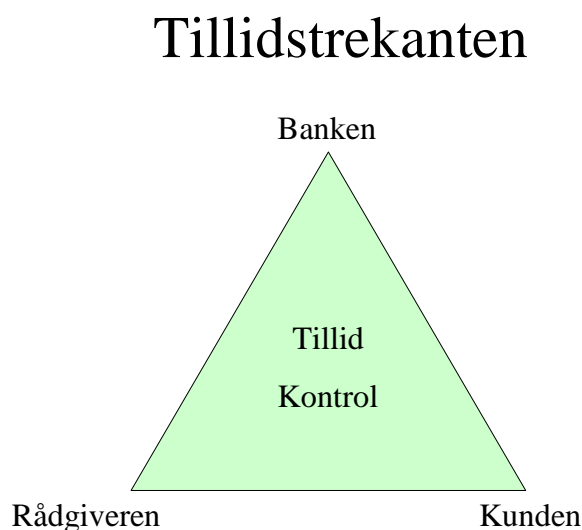
Det første er en delvis eksplicit og fælles viden i faget, som man hele tiden igennem fælles aktiviteter vedligeholder og fornyer, og som er knyttet til den interne specialistrolle. Samtidig tildeler den beskrevne forståelse af rådgiverrollen en betydning til den enkeltes personlige viden, der er baseret på dennes egne erfaringer og socialisation i mange andre livssammenhænge end fagets. Det er en kommunikativ og værdibaseret viden, som den enkelte fastholder er meget personlig, og er begrundet udenfor den faglige sammenhæng. Den er knyttet til et billede af en basal personlighed eller anses for at stamme fra opdragelsen i barndomshjemmet. Som sådan anses det også kun i begrænset omfang for muligt at dele den eller reflektere den i den kollegiale sammenhæng.

Således spiller såvel i faget som sådan som i den enkelte rådgivers daglige arbejde to meget forskellige typer viden ind på ofte implicitte og ureflekterede måder og knytter sig til de to sider af arbejdet: som rådgiver og som specialist.

Helt overordnet er det vigtigt at holde fast i at banker arbejder med penge, og at det er fundamentalt at penge alene fungerer i kraft af den almene anerkendelse af og tillid til møntenheden. Tilsvarende er bankvirksomhed forstået som at modtage indskud og formidle disse i form af udlån, ligeledes baseret på tillid og troværdighed. Det betyder, at det er vigtigt for samfundet som helhed, for banksektoren og for det enkelte pengeinstitut at beskytte denne tillid. Dette er den overordnede ramme for og en grundsten i den bankfaglige identitet.

Således præger tillids- og troværdighedsrelationer en lang række relationer i sektoren. Tillids- og troværdighedselementet træder frem i medarbejdernes beskrivelse af relationen til ledelsen og banken og i relation til kollegerne, og er fundamentalt for at skabe oplevelsen af trykthed i hverdagen i banken. Men knyttet til tillidsrelationen er også et element af risiko for at blive svigtet eller selv at svigte.

Det fundamentale dilemma i bankmedarbejdernes arbejde der her igennem skabes kan beskrives med udgangspunkt i nedenstående figur.



Figuren beskriver et triangulært rum (Tietel, 2002) der etableres mellem rådgiver, kunde og bank/ledelse. Dette er et rum baseret på både gensidig tillid og kontrol hvor

rådgiveren er placeret i en dobbelt forpligtelse: i forhold til kunden og i forhold til banken.

Denne trekant kan forstås som et organisatorisk krydspres, som rådgiveren er placeret i under det daglige arbejde:

- Mellem banken og kunden eksisterer en samfundsmæssig og traditionelt funderet tillid, som bygger på at kunderne forventer at banken beskytter deres indskud og omvendt, at kunderne som hovedregel har betalingsvilje i forhold til deres gæld.
- Mellem banken og rådgiveren er forholdet personliggjort som et forhold mellem leder og medarbejder. Medarbejderen får tildelt sine egne kunder og sin egen bevilling, omvendt forventer banken at medarbejderen i sin omgang med pengemidlerne beskytter bankens kapital og indtjeningsinteresser.
- I forholdet mellem kunden og rådgiveren er det vigtigt for rådgiveren at vinde kundens tillid og tro på, at denne har ret til at spørge ind til intime detaljer og vil bruge det til at skabe løsninger, der er til gavn for kunden. Det er en forudsætning for at være en legitim rådgiver. På den anden side skal kunden også vinde rådgiverens tillid til sit projekt såvel som til sig selv som person da dette er nødvendigt for at denne kommer vedkommende i møde. Men dette skal hele tiden ske i forhold til relationen til banken som pålægger medarbejderen tilbageholdenhed og forsigtighed.

Men udover disse relationer skal rådgiveren forholde sig til og tage ansvar for den tredje relation: mellem banken og kunden. Det er en relation, der påvirker hele rådgivningssituationen, og hvor medarbejderen både skal reproducere billedet af banken og beskytte sin personlige troværdighed.

Dette er imidlertid ikke kun et ydre pres. Reducerer man relationen til det, mister man noget væsentligt i denne. De modsigelser som trekanten trækker i forgrunden er snarere latente i den enkelte medarbejder og beskriver divergerende behov og motiver. Både ønsket om at være en god hjælper og ønsket om at leve op til bankens forventninger er drivende motiver hos den enkelte medarbejder. Denne indre konflikt er - sammen med de ydre pres - grundlaget for valget af den paternalistiske position og den hertil knyttede identitet i forhold til kunden, idet denne giver en mulighed for at tilgodese begge hensyn.

Fagets sociale organisering og krav til medarbejderen

Der optræder en stadig spænding mellem at udtrykke individualitet og den etablerede opfattelse af professionel fremtræden. For at kunne fremstå og lade sig se og identificere som en bankmedarbejder, er det nødvendigt, at tilegne sig de rollekrav, der eksisterer hos såvel kolleger som hos kunder. Disse krav er funderet i den sociale struktur der møder individet med normative forventninger, selvom den pågældende til en vis grad kan "forhandle" sin position i forhold hertil. Tilegnelsen af den korrekte måde at imødekomme disse krav finder sted gennem uformelle eller semiformelle læreprocesser, hvor den nytilkomne præges i det forholdsvis snævre miljø, som bankfilialen udgør, gennem positive og negative eksempler, såvel som gennem den direkte eller indirekte feedback, der gives på den sociale og personlige fremtræden.

Meget betydningsfuld i denne forbindelse er vedligeholdelsen af en bestemt personlig front. Denne omfatter et relativt konservativt og afdæmpet ydre såvel mht. påklædning som i forhold til forskellige typer ekspresiv kropsudsmykning så som piercing, frisurer og hårfarver og tatoveringer. Denne er ligeledes knyttet til en generel disciplinering af de ydre udtryk for kropslige behov og følelser.

Dette afspejler en personlig og delt opmærksomhed omkring fremtræden "udadtil" og hvad denne betyder for image og andres opfattelse af banken. Vedligeholdelsen af den norm, der ligger til grund for dette er i høj grad legitimeret med reference til kunderne, udtrykt som en generel opfattelse af, hvad kunderne forventer. Den beskrevne balance mellem tillid/troværdighed, nærhed/distance og ydre fremtræden er yderst skrøbelig, og derfor opfattes følelsesudbrud, hvis de forekommer, som ubehagelige og som noget der anfægter denne. Det kunne røkke ved tilliden, idet der med konflikten åbnes muligheden for, at der er flere forskellige vurderinger af en situation og kan tvinge et uønsket tema (f.eks. konflikten mellem salg og rådgivning) frem og som vil konfrontere den herskende konsensus. Det er en vigtig del af den faglige identitet, at bevare kontrol og selvkontrol både indadtil og udadtil. At man mener, at den ydre fremtræden afspejler bestemte indre kvaliteter er en grundforståelse hos de fleste medarbejdere i sektoren. Når traditionel "orden med sig selv" og på sit skrivebord, disciplinering af sin adfærd etc. formuleres som definatorisk tilhørende til professionel fremtræden, bygger det på denne forståelse. Det samme med regler om spisning etc. der er knyttet stærkt til et bestemt forholdsvis traditionelt billede af professionel adfærd, som er fremherskende.

Dette er nært forbundet til den tidligere beskrivelse af bankarbejdet som en handel med tillid og troværdighed. Affekt- og behovskontrol bliver definatorisk forbundet med tillid, troværdighed og professionalisme.

Knyttet sammen med dette er et spil eller en balance mellem nærhed og distance.

Nærhed søges i den personlige relation til kunden indenfor det private rådgivningsrum og er en del af selvbilledet, mens distancen hele tiden udtrykkes i symboler og adfærd. Den splittelse dette udtrykker ses i det ideal, at kunden ikke bør opleve en forskel, uanset hvem der betjener vedkommende, og i den stadige bevidsthed om dette, samtidig med at man taler om "sine kunder", det personlige i rådgivningen og at en kunde kan svigte "min tillid". Påklædning og anden fremtræden er symbolsk en væsentlig del af at etablere denne balance. Den ydre iscenesættelse sender et vigtigt signal om, at distancen skal holdes, altså at der kun er tale om en begrænset nærhed. At de forholdsvis brede regler, der eksisterer for dette, i praksis forvaltes så forholdsvis stramt, som de gør, tyder imidlertid på, at dette har dybe rødder både i det sociale rum og i den enkelte medarbejders personlige dispositioner.

Der optræder en meget stærk opdeling mellem en "frontstage" og en "backstage" og selvopfattelsen i relation til disse scener. Frontstage udgøres af det rum og den tid, hvor kunderne er tilstede, mens backstage omfatter den øvrige tid (før og efter åbningsperioden og de rum, hvor det der foregår, ikke er overvåget af kunder).

Overgangen mellem de to scener er ofte meget tydelig, til tider næsten ritualiseret. I åbningstiden, når der er kunder tilstede, er adfærd underlagt temmelig stereotype regler for, hvad der opfattes som professionelt, og scenens temaer er knyttet til rollen som finansiel rådgiver med dennes elementer af faglighed og privatisering. Den stærke emotionelle regulering og elementet af uniformering og distance i fremtræden er med til at fastholde disse temaer og signalere at temaer, der ligger udenfor denne iscenesættelse, kun med forsigtighed kan bringes frem.

Bagscenen er mere sammensat. Dens temaer omfatter diskussion om specifikke kunder, udveksling af synspunkter og dialog om faglige og salgsrelaterede spørgsmål såvel som almindelige - mere afslappede - kollegiale relationer. På bagscenen fremtræder således en mere eksplicit, regelbaseret faglighed samt mere direkte diskussioner omkring de forretningsmæssige aspekter af arbejdet, mens denne type faglighed på frontscenen fremtræder implicit med en række temaer - f.eks. salgstemaet - gjort tavse. Her

realiseres dog i stedet en mere implicit og personlig, erfaringsbaseret viden. Samtidig er ”backstage” - ligesom ”frontstage” - præget af en stærk personlig disciplin og høj grad af emotionel kontrol, der er med til at vedligeholde trygheden her både indadtil og udadtil.

Med den stærke opdeling mellem ”front” og ”back”, der håndhæves, er det centralt for at blive en del af praksisfællesskabet at lære at beherske disse scener, skiftene imellem dem, deres tematiske krav og de tilknyttede roller.

Imidlertid kan man lægge en anden vinkel på forholdet mellem bagscene og forscene: nemlig som en skelnen mellem et offentligt kollegialt rum og et privat arbejdsmæssigt rum. I den åbne relation til kollegerne realiseres en eksplicit faglighed og en forretningsmæssig forholden sig til bankarbejdet, f.eks. salgsmål etc. Det er også her den enkelte kan optræde som specialist i forhold til sine kolleger på enkeltområdet. Det er i høj grad på denne scene den enkelte vinder anerkendelse som fagperson og udnytter sin fagbaserede viden. Bagscene i denne sammenhæng er den privatiserede rådgivningssituation, hvor viden er personlig og situationer ikke kan gøre til genstand for kollektiv evaluering. Det er her den enkelte føler personlig anerkendelse og meningsfylde i arbejdet og realiserer sin personlige viden. Dette er forskellige scener for faglighed og læring, der holdes temmelig adskilt.

Disse roller, og kravene til dem, reproduceres i det sociale rum gennem de meget effektive sociale kontrolmekanismer, der eksisterer, og hvor igennem der gives feed back på adfærd, der ikke er anerkendt. Der eksisterer dog individuelle orienteringer og udfordringer af disse rammer, der afspejler en individuel distance til rollen. Bankens på mange måder snævre og disciplinerende sociale strukturer reproduceres herigennem, men de transformeres ligeledes. En lige så stærk kilde til reproduktion af roller og normer som kollegerne er imidlertid kunderne og disses forventninger til en bestemt fremtræden og adfærd, når de møder en bankmedarbejder. Der knytter sig som helhed en stærk sociale eller virtuel identitet til rollen, som er med til bremse forandringer i denne. På den måde knyttes den bankmæssige fagidentitet fast til etablerede forventninger om, hvad kravene er til en optræden, der lader den enkelte fremstå som en professionel bankmedarbejder og dermed understøtter det billede af troværdighed, som er konstituerende for karakteren af den bankmæssige fagidentitet, som en social identitet.

Dette formidles i hverdagen igennem en vidtrækkende overensstemmelse mellem medarbejderens sociale erfaringer og fagets symbolske krav og sociale praktikker. At påtage sig både de etablerede rollekrav og tage opgaven som hjælper på sig dækker en række behov hos den enkelte medarbejder. Det er en væsentlig faktor for de enkelte bankmedarbejdere, at de oplever, at de i deres egne livserfaringer og personlige ønsker og behov finder en ressource, der kan matche kunden og som de kan anvende i forhold til at forstå og forudse dennes ønsker. Dette kan forstås således, at de prøver at neutralisere ekspertrollens kombination af både tillid og risiko ved at personliggøre denne gennem inddragelsen af egne biografiske erfaringer. For den enkelte medarbejder kan dette tjene til at understøtte en ontologisk sikkerhed ved at tildele den personlige biografi en mere almen gyldighed, men den indeholder også et stærkt element af klassisk projektion, der kan føre til en blindhed overfor, hvad kunden faktisk udtrykker. Den moralsk opdragende position, der som nævnt ofte vælges i forbindelse med rådgivningen, kan ligeledes ses som nært knyttet til samme ønske om bekræftelse af eget liv og egne erfaringer.

De normer og værdier der kræves af medarbejderne for at opfylde rollens krav og socialt etablerede normer for adfærd understøttes af de dispositioner og orienteringer, den enkelte kommer til faget med. Dette reproduceres i væsentlig grad af at rekrutteringen eksplicit og implicit favoriserer bestemte træk hos nye medarbejdere. Det viser sig ved, at egenskaber som stabilitet, forudsigelighed, tryghed, struktur og orden etc. hos de fleste medarbejdere – såvel unge som mere erfarne - tillægges stor værdi. Den stærke kropslige og emotionelle disciplinering fremtræder i dette lys som funderet i en opdragelse med stor vægt på, at man kunne fremtræde ”pænt udadtil”, kunne leve op til bestemte krav for ”at opføre sig ordentligt” overfor andre mennesker og ikke at være selvcentreret og meget ekspressiv. Denne orientering mod omgivelser og verden slår ikke alene igennem i det arbejdsmæssige, men også i den måde hvorpå bankmedarbejderne vælger at tilrettelægge deres øvrige liv. Dette betyder, at en række af de normer og orienteringer, der hersker i banken ikke behøver at blive håndhævet gennem direkte eller indirekte sanktioner, men effektueres ved kombinationen af habituel disposition og social påvirkning og dermed gør denne adfærd naturlig og selvfølgelig for den enkelte. De fleste trives med den socialt definerede identitet, der venter på dem.

Således fremtræder bankmedarbejderne som en del af et veletableret fællesskab, baseret på bevidstheden om, at man er en del af en fælles praksis. Dette bygger på en overensstemmelse mellem sociale praktikker baseret på ensartede habituelle forudsætninger, således at integrationen i gruppen ved siden af den sociale kontrol også virker gennem den enkelte medarbejders – ofte forholdsvis problemløse - tilpasning og internalisering af de gældende normer og værdier. Det er både en læreproces, der finder sted gennem den daglige socialisation i banken og igennem tilegnelsen og orienteringen efter den formaliserede og strukturerede viden, der formidles i den faglige uddannelse. Samlende understreger den foranstående diskussion at tillidsproblematikken også i denne sammenhæng spiller en væsentlig rolle. Den optræder på forskellige niveauer: i de bevidste signaler pengeinstitutter sender til omverdenen, men ligeledes som noget den enkelte medarbejder skal lære at personificere og signalere. Den enkelte bankmedarbejder kan i vidt udstrækning opfattes som en personificering af denne tillid og troværdighed.

En nøgleproblemstilling i det foregående er balancen mellem ”nærhed og distance” eller mellem ”mening og fremmedhed”.

Bankarbejdet er forbundet med det, jeg har betegnet som "en handlen med tillid", en gensidig forhandling om og etablering af tillids og troværdighedsrelationer. Men tillid er altid forbundet med risiko (Giddens, 1996; Sennett, 1999; Beck, 1992) for at denne svigtes, hvilket knytter den sammen med en stadig kontrol. Denne kontrol har mere eller mindre formaliserede former, og dens virkning og formerne for dens indflydelse er nært forbundet med graden af personliggørelse af relationerne. Det vil sige, at der er elementer i denne relation, der til stadighed begrænser hinanden.

Kunderne henvender sig oftest til bankmedarbejderen både i dennes egenskab af ekspert, og i dennes egenskab af en der skal bevilge en ydelse (og måske i mindre grad som en, der vil købe en vare). Dette knytter sig nært til en forventning om at medarbejderen fremstår med den forventede professionelle attitude. Hermed optræder både en række af de faktorer som knytter sig til tilliden og mistillid til eksperter. For rådgiveren betyder dette en stigende betydning af personligt at fremstå som troværdig og tillidvækkende. Når disse forhold udfoldes, kombineret med en stærk grad af privatisering og personalisering, sker der meget let en sammenblanding af anvendelse

af bankfaglig viden og moralsk normative holdninger, hvor det for begge parter er svært at gennemskue, hvad der er hvad.

Imidlertid er dette tillidsforhold, der tilstræbes i vejledningen, ikke et gensidigt forhold som er baseret på en symmetrisk adgang til kendskab til hinanden som grundlag for sådan en tillid. Som udgangspunkt søger rådgiveren viden om en række - til tider meget private - detaljer om kundens liv og behov, uden selv at blive privat i situationen. På denne måde etablerer bankmedarbejderen en relation til kunden, der er baseret på både nærhed og distance. Dette forhold mellem nærhed og distance kan, når det ses fra et individperspektiv, problematiseres. Det kan, når det forbindes med det stærke behov for ikke at tabe kontrol, forstås som en personlig usikkerhed med rødder i den forholdsvis skrøbelige balance, der dominerer bankens sociale rum. En del af dette er formentlig at medarbejderen er placeret i den klemme, det er, at tilgodese ønsket om at hjælpe med et både ydre og personligt integreret ønske om at fastholde det forretningsmæssige fokus. Det er et stort stykke identitetsarbejde til stadig at fastholde balancen mellem at leve op til tillidsrelationen til banken og at leve op til tillidsrelationen til kunden og tendere mod at skabe identiteter der undertrykker egne behov for at tilfredsstille andre.

Personlige erfaringer og dispositioner

Dog beskriver de fleste bankmedarbejdere et dobbelt pres mellem at indgå i den personlige rådgivningssituation og at møde bankens forretningsmæssige pres, spidsformuleret i forholdet mellem rådgivning og salg. Dette er både ydre, strukturelt funderede pres, men også konfliktende indre behov. De fleste bankfolk beskriver, at de ser det som vigtigt at leve op til de krav og forventninger, der stilles til dem, og at betydningsfulde andre omkring dem, er tilfredse med dem. De beskriver ligeledes et ideal om at være hjælpere og en udstrakt loyalitet overfor bankens forretningsmæssige fundament. Dette kan dog stille medarbejderen i situationer, hvor de konfliktende krav er svært forenelige.

Ovennævnte problematik er medvirkende til, at der sker den tidligere nævnte privatisering og personliggørelse af relationen til kunden. Det går igen i flere interviews at denne side af arbejdet kun kan læres gennem personlig praksis, at man i høj grad trækker på erfaringer fra den primære socialisation og fra andre livssfærer, og at den ikke kan gøres til genstand for kollektiv refleksion. Det betyder, at rådgiveren så at sige lukker det rum, hvor en meget vigtig del af arbejdet foregår. Denne aflukning kan

fortolkes på flere måder. En forklaring er, at det kan være en strategi for at løse ovennævnte konflikt mellem modsatrettede krav og behovet for at stille alle tilfreds. Det kan ligeledes være forbundet med et ønske om at afskærme sig fra det stærke - og stigende – kontrolelementet, der gennemsyrrer en række relationer i det bankmæssige arbejde og reducerer den enkeltes suverænitet og selvstændighed på en række områder. Et yderligere element i denne forbindelse kan være, at netop det personlige element i relationerne gør medarbejderen ekstra sårbar for kritik, fordi en sådan kritik (som det kendes fra andre fag, der arbejder med mennesker) opleves som en kritik af hele personen og at det, der sker i relationen, derfor må afskærmes. Endelig kan dette forstås som en måde hvorpå den enkelte styrker sin ontologiske sikkerhed, altså at rådgiveren opnår en personlig bekræftelse igennem at tilfredsstille andre omkring sig snarere end at forfølge egne ønsker og behov. Dette vil medvirke til at forstærke behovet for aflukning, da kritik i dette tilfælde i stedet for en bekræftende funktion risikerer at have den stik modsatte virkning.

Alt i alt er der meget der tyder på, at de enkelte rådgivere på denne måde skaber sig et frirum omkring det felt i arbejdet de anser for vigtigst, som gør det svært for andre at gribe ind og udøve kontrol og samtidig skaber et rum for selvbekræftelse og styrkelse af egen personlighed, der er meget givende. Imidlertid har dette den svaghed, at det netop på grund af den personlige relation, kan virke belastende, ligesom afskærmningen af rummet indskrænker de mulige læreprocesser. I konfrontationen med fagets socialt strukturerede rum opstår ligeledes en problematisk situation i tilknytning til fejl og problemer, idet disse ofte knyttes til elementer af skyld og tilgivelse. Rådgiverne oplever strategiske eller direkte urigtige oplysninger, eller manglende realisering af aftaler fra kundens side, som et svigt, der går ud over den pågældendes troværdighed og er svært at tilgive. Noget lignende gør sig gældende i relationen mellem leder og rådgiver, hvor rådgiverne opfatter et (uundgåeligt set over en længere periode) tab på et engagement, som meget personligt og som noget man skal have ”tilgivelse for” hos sin leder.

Banken som institution er et meget stærkt objekt for identifikation og genstand for udstrakt loyalitet, hvilket også tydeligt sætter sig igennem i beskrivelser og i udtalelser fra en række medarbejdere. Således er det at arbejde i en bank og at arbejde i en *bestemt* bank noget, der spiller en rolle langt ud over ”bare” at have et arbejde. Langt de fleste

giver udtryk for, at de også i en række private situationer er bevidste om, at de arbejder i en bestemt bank og tager hensyn til dette i relation til, hvordan de optræder. Der er – specielt hos yngre medarbejdere – en meget stærk identifikation med den bank de arbejder i. Men dette forandrer sig for nogle medarbejdere. Loyalitet er fremtrædende hos alle medarbejdere. Som en vigtig forventning, er netop loyaliteten dominerende i argumentationen for, hvorfor man opretholder en forpligtelse overfor arbejdet også langt ind i privatlivet. Man kan imidlertid konstatere, at den meget emotionelle identifikation, der optræder hos mange yngre medarbejdere, med erfaringen afløses af en loyalitet, der er mere distanceret og formuleres som et krav til den enkelte. Udformningen af disse krav er nært forbundet med, at de fleste bankfolk har internaliseret en stærk model af ”den generaliserede bankmedarbejder”. Denne etablerer normative forventninger til såvel fremtræden på arbejdet som social adfærd i denne sammenhæng, men også forventninger til, hvordan hverdagslivet udenfor arbejdet er indrettet på en række andre punkter. Denne model, som den enkelte har udviklet igennem de internaliseringsprocesser, der er knyttet til interaktionen i det sociale rum, som arbejde og fag konstituerer, forstås ofte som stærkt normativ og er fundamentet for at socialt accepterede regler for adfærd overholdes, også uden eksplicit kontrol. Denne model kan også opfattes som en forståelse af den måde, hvorpå der omsættes fra den symbolske kapital, der anerkendes og kæmpes om indenfor et felt til personlige orienteringer mod bestemte valg og praktikker. Imidlertid er denne normativitet ikke absolut. For den enkelte fremstår det kollektivt funderede, individuelt inkorporerede normative ideal som en referenceramme for egne individuelle potentialer, og behovet for at skabe personlig mening i arbejdet. At beherske et felts praktikker – at være en fuldgyldig deltager – handler lige så meget om at kende de mulige rammer for afvigelse fra de normer, der hersker. Det er i denne forbindelse meningsfyldt at introducere et begreb om ”den kollektive bankmedarbejder” som beskriver den socialt accepterede ramme for afvigelse. På linie med overvejelser om over-jeg struktureres faldende betydning i takt med den stigende refleksivitet og selvreference, kan man se en ændret rolle for ”den generaliserede anden”. Det er nødvendigt at overveje om ”den generaliserede anden” – i dette tilfælde bankmedarbejderen – med den stigende refleksivitet ændrer betydning fra at være foreskrivende til snarere at være et referencepunkt for individuel afvigelse.

Et vigtigt element både i billedet af ”den generaliserede bankmand” og i de individuelle selv billeder er behovet for tryghed. Dette behov kan ikke reduceres til ”tryghed i ansættelsen” selvom dette også spiller en rolle. De fleste tematiserer dette som et meget bredere alment behov, der omfatter privatliv, den daglige arbejdssituation og kontrollen over vigtige begivenheder i livet. Flere knytter det ligeledes til kernen i det de formidler til kunden. På denne måde bliver tryghed til en vis grad et begreb, der på det personlige niveau samler arbejde, ansættelse, socialt samspil og det personlige livs organisering. Trygheden i ansættelsen er reduceret gennem de sidste 15 år, selvom den stadig spiller en stor rolle. Det er således stadig nært forbundet med loyaliteten med banken, at medarbejderne forventer at denne gør sit yderste for at undgå afskedigelser. Tryghed i hverdagens arbejdssituation – eller mangel på samme – bliver nært knyttet til ledere. Der fremtræder således en ambivalent holdning til disse. På den ene side beskrives en stor afhængighed af disse, der bl.a. fremtræder ved omtale af advancement, ved skift af stilling og ved den rolle de tildeles i relation til gode hhv. dårlige arbejdsvilkår. Dette understøttes af, at bankmedarbejderne generelt beskriver andre bankmedarbejdere som autoritetsafhængige, og manges oplevelse af at det er umuligt for den enkelte selv at påvirke eksisterende forhold. Samtidig beskrives ledere også som en kilde til utryghed og ustabilitet. Således er det markant, at der sjældent forekommer kritik af banken som institution, men ofte af ledere. På denne måde sker der i høj grad også en personliggørelse af denne type relationer og en fastholdelse af en forståelse af banken som ”god”, ved at tildele konkrete personer rollen som ”onde”.

I den arbejdsmæssige hverdag er tryghed nært sammenhængende med vedligeholdelsen af et emotionelt kontrolleret miljø, med et lavt niveau for konflikter og kritik. Den personlige fordel ved at opretholde dette er, at det muliggør et meget trygt socialt rum med få overraskelser og uventede situationer. Til gengæld også et rum, hvor etablerede forståelser og rutiner kun i begrænset omfang udfordres, ligesom kundesituationens hårfine balance heller ikke må forrykkes af hensyn til dette.

Under vilkår hvor salgsmål og kontrol med personlige præstationer får en stigende betydning, bliver dette imidlertid sværere at vedligeholde. De fleste møder dette på det personlige niveau, ved at definere sig som konkurrencemennesker, men beskriver denne egenskab i en ramme, hvor det i højere grad ikke drejer sig om ikke at være ringere end de andre end det drejer sig om at vinde. Således kan man undgå at skabe ubehagelig

synliggørelse af forskellige præstationer, men man må overveje om det ikke bekræfter tanken om et miljø, der også personligt ”straffer” individualitet.

Ovenstående gør det nærliggende at forstå bankmedarbejderen som en variant af ”den hjælpeløse hjælper” (Schmidbauer, 1977). Dette billede bygger på, at det at hjælpe er en kerneydelse i mange professioner, og at mange af disse ”hjælpere” er meget psykisk belastede (f.eks. har læger meget høje selvmordsrater såvel som misbrugsproblemer). Mennesker i de professioner, der udbyder hjælp som en service, fornægter og undertrykker typisk deres egne behov. Således er også bankmedarbejderen i langt højere grad optaget af at imødekomme de modsatrettede forventninger de oplever fra omgivelserne, end af at tilgodese sine egne behov og sige klart til og fra i denne forbindelse. Kernen i dette ”hjælpeløse hjælper syndrom” er at kundens problemer og behov opfattes som det der er værd at beskæftige sig med, mens medarbejderne tilstræber at deres eget selvbillede – i hvert tilfælde udadtil – fremstår uden svagheder, problemer og tvivl. Et billede der afspejler den ”korrekte” bankmedarbejder med dennes udstrakte selvkontrol.

Et resultat af denne stadige orientering mod andre forventninger kombineret med arbejds erfaringer knyttet til de voldsomme forandringer i banken, får nogle medarbejdere til at fremstå meget ydrestyrede og i deres egen bevidsthed ude af stand til selvstændigt at forandre og påvirke forhold og begivenheder i organisationen. I egne beskrivelse fremstår de som objekter for andres handling eller udsat for tilfældigheder. Således placerer de ”locus of control” udenfor egen person og gør sig afhængige af ledere, når det drejer sig om dem selv i organisationen, mens de fremstår stærke overfor kunden i rådgivningen, hvor de således kan kompensere ved at kan skabe situationer, der styrker et ”jeg” der kan bruge forstærkning.

Men dette er en sårbar situation. Lukningen af rummet omkring rådgivningen kan således i vid udstrækning ses som en beskyttelse af en ”hjælpeløs hjælper” mod afsløring.

Ovenstående opsamler den bankmæssige fagidentitet som den fremtræder igennem en analyse af denne som et komplekst møde mellem fag og individualitet. I det følgende afsnit vil jeg i henhold til problemstillingen yderligere belyse dette i relation til afhandlingens forståelse af dygtighed.

Den dygtige bankmedarbejder

De ovennævnte træk ved den bankmæssige fagidentitet indgår i et indbyrdes samspil, der som helhed former den dygtige bankmedarbejder med en veletableret fagidentitet. Opsamlende kan man konkludere, at følgende elementer spiller en afgørende rolle for fagidentiteten:

- Den enkelte bygger sin fagidentitet både på at være en der hjælper mennesker og at være personen med en faglig specialviden og samler dette i forståelsen af sig selv som rådgiver. Dette inkluderer både at vinde menneskers tillid og at løse problemer med udgangspunkt i bankens produkter.
- Dette baserer bankmedarbejderen på en paternalistisk tilgang til rollen som rådgiver. Denne position giver både mulighed for at se sig selv som én, der løser betydningsfulde problemer i mennesker liv, hvilket for medarbejderen forener bankarbejdet med en oplevelse af samfundsmæssig nytte, og muligheden for at tilgodese bankens forretningsmæssige interesser, hvilket giver intern accept og positiv feed-back fra ledelsen.
- I etableringen af denne fagidentitet trækker bankmedarbejderne både på en formel bankmæssig viden og en personlig biografisk erfaring som ressource for at etablere en faglig rolle, der er i overensstemmelse med selvopfattelsen.
- Den ydre fremtræden bankmedarbejderne tilstræber, og som socialt forventes for at de pågældende fremstår troværdigt og tillidsvækkende, er præget af formel orden og kontrol i relation til ydre fremtoning og personlige omgivelser kombineret med meget stærk affekt- og behovskontrol. Denne norm fastholdes også i de interne relationer.
- Til den faglige selvopfattelse hører en sikker fornemmelse for de tematiske forskelle på ”frontstage” og ”backstage” og den hertil forbundne adfærd i form af en stærk opmærksomhed på, hvordan ytringer og handlinger potentielt opfattes udadtil. Således er eksplicite fagorienterede diskussioner og forretningsmæssige overvejelser forvist fra forscenen, mens det der sker i rådgivningens privatiserede rum er forvist fra bagscenen. Generelt er konflikter og konfronterende adfærd udelukket fra begge scener og opfattes både personligt og socialt som ubehageligt.
- Den enkelte har etableret et stærkt billede af, hvordan en bankmedarbejder ”er”, som virker retningsgivende for adfærd og praktikker. Dette bliver understøttet af

den habitus den pågældende har etableret gennem opdragelsen i egen familie og senere gennem socialisering i faget, og matcher i vid udstrækning omgivelsernes sociale krav, dog med rum for individuelle afvigelser.

- Den enkelte formulerer en forståelse af sine evner som rådgiver baseret på personlige og habituelle egenskaber – et særligt talent eller evner og egenskaber internaliseret i barndommen. Dette kan tjene flere formål: At bevare suveræniteten over et område af arbejdet, at beskytte sig mod kritik af en sårbar og potentielt skrøbelig situation samt styrke det personlige ”jeg”.

Fagidentiteten kan ses som et øjebliksbillede af en forholdsvis stabil og helhedspræget - både kollektiv og individuel - opfattelse af egen placering i forhold til såvel faget som til fagets placering i forhold til egne biografiske erfaringer og personlige dispositioner. Det skal også ses i forhold til fagets rolle i en bredere samfundsmæssig kontekst, både som forskel til andre grupper og som del af en samlet arbejdsdeling. Men som det også fremgår, er dette en skrøbelig helhed, der er skabt som en afbalancering af modsigelsesfyldte forhold og relationer og af sammenstød mellem ydre krav og individuelle behov. Fagidentitet udvikles i takt med at man tilegner sig faget, i og med den enkelte etablerer en overensstemmelse mellem de individuelle og de kollektivt accepterede måder at håndtere forekommende problemer og opgaver. Men i perioder med ændringer, hvor opfattelsen af arbejdet, og de krav det stiller, ændres, kræver opretholdelsen af denne identitet en stadig arbejdsindsats for enten at formulere ændringerne indenfor den eksisterende selvforståelse, eller at forandre denne.

Fagidentiteter er nært knyttet til det arbejde der faktisk udføres. Den stærke betoning af tillid og troværdighed og vægten på at bankens medarbejdere personificerer denne, har klare aktuelle såvel som historiske forudsætninger. Man må holde sig for øje, at selvom bankerne præsenterer en mangfoldighed af produkter og ydelser, er det fortsat en vigtig del af bankernes forretningsgrundlag, at mennesker tør betro dem deres opsparinger. At signalere denne troværdighed kræver, at medarbejderne i deres arbejde synliggør, at de dybtgående er inde i det fagområde de rådgiver omkring. En medarbejder, der ikke kender de grundlæggende træk ved faget, procedurerne, de sammenhænge der er anerkendte indenfor faget, og som evner at formulere de fagrelevante aspekter af en problemstilling, og således så tvivl hos kunden om sin pålidelighed eller om

troværdigheden af rådgivningen, kan næppe opfattes som dygtig. Men omvendt må den pågældende heller ikke udvikle sig til at være en snæver teknokrat, der kun kan se de formelle aspekter ved en problemstilling. Bankvirksomhed handler også om menneskers drømme og projekter og medarbejderen skal kunne sætte sig ind i disse og forstå dem. Dette er en betydningsfuld del af at kunne identificeres som en dygtig bankmedarbejder og dermed af fagets identitet.

Selvom fagidentiteter er kollektive, er de konstitutivt knyttet til individer. Hvis en bankmedarbejder, når vedkommende tilegner sig faget - dvs. dets vidensbase såvel som de sociale krav, der er knyttet til at arbejde indenfor dette - har svært ved at udvikle en meningsfuld sammenhæng mellem vedkommendes biografiske erfaringer og samlede livsomstændigheder, kan det være svært dybtgående at tilegne sig fagets viden på en måde så denne integreres til en helhed med den pågældendes personlige viden til et samlet fagligt handleberedskab. Det kan ligeledes være svært - om ikke umuligt - at tilegne sig de praktikker, der knytter sig til at kunne fremstå med den forventede balance mellem forretningsorientering, hjælpsomhed, forudsigelighed, omhyggelighed og forsigtighed. Endelig kan et sådant meningstab i udstrakt grad betyde et fald i motivation og engagement, hvilket vil kunne føre til ligegyldighed i løsningen af opgaverne og dermed i omgangen med kundens penge. Således er en personlig identitet knyttet til faget ligeledes en forudsætning for at blive opfattet som og opfatte sig selv som dygtig.

Da fagidentiteter er funderet i fagets strukturelle og praktisk procedurelle sider, har de også meget stærke kollektive træk. Man skal kunne optræde og blive genkendt som bankmedarbejder, kende forskel på scener og temaer, og således kunne fremstå på den rigtige måde. En medarbejder der falder udenfor forventningerne til fremtræden, dvs. ikke kan opretholde den forventede emotionelle kontrol og ikke kan bevare en distance i forhold til at vise sine personlige opfattelser, sym- eller antipatier vil således blive kategoriseret som udygtig. Det er ikke nok at kende viden og regler, man skal også kunne anvende disse på en måde, der er socialt acceptabel. Dette er ligeledes med til at etablere gruppen med en opfattelse af hvilke felter faget særligt behersker, og hvor man adskiller sig fra andre. Dette er med til at skabe en kollektiv norm for og kontrol med at niveauet på disse områder holdes. Hermed er den kollektive selvopfattelse –

fagidentiteten – ligeledes et kollektivt fundament for oprettelse af arbejdsmæssige normer og et bestemt kvalitetsniveau i arbejdet.

Således er der en fundamental sammenhæng mellem at etablere en bankmæssig fagidentitet og at være en dygtig bankmedarbejder. Denne sammenhæng gælder alle fag og professioner, men udformer sig selvfølgelig med stor konkret forskellighed. Den beskrevne bankmæssige fagidentitet har den store kvalitet, at den både er i overensstemmelse med dispositionerne hos de mennesker, der arbejder i bankerne, i høj grad er grundlag for at mennesker trygt kan overlade væsentlige sider af deres liv i disse menneskers hænder og at virksomhederne har en meget forpligtet og loyal arbejdskraft. Velfunderede og forholdsvis stærke faglige identiteter har hidtil været en forudsætning for at sikre, at der blev udført et dygtigt stykke bankfagligt arbejde i danske banker, og at modsætninger og ambivalenser blev håndteret, og deres virkninger holdt under kontrol.

Der er imidlertid også væsentlige pres, i retning af forandringer af den herskende fagidentitet. Det bygger som nævnt på at omfattende implementering af ny teknologi ændrer selve arbejdet, at der er sket fundamentale forandringer i de biografiske forudsætninger unge kommer til sektoren med, samt at ikke mindst de ledelsesmæssige opfattelser af kravene til arbejdet ændrer dets sociale vilkår og normer. I denne sammenhæng kan en stærk fagidentitet være et problem. For fagidentiteter afspejler i deres natur arbejdet og den selvforståelse der aktuelt knytter sig til dette, og er dermed ikke nødvendigvis særlig åbne overfor fremtidige ændringer. Derfor kan den bankmæssige fagidentitet fremstå som en blokering for ændringer. Kan man omvendt skabe forandringer med udgangspunkt i denne identitet, kan den blive en formidabel ressource.

Det kommercielle servicearbejde - en perspektivering

Afslutningsvis vil jeg forholde afhandlingens analyser til uddannelses- og udviklingsprocesser - i banksektoren og bredere set - og fremdrage nogle problemer og ressourcer. Dette vil pege frem mod nogle områder der er blevet åbnet og som kunne vinde ved at blive yderligere belyst.

Det bankmæssige arbejde, eller arbejdet i de finansielle virksomheder, vil jeg, ikke mindst på baggrund af de sidste årtiers forandringer, placere indenfor en kategori af fagområder, jeg vælger at kalde ”det kommercialiserede servicearbejde”. Det drejer sig om fag, der producerer serviceydelser, der er nært knyttet til menneskers liv og velfærd, og hvor udførelsen er bundet til en væsentlig grad af indlevelse og etablering af gensidig tillid og forståelse fra medarbejderens side, men hvor ydelsen på det overordnede niveau leveres på baggrund af kommercielle og ikke at altruistiske motiver. Med moderniseringen af velfærdssamfundet får denne type ydelser stigende betydning. Når jeg trækker dette frem, er det for at understrege den bredere betydning en række af overvejelserne omkring bankfaget har.

Den væsentligste problemstilling knytter sig til de strukturer og interaktionsmønstre, der etablerer lærings- og udfoldelsesvilkårene i dette arbejde. Disse vilkår omfatter: de teknisk-organisatoriske forhold, herunder ledelsesformer, de socio-kulturelle forhold samt de individuelle biografier (Helms Jørgensen m.fl. 2002). Dette er også dækkende for en række arbejdsområder. Men indenfor de arbejdsfelter jeg her refererer til, må dette suppleres med relationen til kunder/klienter, som en helt afgørende faktor for selvforståelse, interaktion og udviklingsmuligheder. En kerne i dette har jeg tidligere formuleret i det jeg betegnede som tillids-trekanten. Skal medarbejderen opfylde kravet om både at engagere sig som hjælper og at være forretningsmæssig forpligtet, kræver det et omfattende identitetsarbejde at etablere og vedligeholde en selvforståelse, der kan rumme begge disse sider. Dette stiller krav til medarbejderne om en ny type orienteringer, og placerer dem i nogle forstærkede ambivalenser, hvad der kommer til udtryk i en række problemstillinger, der tidligere er konkret belyst for bankmedarbejdernes vedkommende.

Den personlige evne til og valget af strategier for at håndtere den krævede balance er nært knyttet til både den rekruttering der finder sted til faget, og til den uddannelse gennem hvilken der åbnes for, at man bliver en del af dette praksisfællesskab.

I banksektoren har den herskende rekrutteringspraksis, hvor der i høj grad sker en frasortering af unge med orienteringer og dispositioner som man ud fra forholdsvis snævre kriterier ikke finder egnede, været væsentlig i denne sammenhæng. Men at udvikle en fagidentitet er ligeledes uløseligt knyttet til at deltage i fagets faktuelle og sociale praksis, og dette indgår i mange fags uddannelser. I bankerne er dette

organiseret som en klassisk vekseluddannelse, hvilket er meget velfungerende, og man lever sagtens op til idealet om, at den arbejdsmæssige praksis og indholdet på skoleopholdene er koordineret og understøtter hinanden. Men vekseluddannelsesprincippet indbygger et latent problem: på den ene siden har den en høj effektivitet som metode til at lære et fag, og på den anden side har den en indbygget konservatisme. Uddannelsen opleves både af de etablerede i fagene og af eleverne som meget god - ikke mindst i bankerne. Det man lærer på skoleopholdene er umiddelbart brugbart i praksis, ligesom elevens deltagelse i praksis (oftest) tilrettelægges så de passer sammen med skoleopholdene. Elever får i almindelighed positiv opmærksomhed i praksissammenhænge, og man lægger vægt på at ind- og opdrage dem menneskeligt såvel som arbejdsmæssigt (og udskille dem der ikke vil tilpasse sig). Men netop disse positive sider er også uddannelsens akilleshæl. Praksis udgør, som flere studier har vist, en formidabel referenceramme for elevens erfaringer og orienteringer. Man må her holde sig for øje, at der ikke er tale om en bred, alsidig praksis, men om interaktion med elevens allernærmeste kolleger i arbejdssammenhængen. En underviser eller en uddannelsesansvarlig kan kun øve en vis indflydelse, og denne minimeres hvis de kolleger eleven i hverdagen arbejder sammen med direkte eller indirekte underkender de formidlede ideer. En anden problematisk side ved arbejdspladsen som læringsmiljø er, at kilden til de mulige læreprocesser bliver det arbejde, der umiddelbart udføres og de situationer der umiddelbart opstår. Det betyder oftest et fokus på hvordan disse løses i praksis i situationen, snarere end en alsidig refleksion over baggrund, muligheder og alternative forløb. Og endelig er et problem, at en del sider af arbejdet og ikke mindst de sociale og holdningsmæssige normer og strategier, faget har etableret, er delvis tavse og ureflekterede. Som helhed betyder dette, at uddannelsen er stærk i forhold til at formidle evnen til at udføre arbejdet og til at udvikle en fagidentitet, der kan håndtere de udfordringer og ambivalenser, der præger dette. Men det sker med udgangspunkt i de aktuelle vilkår og uden orientering mod fremtidige forandringer. Man bliver dygtig til det der skal gøres i dag og til det der blev gjort i går, men ikke til hvad der skal gøres i morgen.

Hermed kan fagidentiteter komme til at fremstå som kontraproduktive i forandringsperioder. De veletablerede fagidentiteters fundering i bestemte normative opfattelser af det dygtige arbejde indenfor et felt inducerer naturligt modstand, når der

sker udefra dirigerede forandringer. Således vil man typisk opleve, at grupper med en veletableret fagidentitet vil søge at retningsgive forandringer på bestemte måder (omdefinere et krav om salg til at være det man altid har gjort f.eks.). Forandringer der opleves som direkte i modstrid med de kollektive eller individuelle selvforståelser i et fag, vil som oftest enten blive aktivt modarbejdet eller skabe dyb frustration hos medarbejderne.

I tråd med ovenstående vil hurtige og omfattende forandringsprocesser ligeledes møde modstand, fordi de uundgåeligt vil skabe en periode med oplevelse af faldende kompetence. Indtil en forandret fagidentitet er etableret, vil medarbejderne både kollektivt og individuelt opleve sig selv som enten tvunget til at lave arbejde af en standard de har svært ved at acceptere, eller opleve sig selv som udygtige. Dette er typisk for de læreprocesser, der opstår i større forandringsperioder, og netop denne oplevelse af at den etablerede selvforståelse ikke slår til, kan være et kreativt grundlag for en fremtidig udvikling. Det er et paradoks ved fagidentiteten, at den meget dygtige medarbejder med en høj udviklet fagidentitet også er den, der er mindst forandringsparat, og omvendt at den mindre dygtige og engagerede i højere grad kan møde et krav om forandring. Forandringer der ikke kan integreres i den eksisterende fagidentitet, men som opleves som direkte i modstrid med de kollektive eller individuelle selvforståelser i et fag, vil enten blive aktivt modarbejdet eller medføre dyb frustration hos medarbejderne. På den ene side er dette problematisk i den forstand, at en grundlæggende modernisering af en sektor som banksektoren således til stadighed vil møde modstand og blive søgt omdefineret. På den anden side er det også problematisk, hvis fagidentiteten bryder sammen og arbejdet mister sit meningsindhold for medarbejderne, da bankkunden er afhængig af medarbejderens engagement. Derfor er det afgørende, at forandringsprocesser tager udgangspunkt i en dybtgående forståelse af den herskende fagidentitet og gennemføres i ”dialog” med denne, således at man ikke lader teknokratiske eller økonomiske synsvinkler være enerådende. I denne forbindelse er det ligeledes vigtigt at holde fast i, at faglige identiteter i det kommercielle servicearbejde ikke kun er relateret til arbejdet og til det kollegiale praksisfællesskab. De mennesker, man er i samspil med som kunder, klienter eller lignende, er af lige så stor, hvis ikke større, betydning i reproduktionen af fagidentiteten. Således handler

forandring i f.eks. banksektoren nok så meget om at ændre kundernes krav og forventninger.

Dette er knyttet til den individuelle betydning af faget og fagligheden. Fagligheden som begreb er som beskrevet både konservativt og samfundsmæssigt værdifuldt, hvilket i høj grad kommer til udtryk for bankernes vedkommende. På den ene side repræsenterer fagligheden med dens tilknyttede fagidentitet garantien for:

- Medarbejderens opfattelse af placeringen af eget arbejde i en større sammenhæng og dermed den individuelle forpligtelse på kvaliteten af det produkt, man er med til at skabe
- At der kollektivt opretholdes normer for arbejdets udførelse, og dermed også et kollektivt ansvar for at gribe ind, når den enkelte i faget ikke lever op til disse normer
- At medarbejderen føler sig som en del af en historisk udviklingskontinuitet der skaber en forståelse af helhed og sammenhæng i det man foretager sig
- At der hos den enkelte er etableret et bredt fundament for en livslang udvikling og for læreprocesser, der produktivt kan kombinere kontinuitet og fornyelse

Fagligheden sikrer med andre ord kvalitet, ansvarlighed og meningsfuldhed i forhold til arbejdet. Noget der er af den yderste vigtighed i den type arbejde, der er tale om her.

Til gengæld har fagligheden også nogle svagheder der fordrer en modernisering:

- Der er en tendens til at fagene bliver for snævre og udtyndes specielt i kraft af automatisering af en række opgaver.
- Fagene kan skabe en uheldig lukning og blokeringer for udvikling af arbejds- og organisationsformer der øger bredde og læringsmuligheder i arbejdet.
- Den faglige lukning og dominans indenfor bestemte arbejdsområder, som bankarbejdet, kan skabe en reproduktion af normer, der forringer evnen til at matche stigende social og kulturel diversitet i samfundet som helhed
- Fagene har med deres forankring i en historisk udviklet praksis en tendens til at genspejle gårsdagens og de aktuelle forståelser, men samtidig have en mindre evne til at indfange fremtidens udfordringer - de udviser stor mangel på forandringsevne.

Således trænger den bankfaglige faglighed og fagforståelse – på linie med en række andre fags - givetvis til fornyelser for at matche de udfordringer, der afstedkommes af

moderniseringer af arbejdsformer og menneskers livsvilkår. Udfordringen er at foretage disse, så man bevarer de individuelle og samfundsmæssige værdier i fagligheden.

At dette ikke er en snæver dansk problemstilling kommer til udtryk i EU's FAME projekt. Her bliver det fremhævet (Attwell, 2000) at med udgangspunktet i den udfoldede modernitets problemstillinger omkring globalisering, nye teknologi etc. kan der konstateres et pres mod de faglige identiteter, hvilket bør udløse bekymring snarere end at blive set som et uundgåeligt sideprodukt til den økonomiske udvikling. Dette skyldes at fagidentiter

- spiller en social rolle og den erosion der forekommer, vil løsne den sociale solidaritet og føre til forstærket social eksklusion
- udgør ligeledes et væsentligt element i den måde hvorpå mennesker håndterer pres og stress i arbejdssituationen.

Men en mere generel bekymring i denne sammenhæng er knyttet til videnssamfundet og til mulighederne for livslang læring generelt. Udvikling af viden og fornyelse i konkrete sammenhænge sker ikke tilfældigt eller relateret til individer, men er forankret i og udvikles igennem de praksisfællesskaber, der er - i hvert tilfælde til dels - baseret på fagidentiteten. For at bruge sin individuelle viden i en bestemt kontekst, kræves en bredt baseret forståelse af hele arbejdsprocessen og af egen position i denne, hvilket bygger på den faglige identitet og på at man med et fagligt udgangspunkt forholder sig til arbejdsprocessen. Vigtigst er imidlertid forbindelsen mellem faglig identitetsdannelse og læringshistorier. I mange sammenhænge formuleres et krav om livslang læring hvilket ofte knyttes sammen med en orientering mod arbejdspladsen som læringsmiljø. Men det er netop gennem praksisfællesskaber – byggende på fagidentitet – at viden tilegnes fortolkes og omsættes til praksis. Læring er både en social og en individuel aktivitet og mest kraftfuld når det virkelige livs sammenhænge reflektivt forbindes til individuelle biografier og selvforståelser. Svækkelsen af faglige identiteter kan indsnævre mulighederne for alsidigt funderet livslange læreprocesser.

Fagidentitet dannes, når faget som et kollektivt strukturerende perspektiv møder selvets subjektivt organiserende perspektiv. Nogen gange oplever den enkelte dette som nemt og ukompliceret. Nogen gange er det kompliceret og smertefuldt for den enkelte. Men det er sjældent uden betydning. Nedenstående citat giver en stærk beskrivelse af dette:

”Hvad er det egentlig, som forandres? Man går gennem noget, og der bliver altid noget hængende, man bør ikke lade som om, man kommer fuldstændig uskadt ud igen. Et eller andet smitter af, det er som at ryge: man har mindst brug for den samme tid, hvori man ikke ryger, før det er blevet absorberet. På samme måde er man også inficeret her. Man har brug for lang tid. Hvad har ændret sig? Måske vil man for fremtiden være noget mere hensynsløs, forhærdet og kold overfor mangt og meget og gå lettere hen over tingene; meget af det, der før ville have vagt forfærdelse, rører ikke én mere.”.

Denne bekymring stammer ikke fra en forskrækket bankelev, men snarere fra en, der ville prøve på at lære, hvordan et menneske kommer til at se ud fra yderst til inderst, når det går ind i et team, som medarbejder ved en berygtet boulevardavis. Citatet er fra Günther Wallraffs beskrivelse af sin tid som Hans Esser på den tyske skandaleavis Bild. Med respektabel journalist-faglig kompetence som baggrund fungerede han under sit dæksnavn indenfor skandalebladets rammer med det formål først at tilegne sig bladets praksis og efterfølgende at forsøge at afsløre den redaktionelle forløjethed. Men når man tilegner sig en praksis ændres man. Wallraff kom ikke uskadt ud fra Bild som et fagligt og personligt helt menneske, tværtimod. Den daglige solidaritet med bladets praksisfællesskab og kollektive selvforståelse førte ham ud i en eksistentiel ambivalenskrise og til dels en erkendelse af, at hans faglige kompetence og samlede habitus kom i konflikt med Bilds sociale rum og hele måde at se verden på, og dels en erkendelse af at han – mod sin vilje - blev en del af dette. Hans Esser var dygtig til at være Hans Esser. Günther Wallraff var dygtig til at være Hans Esser.

Man bærer fagidentiteten i sin biografiske erfaring som en mulighed, men biografisk erfaring forandres i kraft af mødet med faget – og således bliver man dygtig ... på godt og ondt.

Litteraturliste

Alheit, Peter (1993). Das "Narrative Interview" eine einföhrung. Arbejdstekster nr. 11, RUC

Alheit, Peter (1994). Taking the Knocks. Youth Unemployment and Biography - A Qualitative Analysis, London

Alheit, Peter; Bergamini, Stefania (1995). Biographical and life-history Research as a New Qualitative Approach in Social Sciences and Education. An introduction. In: Skevos Papaioannou et al. (Eds.), Education, Culture and Modernisation, Roskilde: RUC

Andersen, Anders Siig; Larsen, Kirsten (2001). Det narrative livshistoriske interview. Introduktion til Fritz Schützes teoretiske og metodologiske arbejde. Småskrift nr. 11. Livshistorieprojektet. RUC

Andersen, Ib (1997). Den skindbarlige virkelighed – om valg af samfundsvidenskabelige metoder. Samfundslitteratur

Andersen, Torben (1996). Organisatoriske forandringer i Dansk Bankvæsen. Handelshøjskolen PhD. serie 2.96

Andersen, Torben (1998). Kompetencer i Danske pengeinstitutter. I Prahl m.fl. (Red), Competence - i et organisatorisk perspektiv. RUC

Andersen, Vibeke m.fl. (1993). Kvalifikationer og levende mennesker. 2. delrapport fra Almenkvalificeringsprojektet. Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen, RUC.

Aries, Philippe (1982). Barndommens historie. Arnold Busck

Attwell, G; Hughes, Jenny (2000). Developing social identities in a period of change: A forum policy document.
www.theknownet.com/xml/ChangeIdent/67432561/printable.html.

Beck, Ulrich (1992). Risk Society. Towards a new modernity. SAGE Publications

Becker-Schmidt, Regina (1982). Modsætningsfyldt realitet og Ambivalens – kvinders arbejds erfaringer i fabrik og familie. Udkast nr. 2, 1982, 10. årg.

Becker-Schmidt, Regina; Knapp, Gudrun-Axeli (1994). Vi har ikke et minut, det er minutterne der har os. I: Nielsen m.fl. Arbejde og subjektivitet

Berger, Peter L; Luckmann, Thomas (1966/99). Den samfundsskabte virkelighed. En videnssociologisk afhandling. Lindhardt og Ringhof

Bering, Ida (2002). Når det dårlige arbejde også er godt. Medarbejderperspektiver på ændret arbejdsorganisation belyst gennem udviklingsprojekter i rengøringsbranchen. Ph.d. afhandling, RUC, 2002

- Bhaskar, Roy (1989). Reclaiming reality: a critical introduction to contemporary philosophy. Verso, London
- Bhaskar, Roy (1989). The possibility of Naturalism. Hamstaed: Harvester Wheatsheaf
- Bhaskar, Roy (2001). How to change reality. Structure vs. story. I: Diskussion med Rom Harré, Potter og Lopez, After Postmodernism
- Bjerg, Jens (1998). Fortællinger om opdragelse og undervisning, I: Bjerg, Jens (red). Pædagogik. En grundbog til et fag. Hans Rietzel, 1998.
- Bourdieu, Pierre (1988). Homo Academicus. Stanford University press, Stanford, California.
- Bourdieu, Pierre (1990). The logic of practice. Polity Press
- Bourdieu, Pierre (1994). Centrale tekster inden for sociologi og kulturteori. Akademisk Forlag.
- Bourdieu, Pierre (1997 (a)). Af praktiske grunde; Hans Reitel.
- Bourdieu, Pierre (1997 (b)). The Forms of Capital. In Halsey m.fl.. Education. Culture, Economy, Society. Oxford University Press, New York.
- Broady, Donald (1998). Kapitalbegrebet som uddannelsessociologisk værktøj. I Bjerg, Jens (red). Pædagogik – en grundbog til et fag. Hans Rietzel.
- Brown, Alan (1999). A dynamic model of occupational identity formation. FORUM Identities workshop. Vienna – June, 1999
- Brown, Richard K. ed. (1997). The Changing Shape of Work. MacMillan Press Ltd.
- Brückner, Peter (1979). Kapitalismens socialpsykologi. Hans Reitzels Forlag
- Brødslev Olsen, Jan (2000). Selvets verden : et livsforløbs perspektiv. Systime, Århus
- Börnfors, Lennard (1996). Bankmannen en etnologisk studie av yrkesvardag och yrkesidentitet 1945-1995. Lund, Historiska Media
- Callewaert, Staf; Petersen, Karin Anna (1994). Det mandlige herredømme I middelhavskulturen ifølge Pierre Bourdieu. I: Callewaert m.fl. Pierre Bourdieu. Centrale tekster inden for sociologi og kulturteori. Akademisk Forlag
- Casey, Cathrine (1995). Work, self and society. After industrialism. Routhledge London and New York.
- Charon, Joel M. (1995). Symbolic interactionism. An introduction, an interpretation, an integration. Prentice Hall, New Jersey.
- Cooley, Charles Horton (1902/2002). Human Nature and the Social Order. Scribner's New York. Her fra <http://www.louisville.edu/~jabusc01/lkglsslf.htm>

Cooligan, Hugh (1999). Research Methods and Statistics in Psychology. Hodder and Stoughton

Corrington, Robert S. (1993). An introduction to C.S. Pierce. Rewman & Littlefield publ. Inc.

Dausien, Bettina (1998). Education as biographical Construction? Narration, Gender and Learning – a Case Study. . In: Alheit og Kammler: Lifelong Learning and its Impact on Social and Regional Development: Collected Papers. Bremen

Dewey, John (1963). Experience and education. Collier Books

Dewey, John (1966). Democracy and education. An introduction to the Philosophy of Education. The Frees Press

Dibbern Andersen m.fl. (2003). Kontaktlærerens værktøjskasse. Undervisningsministeriet, 2003.

Drejer, Ole (1994). Personal locations and perspectives. Psychological Yearbook vol 1. Museum Tusulanum Press.

Drejer, Ole (1999). Læring som ændring af personlig deltagelse I sociale kontekster. I Nielsen, Klaus; Kvale, Steinar. Mesterlære. Lærings som social praksis. Hans Rietzels Forlag.

Dreyfuss, Herbert og Stuart (1991). Intuitiv ekspertise : den bristede drøm om tænkende maskiner. Munksgaard.

Du Gay, Poul (red). (2000). Identity. A Reader. Sage, London

Due, Jesper; Madsen, Jørgen Steen (1990). "Man kan kun gå på to ben" : lærerne mellem profession og fagforening. Danmarks Lærerforening.

Döpping, Jesper (1996). Viden og narrativer som konstruktioner - om forhandlingen af det narrative og det non-humanes placering. Psyke og Logos, 1986, 17

Elliott, Philip (1972). The Sociology of the Professions. London

Ellström, & Nilsson. Kompetensutveckling i små- och medelstora företag. Linköbing Universitet, juni 1997

Engestrøm, Yrjøl (1986). The zone of Proximal development as the basic category of educational psykologi. The quarterly newsletter og the Laboratory of comparative human cognition

Engestrøm, Yrjøl (1994). Training for Change. ILO, 1994

Erikson, E (1992). Identitet, ungdom og kriser. Hans Reitzels Forlag, København

- Ewen, Robert B., (1993). *An Introduction to Theories of Personality*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 4th edition.
- Fibæk Lauersen, Per (1997). Howard Gardner. De mange intelligensers pædagogik. Gyldendal
- Finansministeriet (1998). Inspiration og værktøj til medarbejderudviklingssamtaler. Finansministeriet, maj 1998
- Finansrådet (2001). Fremtidssyn for den finansielle sektor – et debatoplæg. Finansrådet
- Finanssektorens Arbejdsgivere (2000). Lønstatistik 2000. Finanssektorens Arbejdsgivere
- Fontane, David (2000). *Personality in the workplace*. MacMillan Press ltd.
- Furnham, Adrian; Argyle, Michael (1998). *The psychology of money*. London : Routledge
- Gardner, Howard (1993). *The Unschooled mind. How children think and how Schools should teach*. Fontana Press.
- Gergen, Kenneth J. (1985). *The Social Constructionist Movement in Modern Psychology*. *American Psychologist*, March 1985.
- Gergen, Kenneth J. (1991). *The Saturated Self. Dilemmas of Identity in Contemporary Life*. Basic Books
- Gergen, Kenneth J. (2002). *Narrative, Moral Identity and Historical Consciousness: a Social Constructionist Account*. <http://www.swarthmore.edu/SocSci/kgergen1/web/page>
- Giddens, Anthony (1984). *The constitution of society*. Cambridge.
- Giddens, Anthony (1994). *Modernitetens konsekvenser*. Hans Reitzels Forlag
- Giddens, Anthony (1996). *Modernitet og selvidentitet. Selvet og samfundet under sen-moderniteten*. Hans Reitzels Forlag.
- Goffman, Ervin (1961). *Encounters - Two studies in the sociology of interaction*. The Bobbs-Merrill
- Goffman, Erving (1975). *Stigma : om afvigerens sociale identitet*. Gyldendal
- Goffman, Erving (1992). *Vore rollespil i hverdagen*. Østlands-Postens Boktrykkeri, Larvik
- Greenwood, John D. (1994). *Realism, Identity and Emotion. Reclaiming Social Psychology*. Sage Publications.
- Hall, Stuart (2000). *Who needs 'Identity'? I: Du Gay, Poul (red). Identity. A Reader*. Sage, London

- Hansen, Per H.; Mørch, Søren. Den Danske Bank, Gyldendal, 1997
- Harré, Rom (1985). The languagegame of Self-Ascription. I: *Texts of Identity*, eds. John Shotter and Kenneth J. Gergen. Newbury Park, CA: Sage
- Harré, Rom (2001). How to change reality. Structure vs. story. I: Diskussion med Roy Bhaskar, Potter og Lopez, *After Postmodernism*
- Haslam, S. Alexander (2001). *Psychology in Organizations, The Social Identity Approach*. Sage - London
- Heinz, Walter R. (1995). *Arbeit, beruf und lebenslauf. Ein einföhrung in die berufliche sozialisation*. Juventa Verlag
- Helms Jørgensen, Christian m.fl. (2002). *Læring på arbejdspladsen – den lærende I centrum*. I: Holt Larsen og Svalbo (red). *Fra kursus til kompetenceudvikling på jobbet*. Jurist- og økonomforbundets forlag
- Hetherington, Kevin (1998). *Expressions of Identity. Space, Performance, Politics*. Sade, London.
- Hoffstede, Geert (1991). *Kultur og organisationer. Overlevelse i en grænseoverskridende verden*. Schultz Erhvervsbøger.
- Husen, Michael (1984), *Arbejde og identitet*. Nyt nordisk forlag
- Hvid, Helge; Møller, Niels (1992). *Det udviklende arbejde : mennesket i arbejdet - virksomheden i samfundet*. Fremads Forlag
- Illeris, Knud; Katznelson, Naomi; Simonsen, Birgitte; Ulriksen, Lars (2002). *Ungdom, identitet og Uddannelse*. Roskilde Universitetsforlag
- Jarvis, Peter (1992). *Paradoxes of Learning*. Jossey-Bass
- Kaspersen, Lars Bo (1992). Forholdet mellem filosofi og sociologi i Anthony Giddens' strukturationsteori. GRUS, nr. 36
- Kerschensteiner, Georg (1980). *Arbejdsskolen*. Nyt Nordisk Forlag, København.
- Knudsen, Christian (1994). *Empirisk-analytisk videnskabsteori. Del 1 og Del 2. I: Andersen, Heine. Videnskabsteori og metodelære. Bind 1. Introduktion*. Samfundslitteratur.
- Kroger, Jane (2000). *Identity Development. Adolescence Through Adulthood*. Sage Publications
- Kvale, Steinar (1997). *Interview*. Hans Reitzels forlag
- Laske, Gabriele (2001 (a)). *Vocational Identity - a central element in the european concept of work*. www.theknownet.com/xml/changeident.

- Laske, Gabriele (2001 (b)) . Profession and occupation as Medium of Socialization and Identity formation. FAME
- Lave, Jean & Wenger, Etienne. Situated learning. Legitimate Peripheral Participation. Cambridge University Press, 1991.
- Lave, Jean (1988). Formidling eller praktisk forståelse. Udkast, nr.2.
- Lave, Jean (1996). Teaching as Learning in practice. Mind, Culture and activity, Volume 3, no. 3, 1996.
- Leithäuser, Thomas (2000). Subjectivity, lifeworld and Work Organization. I: Illeris (red): Adult Education in the Perspective of the Learners. Roskilde University Press.
- Leithäuser, Thomas; Volmerg, Birgit (1988). Psykoanalyse in der Sozialforschung. Opladen
- Marx, Karl (1970). Kapitalen – kritik af den politiske økonomi. Rhodos, København
- Marx, Karl ; Engels, Friedrich (1971). Udvalgte skrifter. Tiden
- Mead, G.H. (1934). Mind, Self and Society. From a standpoint of a Social Behaviorist. Chicago, The University of Chicago Press
- Mishler, Elliot G. (1999). Storylines : craftartists' narratives of identity. Harvard University Press,London
- Mishler, Elliot G. (1986). Research interviewing : context and narrative , Harvard University Press
- Morgenroth, Christine (1990). Sprachlose Widerstand. Campus, Frankfurt
- Moxnes, Poul (1995). Psykologi og økonomi. En hermeneutisk og emperisk analyse av kultur og driftsresultat i sparebanker 1984-1989.Eget forlag, Oslo, 1995
- Mygind Madsen, Aase; Humeniuk, Jenny (1987). Hvorfor avancerer kvinder ikke i banker og sparekasser. Århus, 1987
- Negt, Oskar (1975); Sociologisk fantasi og eksemplarisk indlæring : til teori og praksis i arbejderuddannelsen. RUC
- Negt, Oskar (1984); Det levende arbejde, den stjålne tid. De politiske og kulturelle sider af kampen for nedsat arbejdstid. Politisk Revy
- Negt, Oskar (1997). Globalisering, ekspropriation, og det moderne problem om ”conditio humana”. Social Kritik, nr. 52-53
- Nielsen, Birger Steen m.fl. (1994). Arbejde og subjektivitet – en antologi om arbejde, køn og erfaring. EVU-gruppen, RUC

- Nielsen, Henrik Kaare (1991). Identiteter i bevægelse. I: Fink, Hans; Hauge, Hans. Identiteter i forandring. Århus Universitetsforlag.
- Nielsen, Henrik Kaare (2001), Fortællingen, identitet og dannelse. DPT nr. 1 februar 2001
- Nielsen, Klaus; Kvale, Steinar (1999). Mesterlære. Læring som social praksis. Hans Reitzels Forlag
- Nissen, Thomas (1970). Indlæring og pædagogik. Munksgaard
- Nordenbo, Sven Erik (1989). Når voksne lærer – fx edb. Munksgaard
- Nørlund Jensen, Lars (1996). Værdibaseret ledelse. Børsens Forlag
- Olesen, Ole Andkjær (red.) (2002). Psykodynamisk leksikon. Gyldendal
- Olsén, Peter; Nielsen, Birger Steen; Nielsen, Kurt Aagaard (2003). Demokrati og bæredygtighed. Social fantasi og samfundsmæssig rigdomsproduktion. Roskilde Universitetsforlag
- Postmes, Tom; Spears, Russell; Lea, Martin (1999). Social Identity, Normative Content and 'Deindividuation' in Computer-mediated Groups. In Ellemers, Naomi; Spears, Russell; Doosje, Bertjan. Social Identity. Context, Commitment, Content. Blackwell Publishers.
- Potter, Garry; López, José (2001). After Postmodernism: The Millennium. I: Lopez og Potter. After Postmodernism. An introduction to critical realism. The Athlone Press, London
- Rasmussen, Finn Dam (1983). Lønarbejderlige gyldighed og klientsolidaritet. I: Socialarbejde: Problem – Politik – Handling. Barndom og Pædagogik 2. RUC.
- Rasmussen, Preben Horsholt (1990). Erhvervsuddannelsernes betydning for differentieringen i kvalifikations- og interesseudvikling blandt faglærte. I: Rasmussen, Palle. Kvalificering til hvad? For hvem?. Aalborg Universitetsforlag.
- Regini, Marino; Kitay, Jim; Baethge, Martin (1999). From tellers to Sellers. Changing Employment Relations in Banks. The MIT Press
- Roberts, Ian (1997). The culture of ownership and the ownership of culture. I: Brown, Richard K. (red.). The changing shape of work. Macmillan press ltd.
- Rosenthal, Gabriele (1993). Reconstruction of Life Stories: Principles of selection in Generating Stories for Narrative Biographical Interviews. I: Josselson, Ruthellen; Lieblich, Amia (red.). The Narrative Study of Lives. Sage, London
- Salling Olesen, Henning (1997). Arbejdskraftens politiske økonomi. I: Weber, Kirsten m.fl. (red.). Modet til fremtiden – inspirationen fra Oskar Negt. Roskilde Universitetsforlag.

Salling Olesen, Henning (2000). Professional Identity as Learning Processes in Life Histories. Paper no 12, Life History Project, RUC

Salling Olesen, Henning (2001). Professional identity as learning processes in life histories. In: Broncano, Manolo Collado m.fl. Educación y formación de personas adultas i trabajo, ESREA conference report.

Sampson, Anthony (1982). Den skjulte magt. Bankvirksomhed i en farlig verden. Gads Forlag

Schmidbauer, Wolfgang (1977). Hilflöse Helfer. Über die seelische Problematik der helfenden Berufe. Frankfurt

Schumann, Michael m.fl. (1990). Breite diffusion der Neuen Produktionskonzepte – zögerlicher Wandel der Arbeitsstrukturen.

Schön, Donald (1983). The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action. Basic Books

Sennett, Richard (1999). Det fleksible menneske. Hovedland

Shotter, John (1985). Social accountability and self-specification. I: Gergen m.fl. The social construction of the person. Springer, New York

Sigurjonsson, Gudmundur (2002). Dansk vekseluddannelse i støbeskeen : fra lavstidens mesterlære til moderne dansk vekseluddannelse. Fællestrykkeriet for Sundhedsvidenskaberne, Århus Universitet

Smith, Heather J.; Spears, Russell; Hamstra, Intse J. (1999). Social Identity and the Context of Relative Deprivation. In Ellemers, Naomi; Spears, Russell; Doosje, Bertjan. Social Identity. Context, Commitment, Content. Blackwell Publishers.

Stern, Daniel N. (1989). Developmental Prerequisites for the Sense of a Narrated Self. I: Cooper, Sternberg and Person. Psychoanalysis. Yale University

Stern, Daniel N. (2000). Barnets interpersonelle verden. Hans Reitzels Forlag.

Strauss, Anselm; Corbin, Juliet (1998). Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for developing Grounded Theory. Sage, London

Swedberg, Richard (1987). Sociologist looks at banks, Stockholm

Swedberg, Richard (1987). Sociologists look at banks. Stockholm

Thunborg, Camilla (1999). Lärande av yrkesidentitåt. En studie av läkare, sjuksköterskor och undersköterskor. Linköbing Studies in Education and Psykology no. 64.

Thyssen, Ole (1991). Penge, magt og kærlighed. Teorien om symbolsk generaliserede medier hos Parsons, Luhmann og Habermas. Rosinante

Tietel, Erhard (2002). Triangular spaces and social skins in organisations. Journal of the Australian Institute of Socio-Analysis. Volume 4, December 2002

Tomassini, Massimo (2001). Identifying the professional Identity. Models of evolution of professional identity and their impact on vet.
http://www.theknownet.com/xml/forum_front/changing_identities/meat.html

Turner, John C. (1999). Some Current Issues in Research on Social Identity and Self-categorization Theories. In Ellemers, Naomi; Spears, Russell; Doosje, Bertjan. Social Identity. Context, Commitment, Content. Blackwell Publishers.

Undervisningsministeriet (1999). Frafald flytter. Undervisningsministeriet

Undervisningsministeriet (2001). Hvordan gik det? Sammenfatning af Erfaringer fra forsøg med eud-reformen i 2000. Undervisningsministeriet

Wackerhausen, Steen (1999). Det skolestiske paradigme og mesterlære. I: Nielsen og Kvale. Mesterlære. Læring som social praksis. Hans Reitzels forlag.

Weber, Kirsten (2002). Professionsuddannelserne i varestedet eller Senmodernitetens paradoksale kvalificering. I: Social Kritik, nr.81, 2002

Wenger, Etienne (1998). Communities of practice. Learning, Meaning, and Identity. Cambridge University Press.

Wenger, Etienne (1999). Communities of Practice: Learning as a Social System.
www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/lss.shtml.

Wenneberg, Søren B. (2002). Socialkonstruktivisme. Positioner, problemer og perspektiver. Samfundslitteratur.

Winther-Jensen, Thyge (1989). Undervisning og menneskesyn. Akademisk forlag

Winther-Jensen, Thyge (1996). Voksenpædagogik - grundlag og ideer. Akademisk forlag

Ziehe, Thomas (1983). Ny ungdom og usædvanlige læreprocesser. Politisk Revy

Husk at udfylde afsnitsnavn