

Da COVID-19 ramte arbejdslivet



Arbejdslivsstudier, F2021

Gruppenummer: S2141008986

Vejleder: Anders Pilmark

Katrine Graff Madsen (69992)

Mads Møbius Ingvordsen (70020)

Josefine Skree-Lassen (70019)

Julie Fuglsang (69834)

Antal tegn inkl. mellemrum: 125.666

Abstract

Due to the COVID-19 pandemic many companies have had to send their employees home full time, accelerating an already existing tendency towards more remote work. This drastic change in working conditions is thought to have serious implications for the psychosocial working environment. Therefore, this project seeks to investigate how the employees in a department in *Danmarks Statistik* have experienced the change to full time work from home. It did so through a series of semi structured interviews with six of the department's employees in a variety of roles. The study found that while the employees experienced some benefits from the change, such as improved work efficiency and greater flexibility, the technologically mediated communication and collaboration was felt to be detrimental to the psychosocial work environment. It found that the increased autonomy was experienced as a burden to some employees due to needing to self-lead more. Additionally, it was found that the change illuminated already existing issues in the department, and thus remote work could not solely account for the negative experience of the employees. The study concluded that working from home can be said to have worsened several factors of a good psychosocial work environment in the department.

Indholdsfortegnelse

Abstract	1
Indholdsfortegnelse	2
Problemfelt	4
Problemformulering:	6
Litteratursøgning	6
Begrebsafklaring - hvad er psykisk arbejdsmiljø?	7
Psykisk- eller psykosocialt arbejdsmiljø	8
Begrebets historik – regulering	8
De seks guldkorn	8
Videnskabsteori	10
Hermeneutik	10
Filosofisk hermeneutik	10
Vores forforståelse	11
Valg af case	12
Metodologi	12
Metodeovervejelser	13
Eksplorativ survey	13
Survey resultater	15
Semistrukturerede interviews	17
Udvælgelse af informanter	19
Etiske overvejelser	20
Reliabilitet og validitet	21
Teori	23
Krav-kontrol modellen	23
Social kapital	24
Media richness-teorien og social presence-teorien	27
Media richness-teorien	27
Social presence-teorien	29
Analysestrategi	31
Operationalisering af teorierne	33
Krav-kontrol modellen	33
Social kapital	34

Media richness-teorien og social presence-teorien	34
Analyse	35
De fysiske rammer	35
Effektivitet og fordybelse	36
Indflydelse	37
Fleksibilitet	38
Grænseløshed	39
Selvledelse	40
Anerkendelse	42
Teknologisk interaktion	43
Samarbejde på distance	46
Diskussion	49
Projektets rækkevidde	49
For meget af det gode?	50
Krav-kontrol modellen i det moderne arbejdsliv	50
Distancearbejde på sigt	51
Konklusion	51
Litteraturliste	53

Problemfelt

Den 11. marts år 2020 bekendtgjorde verdenssundhedsorganisationen (WHO) på et virtuelt pressemøde infektionssygdommen, *SARS-CoV-2*, (COVID-19) for en pandemi. WHO's bekendtgørelse af COVID-19 som en pandemi var samtidig en direkte opfordring til verdens lande om, at benytte nationale strategier i håb om at afbøde sygdommen (WHO, 2021, s. 2–5). Opfordringen fra WHO så den danske regering alvorligt på, og den 11. marts år 2020 – samme dag som WHO's bekendtgørelse – præsenterede statsminister Mette Frederiksen på et pressemøde flere politiske tiltag der ville få store samfundsmæssige implikationer for Danmark. Det betød eksempelvis at alle offentlige ansatte, der ikke varetog kritiske arbejdsfunktioner i samfundet skulle være hjemsendt senest den 13. marts år 2020 og så vidt muligt arbejde hjemmefra. Samtidig opfordrede Mette Frederiksen til, at den private sektor hjemsendte deres medarbejdere og så vidt sikre, at så mange som mulig kunne arbejde hjemmefra (Regeringen, 2021). Som følge af COVID-19 restriktionerne og heraf hjemsendelse af den offentlige- og private sektor har flere nye arbejdsrutiner skulle integreres således, at medarbejderne har været i stand til at udføre deres arbejde hjemmefra. Det har blandt andet medført en stigning i brugen af digitale mødeplatforme som eksempelvis *Zoom* eller *Microsoft Teams* som for mange det seneste år er blevet et hverdagsredskab for at tilgå deres arbejde (KL, 2021).

Det er især den teknologiske udvikling der gennem årene har ændret grænsen for arbejdslivet, med øget mulighed for fleksible arbejdstider og hvor man ikke længere behøver, at møde fysisk ind på arbejdspladsen. I år 2000 arbejdede omkring 20 procent af de danske lønmodtagere af og til hjemmefra, hvor tallet i år 2009 var steget til næsten 30 procent. Denne ændring ses som en kontinuerlig og naturlig del af arbejdslivet fra industrisamfundet til informationssamfundet, og som har udviklet sig over en årrække. Udviklingen opfattes af de fleste mennesker som noget positivt og fordelagtig, da man sparer tid på transport og har større mulighed for at fordybe sig i sit arbejde uden at opleve afbrydelser. Det er på trods af, at man potentielt kan blive kontaktet via opringning, SMS eller e-mail uden for arbejdstid (Holt, Hvid, Kamp & Lund, 2013, s. 42-44). Da den offentlige- og private sektor blev hjemsendt som følge af COVID-19 skete der en pludselig forandring i arbejdslivet som står i kontrast til den kontinuerlige og naturlige mangeårige udvikling. Det har betydet at de tidligere hjemmearbejdsdage på et par dage om ugen, er skiftet ud med hjemmearbejde på fuld tid, og som for mange mennesker har påvirket deres daglige struktur og trivsel.

Før COVID-19 restriktionerne var hjemmearbejde for mange mennesker forbundet med noget positivt som eksempelvis ro og fordybelse, men har i dag for nogen den modsatte effekt (Witte, 2020). I februar år 2021 præsenterede Human Engage i samarbejde med Blendi, rapporten, *"Trivsel under Coronakrisen"*, blandt beskæftigede og tager udgangspunkt i WHO's trivselsindeks, *"WHO-5"*, til at afdække det psykiske arbejdsmiljø. Rapporten påviste et alarmerende lavt niveau af det psykiske arbejdsmiljø blandt medarbejdere, som ikke kun er påvirket af COVID-19, men også af den forandring det medfølger i hverdagen og arbejdslivet. Med udgangspunkt i WHO-5's indeks ses det, at medarbejdernes arbejdstrivsel i aldersgruppen 18-39 år er på et betydeligt lavt niveau, hvor de scorer 9 indekspoint lavere end den danske benchmark fra år 2017. Den yngste aldersgruppe på 18-29 år ligger på et indekseret gennemsnit på 50, som er WHO's grænse for velfungerende arbejdstrivsel. Kommer gennemsnittet under 50 er der øget risiko for depression og stress. Yderligere oplyser rapporten at de fleste profiterer af, at have 2-3 hjemmearbejdsdage om ugen, hvis det er muligt, hvorfor hjemmearbejdet ikke skal ses som et isoleret problem, men derimod medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Rapporten indikerer, at den største udfordring for medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø er de manglende kollegiale relationer samt den manglende grænse mellem arbejdslivet og privatlivet. Arbejdsgiverne bør derfor have fokus på at skabe struktur og trivsel for medarbejderne som følge af det øgede hjemmearbejde under COVID-19 restriktionerne (Human Engage, 2021, s. 2–17), (Graversgård, 2011, s. 155). I oktober 2020 præsenterede Finansforbundet en undersøgelse af medlemmernes arbejdstrivsel under COVID-19 restriktionerne, hvor det i tråd med Human Engage's rapport fremgår, at flere føler sig ensomme grundet afsavnet til det kollegiale fællesskab og sparring på arbejdspladsen. Samtidig viser undersøgelsen, at mange har gode erfaringer med hjemmearbejde og fortsat gerne vil have mulighed for dette 1-2 gange om ugen, da flere oplever ro og færre forstyrrelser. Hjemsendelsen har ifølge Mona Svan gjort, at flere føler *"at arbejde og privatliv er flydt ud i ét, og at det har været svært at sætte grænser og slukke pc'en, når arbejdsdagen var forbi"* (Kiby, Denborg, 2020). Det gør at hjemmearbejdet altid er tilgængeligt og medarbejderne har svært ved, at lukke helt ned og holde fri (Kiby, Denborg, 2020).

Grundet disse forandringer i arbejdslivet og de modstridende resultater af tidligere undersøgelser, finder vi det relevant at undersøge, i hvilken grad og hvordan hjemsendelsen opleves som en gave eller som en belastning? Projektet vil undersøge disse spørgsmål hos en afdeling i *Danmarks Statistik* (DST), som er den centrale myndighed for danske statistikker. DST var – ved første nedlukning af samfundet – pålagt at hjemsende samtlige medarbejdere i

foråret år 2020. Ved første genåbning i sommeren år 2020 vendte medarbejderne fysisk ind på kontoret, men blev igen hjemsendt grundet anden nedlukning i december år 2020, og hvor de i skrivende stund har været hjemsendt siden. Afdelingen der er omdrejningspunkt for projektet, omfatter 25 medarbejdere og én leder, og har før hjemsendelsen arbejdet fast i et delt kontormiljø. De fleste medarbejdere i afdelingen arbejder projektorienteret, og har dagligt både samarbejde i fagspecifikke teams, og på tværs af teams i projektgrupper. Derfor indebærer hjemsendelsen en signifikant ændring i forudsætningerne for arbejdet. Både i forhold til adgang til kollegiale relationer, muligheder for vidensdeling og grænsen mellem arbejds- og privatliv.

Formålet med projektet er at se på den pludselige forandringsproces i arbejdslivet der har hersket det seneste år grundet COVID-19. Projektet søger at afdække, hvordan det psykiske arbejdsmiljø beskrives af den enkelte medarbejder i en afdeling hos DST. Dette med henblik på, hvordan de har oplevet grænsesætningen mellem arbejds- og privatlivet samt de manglende kollegiale relationer i hverdagen som følge af de omfattende restriktioner. I samme ombæring ønsker projektet yderligere at undersøge medarbejdernes holdning til det øgede hjemmearbejde. På baggrund af disse refleksioner har vi fundet frem til følgende problemformulering:

Problemformulering:

Hvordan oplever medarbejderne i en afdeling hos Danmarks Statistik, som har indgået i en overgang til fuldt hjemmearbejde i forbindelse med COVID-19-pandemien, at denne forandring har påvirket deres psykiske arbejdsmiljø?

Litteratursøgning

Før udarbejdelsen af projektets problemformulering forsøgte vi at danne os et overblik af emnet, samt hvilken vinkel der ville være relevant at tilgå emnet. Det blev i praksis gjort ved, at vi bevidst foretog en “Quick’n’dirty-søgning” på Google og søgte bredt indenfor kategorierne; “hjemmearbejde”, “COVID-19” og “det psykiske arbejdsmiljø”. Quick’n’dirty-søgningen gav mulighed for, at få et første overblik over udvalgt litteratur som bøger, rapporter og hjemmesider hvor emnet stod beskrevet (Aarhus Universitet, 2021). Derudover blev kompendier og forelæsningsnoter fra tidligere undervisning gennemgået. Den udvalgte litteratur gav inspiration til at søge på nye kategorier som; “krav”, “trivsel” og “de seks guldorn” og blev i praksis gjort ved, at vi foretog en kædesøgning på den udvalgte litteratur

egne referencer. Ud fra kædesøgningen blev yderligere relevant litteratur inddraget i projektet som var medvirkende til at problemformuleringen blev tydeliggjort. Efterfølgende foretog vi en systematisk litteratursøgning, hvor formålet var at undersøge hvad der fandtes af tidligere undersøgelser og forskning om hjemmearbejde i forbindelse med COVID-19. Under denne litteratursøgning, blev det hurtig klart at "hjemmearbejde" ikke var noget nyt fænomen, og at der fandtes utallige undersøgelser omkring emnet, men at undersøgelser omkring hjemmearbejde i forbindelse med COVID-19-pandemien var en del mere afgrænset. Årsagen til den manglende litteratur på området antager vi skyldes, at kombinationen af hjemmearbejde og COVID-19 er et relativt nyt fænomen, og hvor tidshorisonten for at forske inden for området har været begrænset (Andersen, Jørgensen & Davidsen, 2019. s. 61-75).

Gennem litteratursøgningen fandt vi frem til semesterprojektet; *"Hallo, hvor blev mine kollegaer af? - en socialkonstruktionistisk undersøgelse af kollegiale relationer under hjemmearbejde som følge af COVID-19"* udarbejdet i januar 2021 (Henriksen, Simonsen, Nedkvitne, Larsen & Steinsvik, 2021). Projektet tog udgangspunkt i hvilken indvirkning arbejdsforholdene har haft på de kollegiale relationer i forbindelse med COVID-19 restriktionerne, og hvordan disse italesættes og konstrueres. Dette projekt benyttede samme afdeling hos DST til at indsamle empiri. Vi er opmærksomme på at vi benytter lignende elementer som ovennævnte projekt. Dog ønsker vi i dette projekt at undersøge det psykiske arbejdsmiljø i en bredere forståelse, hvor hovedfokus ikke kun er på det kollegiale. Derfor vil dette projekt kunne bidrage med ny og relevant viden inden for området.

Begrebsafklaring - hvad er psykisk arbejdsmiljø?

I dette projekt benytter vi begrebet "psykisk arbejdsmiljø", da begrebet kan være flertydigt, og bruges i mange forskellige sammenhænge, vil vi her klargøre vores brug af det. Med hjælp fra Arbejds miljørådgiver og arbejdslivsforsker Hans Jørgen Limborg fra Teamarbejdsliv, tager vi udgangspunkt i hans forståelse af psykisk arbejdsmiljø:

"De vilkår i arbejdet, der falder inden for følgende fire kategorier:

- *Organisatoriske rammer for arbejdet (...)*
- *Arbejdsopgavernes art og krav (...)*
- *Ledelse og myndighed (...)*
- *Sociale relationer (...)"* (Limborg, 2003, s. 9–10).

Denne forståelse indsnævrer vi i forhold til projektet herunder.

Psykisk- eller psykosocialt arbejdsmiljø

Inden for arbejdslivsforskning benyttes “psykisk arbejdsmiljø” og “psykosocialt arbejdsmiljø” ofte som synonymmer. I international forskning benyttes psykosocialt arbejdsmiljø som det primære synonym, mens psykisk arbejdsmiljø ses som det primære synonym i dansk forskning. Brugen af psykisk arbejdsmiljø er blevet kritiseret for at individualisere individet, ved ikke at omfatte interaktionen mellem det psykiske og miljømæssige (Limborg, 2003, s. 32). På trods af dens kritik vælger vi dog at benytte psykisk arbejdsmiljø, da synonymet er det mest rammende begreb i en dansk kontekst.

Begrebets historik – regulering

Da vi i Danmark lovregulerer det psykiske arbejdsmiljø, hænger forståelsen af begrebet tæt sammen med reglerne derom. Hvor arbejdsmiljø har været reguleret lovmæssigt i Danmark siden 1973, er det først omkring år 2004-2006 at der er blevet udviklet værktøjer der for alvor kan støtte arbejdstilsynet til at styre imod et godt psykisk arbejdsmiljø. Dette på trods af at Danmark er et af de lande der er længst fremme på dette felt (Nielsen, 2012). I reguleringen af arbejdsmiljøet i Danmark er der en række aktører involveret. På det højeste niveau lovgiver Beskæftigelsesministeriet om arbejdsmiljøet, hvoraf disse love kontrolleres gennem Arbejdstilsynet (Beskæftigelsesministeriet, 2018). I udviklingen af lovgivning indenfor arbejdsmiljø fungerer forskellige forsknings instanser som videnscentre på området. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) er en forsknings instans under Beskæftigelsesministeriet. Deres opgave er at sikre et vidensgrundlag for udviklingen af et sundt arbejdsmiljø, og deres konception af psykisk arbejdsmiljø er derfor udbredt og troværdig, hvorfor det vil være udgangspunktet for dette projekt (Beskæftigelsesministeriet, 2018).

De seks guldgruber

En af årsagerne til at det er så svært at definere psykisk arbejdsmiljø skyldes, at det omfatter flere forskellige forhold i arbejdslivet. Derfor betragter man ofte det psykiske arbejdsmiljø ud fra en række faktorer i arbejdslivet som figurerer og interagerer med hinanden på forskellige niveauer. På det individuelle niveau er der faktorer som stress, depression eller andre psykiske problemer, og på samme vis er der faktorer i arbejdslivet der er på afdelings-, virksomheds- og eksternt niveau som eksempelvis lovgivning (Kristensen, 2013). Arbejdsmiljøinstituttet - som

i dag hedder NFA - har gennem deres forskning identificeret seks faktorer som er påvist at være centrale i oplevelsen af psykisk arbejdsmiljø (Kristensen, u.å.). Disse faktorer kaldes "*de 6 guldorn*" og består af *indflydelse, mening i arbejdet, forudsigelighed, social støtte, belønning og krav*.

- *Indflydelse* påpeger vigtigheden af, at medarbejderen har mulighed for medbestemmelse over egne arbejdsbetingelser og kan eksempelvis være ens arbejdstider, pauser og organisering af eget arbejde. Indflydelse handler ligeledes om, at have autonomi, hvor man oplever at blive hørt i beslutninger og forandringer i virksomheden.
- *Mening i arbejdet* påpeger vigtigheden af, at medarbejderen oplever værdi i arbejdet og er medskabende til, at virksomheden opnår deres mål foruden kun at tjene penge.
- *Forudsigelighed* påpeger betydningen af, at medarbejderen oplever at få tilstrækkelige og relevante informationer på de rigtige tidspunkter, og at ens arbejdsforhold qua opgaver eller arbejdstider ikke pludselig bliver ændret. Forudsigelighed handler ikke om at kende sin arbejdsdag ned til mindste detalje, men det vigtige er, at man ikke oplever uvished og ængstelighed i sit arbejde.
- *Social støtte* refererer til vigtigheden af, at medarbejderen har gode relationer til ens kolleger og leder, og at disse er inden for rækkevidde, hvis der er opstår problemer i arbejdet.
- *Belønning* påpeger vigtigheden af at man - både fra kolleger og ledelse - bliver anerkendt for sin arbejdsindsats. Belønningen kan være fysisk i form af en lønstigning, mulighed for forfremmelse eller verbalt i form af små italesættelser i hverdagen, hvor man bliver påskønnet for sit arbejde.

Tage Søndergård Kristensen påpeger at for de første fem guldorn gør det sig gældende, at man ikke kan få for meget af disse. Dermed vil det altid have positiv indvirkning på det psykiske arbejdsmiljø, med mere indflydelse, mere mening, større forudsigelighed, bedre social støtte, og en mere retfærdig belønning for det udførte arbejde.

Den sidste faktor, krav, refererer til at der skal være en balance imellem de krav der stilles i arbejdet, og de værktøjer individet fysisk og psykisk har til rådighed for at løse opgaven. Dermed adskiller det sidste guldorn sig, idet at kravene skal være afstemt efter den enkelte medarbejders behov, og er derfor på et mere individuelt niveau frem for de andre guldorn (Kristensen, u.å.).

Videnskabsteori

I det følgende afsnit vil vi redegøre for projektets videnskabsteoretiske ståsted, samt kort præsentere vores for forståelse omkring genstandsfeltet. Med udgangspunkt i problemformuleringen skriver projektet sig ind i en hermeneutisk videnskabsteoretisk position (Juul & Pedersen, 2012, s. 107). Projektets videnskabsteoretiske tilgang danner grundlag for metodologien samt analysen, og benyttes til at belyse medarbejdernes oplevelse af deres psykiske arbejdsmiljø under hjemsendelsen.

Hermeneutik

Hermeneutik er en humanistisk videnskabsteori der bruges til at forstå og fortolke på de tekster, dialoger og sociale interaktioner der omgiver os. "*Hermeneutik*" stammer fra det græske sprog og betyder fortolkning. Fortolkning bygger på vores egen forståelse af os selv, hinanden og den verden som opleves. Fortolkninger ligger gemt i vores sproglige udtryksformer og menneskelige handlinger og står i kontrast til positivismens evidensbaseret paradigme, hvor fokus er på statistiske målinger og præcise empiriske observationer. Det hermeneutiske menneskesyn anser individet som et reflekterende og meningsskabende subjekt, der stræber efter konstant udvikling af egen livserfaring. Hermeneutikken bygger på en mangfoldighed af subjektive fortolkninger og man mener ikke, at der findes én endelig universel sandhed. Det giver mulighed for at modargumentere og stille sig kritisk ved de fortolkninger der ses som samfundets diskurser. Hermeneutikkens ontologi anser virkeligheden som individets subjektive oplevelse af verden, og en epistemologi der anerkender og opfatter subjektets virkelighed som en fortolkning, der aldrig er endelig sikker, men som altid er åben for diskussion (Juul & Pedersen, 2012, s. 107–110).

Filosofisk hermeneutik

I forlængelse af hermeneutikkens ontologi og epistemologi illustreres dette ved den "*hermeneutiske cirkel*". Den hermeneutiske cirkel bygger ud fra en epistemologisk antagelse hvor der penduleres mellem helheds- og delforståelsen af den tekst eller handling som søges at blive fortolket. Vi kan ikke forstå dele af teksten eller handlingen uden også at forstå helheden - og omvendt. For at forstå sammenhængen mellem helheden og delene, skal der ske en *ontologisering*, hvor fortolkeren "rykker ind" i cirklen, og bliver en del af den virkelighed som undersøges. Fortolkeren er ikke længere udenforstående og kan dermed opnå en større

forståelse af individets sociale virkelighed. Den hermeneutiske cirkel vil konstant ændre fokus alt efter hvilke helheds- og delforståelser man undersøger (Juul & Pedersen, 2012, s. 111).

Da vi primært fortolker informanternes oplevelser og udsagn ved brug af den hermeneutiske cirkel, lægger projektets videnskabsteoretiske ståsted op til den filosofiske hermeneutik, som er udviklet af den tyske filosof Hans-Georg Gadamer. I projektet anerkendes informanternes sociale virkelighed, men ifølge Gadamer vil vi aldrig være i stand til, at foregribe hele deres sociale virkelighed, da vi som fortolkere aldrig er neutrale observatører, men altid vil medbringe forforståelse og fordomme i processen. Forforståelse og fordomme skal ifølge Gadamer ses som menneskets *forståelseshorison*t der er skabt ud fra normative anskuelser og definerer menneskets ageren i verden og hvordan man forstår, handler og orienterer sig i den. Med forforståelse menes det, at vi altid har en forståelse ud fra vores tidligere erfaringer, hvor fordomme skal ses som en erkendelse af tidligere erfaringer. Forståelseshorisonten kan opfattes som bias og forhindre tilgangen af ny produktiv viden, dog mener Gadamer at vi som fortolkeren ville være fortabt uden forståelseshorisonten. Uden forståelseshorisonten ville vi ikke være i stand til, at stille relevante spørgsmål og ville være fortabte i, at nærme os aktørens sociale virkelighed. Vi går ind i projektet med en forforståelse omkring hjemsendelsen og hvad det betyder for det psykiske arbejdsmiljø, og gennem de semistrukturerede interviews træder vi dermed ind i informanternes sociale virkelighed. I mødet med informanternes sociale virkelighed skal vi som fortolkere opnå en *horizontsammensmeltning*, hvor en ny forståelse opstår. Her kan vi som fortolkere - men også informanterne - få udfordret og revurderet hinandens egne sociale virkeligheder, og derved få udvidet forståelseshorisonten ved at vi tilegner os nye erfaringer. Hvis forståelseshorisonten udvider sig vil vi have gjort os en hermeneutisk erfaring, og dette vil ifølge Gadamer være en livslang proces (Juul & Pedersen, 2012, s. 121–125).

Vores forforståelse

Som påpeget i videnskabsteorien anerkender vi, at vi indgår i projektet med en forforståelse omkring genstandsfeltet. Dette ses ikke som en begrænsning, men har tværtimod ledt os i udviklingen af undersøgelsen. I ordvalget af problemformuleringen er der indskrevet en implicit forventning til, at det psykiske arbejdsmiljø har været påvirket under hjemsendelsen. Igennem vores problemfelt har vi redegjort for de antagelser, vi har gjort os omkring vores forventninger til undersøgelsens resultater - blandt andet at hjemsendelsen har haft negative

konsekvenser for medarbejderne. Vi er bevidste om, at sådanne forforståelser kan farve resultaterne af en undersøgelse, men mener at vi undgår dette ved at forholde os systematisk og transparent til vores empiri, samt at benytte relevant teori til at understøtte analysen.

Valg af case

Vi har etableret et samarbejde med afdelingen “Survey” i virksomheden DST, som er den centrale myndighed for danske statistikker. Medarbejdernes primære arbejdsopgaver består i at indsamle, bearbejde og formidle statistiske oplysninger med det formål at producere viden til gavn for det danske samfund. Derudover består arbejdsopgaverne i diverse projekter som har fokus på at forfine og videreudvikle statistikkerne. DST har omtrent 550 ansatte i virksomheden og er fordelt på fem afdelinger med hver sit speciale indenfor statistik (DST, u.å.-a).

Afdelingen som vi ønsker at undersøge, består af 25 medarbejdere med forskelligt uddannelsesniveau, herunder handel- og kontormedarbejdere (HK’ere) og akademiske medarbejdere (AC’ere). HK’ere defineres som medarbejdere der er ansat i dataindsamling, økonomi og sekretariat, hvorimod AC’erne defineres som medarbejdere der er ansat i konsulentstillinger (DST, u.å.-b). Inden COVID-19 restriktionerne havde medarbejderne allerede flextid, og havde derfor meget frie rammer til at bestemme arbejdstid og kunne om nødvendigt arbejde hjemmefra. De fleste mødte dog ind på kontoret dagligt, hvor de havde deres arbejdsgang i storrumskontorer.

Metodologi

For at undersøge problemstillingen anvendes elementer fra forskningsdesignet, “*mixed methods*”. Dette design gør sig gældende ved at inddrage både kvalitative og kvantitative metodiske tilgange til at udforske den givne problemstilling (Jæger, 2019, s. 327).

De kvalitative og kvantitative metoder kan benyttes på tre måder - i et *sideløbende forløb*, i et *sekventielt forløb* eller ved at de *indlejres* i hinanden. Ydermere opdeles det sekventielle forløb i to forskellige forskningsdesigns: et *forklarende design* og et *udforskende design* (Jæger, 2019, s. 335).

For at undersøge den udvalgte case benyttes et sekventielt forløb i et forklarende design. Det indebærer, at der udføres en kvantitativ undersøgelse, som blotlægger forekomsten og udbredelsen af et problem. Efterfølgende iværksættes en kvalitativ undersøgelse med

udgangspunkt i resultaterne fra den kvantitative undersøgelse. Den kvalitative undersøgelse skal bruges til en uddybende undersøgelse af problemet. Efter udførelsen af begge undersøgelser dikterer forskningsdesignet, at der udføres en fælles analyse og konklusion, hvor de kvalitative og kvantitative resultater inddrages (Jæger, 2019, s. 335).

I dette projekt har vi gjort brug af et forklarende design; først udsendes et valideret survey og dernæst gennemføres der interviews på baggrund af surveyen. Surveyen blev sendt til hele undersøgelsespopulationen i afdeling hos DST. På baggrund af resultaterne fra surveyen blev en interviewguide udarbejdet med uddybende spørgsmål ud fra de problematikker, vi afdækkede gennem surveyen. Interviewguiden blev anvendt til at udføre seks semistrukturerede individuelle interviews. Til analysen og konklusionen ønsker vi dog ikke at tage afsæt i den kvantitative del også, hvorfor der kun hentes elementer fra mixed methods forskningsdesignet og hvor hovedfokus er på den kvalitative metode.

Metodeovervejelser

I følgende afsnit vil der blive redegjort for den metodiske tilgang til empiriindsamlingen. Vi har i den metodiske tilgang benyttet et eksplorativt survey og individuelle semistrukturerede interviews.

Eksplorativ survey

Inden udarbejdelsen af interviewguiden til den primære undersøgelse, valgte vi at udsende et survey omkring trivsel og psykisk arbejdsmiljø til hele afdelingen. Dette gjorde vi for at identificere de problematikker der i afdelingen er berettigede til ekstra opmærksomhed, for dermed at kvalificere og målrette interviewguiden. I denne undersøgelse benyttede vi et kvantitativ survey design, med reference til Dansk Psykosocialt Spørgeskema (DPQ) (NFA, 2017). Forskningsskemaet er et valideret spørgeskema, der bredt forsøger at afdække de problemstillinger, der karakteriserer det psykiske arbejdsmiljø på nutidige arbejdspladser.

Spørgsmålene i spørgeskemaet omfatter 38 undertemaer, fordelt på fem overtemaer relateret til psykiske arbejdsmiljø:

- Arbejdets indhold og organisering
- Krav i arbejdet
- Ledelse og samarbejde på arbejdspladsen
- Konflikter i arbejdet
- Trivsel i arbejdet

Vi har dog udeladt temaet “konflikter i arbejdet”, da vi ikke finder dette relevant for vores problemfelt. Det skyldes at den ikke er underlagt de seks guldgruber, som vores definition af det psykiske arbejdsmiljø tager udgangspunkt i. Samtidig mener vi, at det er vigtigt for engagementet i surveyen at spare tid. Da surveyens primære funktion er at understøtte udarbejdelsen af interviewguiden, mener vi ikke at dette nedsætter validiteten. Vi tilføjede derudover et spørgsmål om respondenterne har hjemmeboende børn. Dette gjorde vi, da vi havde en formodning om, at dette kunne have indflydelse på rammerne for hjemmearbejdet, og dermed det psykiske arbejdsmiljø.

Surveyen blev sendt til alle medarbejderne i afdelingen, og startede med et invitationsbrev (bilag 1). Invitationsbrevet indeholdt informationer om baggrunden og formålet med undersøgelsen. I brevet fremgik det hvad dataen skulle bruges til, hvorfor netop de var udvalgt til at deltage, hvordan undersøgelsen gennemføres, estimeret tid for gennemførelse af surveyen, information om anonymitet og kontaktoplysning ved spørgsmål. Trods de mange informationer i invitationsbrevet har vi holdt det kort og det fylder derfor ikke mere end én side (Rathlev, Hermansen, Bay, 2017, s. 62). Respondenterne modtog ingen belønning for deres deltagelse, og deltagelse var frivilligt. Til dette projekt kunne det være relevant at undersøge alle kontormedarbejdere der har været hjemsendt under COVID-19, men grundet projektets omfang har dette ikke været muligt. Derfor er vi endt med den udvalgte population af en afdeling på 25 kontormedarbejdere.

Den mulige population: kontormedarbejdere der har været hjemsendt under COVID-19.

Udvalgte population: 25 kontormedarbejdere i afdelingen Survey hos DST.

Respondenter: 15 kontormedarbejdere i afdelingen af svaret på surveyen (Frederiksen, Gundelach & Nielsen, 2017, s. 19). Delvise besvarelser er inkluderet i analysen, da det ikke vurderes at ændre på validiteten.

Svarprocent: Svarprocent på 60% udregnet ved:

$$\frac{\text{antal responderende}}{\text{mulige responderende}} * 100\% = \text{svarprocent}$$

$$\frac{15}{25} * 100 = 60\%$$

Indsamlingsmetode og periode: Internetbaseret survey der forløb over tre uger (Rathlev et al., 2017, s. 84).

Vi har benyttet et internetbaseret survey ved at genskabe spørgsmålene og svarmulighederne fra det tidligere nævnte survey i programmet *SurveyXact*. Vi er opmærksomme på at internetbaserede surveys kræver en vis teknologisk kunnen, men da vores udvalgte population er vant til at arbejde online, antager vi ikke at dette er et problem. Surveyen blev distribueret via e-mail gennem afdelingens leder. For at opnå flest mulig respondenter har vi benyttet os af påmindelser om survey igen via afdelingens leder på e-mail (Rathlev et al., 2017, s. 57 & 64). Til besvarelsenerne af surveyen bad vi respondenterne om at tage udgangspunkt i det sidste år, dette medvirker at der kan opstå *recall bias*, da det kan være vanskeligt at fremkalde korrekte minder (University of Oxford, 2017). En anden ting vi er opmærksomme på, er den lille population der hurtigt kan give resultaterne *outliers*.

Survey resultater

I det følgende afsnit redegøres der for resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, og hvordan den ligger til grund for den endelige interviewguide der var udgangspunktet for projektets kvalitative undersøgelse. Der præsenteres signifikante udpluk fra undersøgelsen, og den fulde rapport kan findes i bilag 4. Respondenterne bestod af 15 ud af 25 medarbejdere i afdelingen, hvoraf fem besvarelser var delvise. Blandt respondenterne var fem HK'ere, syv AC'ere, én IT-programmør og to fra en anden medarbejdergruppe. Alle respondenter svarede at de var fastansatte.

Generel trivsel i afdelingen

Undersøgelsens resultater indikerer at der var en bred tilfredshed med arbejdspladsen blandt en majoritet af medarbejdergruppen. I spørgsmålene omhandlende generel tilfredshed og trivsel svarede omkring 80% pålideligt over middel. Der er imidlertid også pålideligt én eller to medarbejdere der svarer under middel på spørgsmålene omkring tilfredshed med arbejdspladsen. Dette indikerer at der er enkelte medarbejdere som har en modstridende oplevelse sammenlignet med resten af afdelingen.

Hjemmeboende børn

Omkring halvdelen af respondenterne svarede at de havde hjemmeboende børn. Der fandtes ingen sammenhæng mellem oplevelsen af trivsel under hjemsendelsen og at have hjemmeboende børn. Dette blev derfor ikke fulgt op på i interviewene.

Medarbejdergruppe

Resultaterne indikerer at der er en diskrepans i de problematikker der opleves imellem de forskellige medarbejdergrupper. Til spørgsmål omkring autonomi og indflydelse i forhold til planlægning og organisering af arbejdsgange, arbejdstid og pauser svarede AC'erne flere gange, at de i høj grad eller i meget høj grad havde indflydelse, hvorimod HK'erne havde en tendens til at svare, at de i lavere grad havde indflydelse. Dette mønster gør sig også gældende, dog i en mindre grad i spørgsmålene omkring information om ændringer i arbejdstid, opgaver og organisering. AC'erne havde her en tendens til at svare, at de i høj grad blev informeret omkring ændringer, hvoraf HK'erne svarede at de i lav grad blev informeret. Til spørgsmålet, *“Har du tilstrækkelige beføjelser i forhold til det ansvar, du har i dit arbejde?”* svarede AC'erne alle i høj grad eller i meget høj grad, hvorimod de øvrige medarbejdergrupper i højere grad svarede delvist eller i lav grad. Disse resultater gjorde at vi i planlægning af interviewene efterstræbte os på, at få repræsentanter fra forskellige medarbejdergrupper med henblik på at undersøge denne diskrepans. Derudover bevarede vi denne opmærksomhed på forskelle i medarbejdergrupperne i den videre analyse af interviewene.

Om indflydelse og arbejdsopgaver under hjemsendelsen

Blandt respondenterne svarede 10-20% flere gange, at de følte at de havde delvis, eller en lav grad af indflydelse og medbestemmelse i deres arbejdsorganisering, såsom arbejdstider, pauser og hvornår de gik hjem. Dette stod i modsætning til resten af respondenterne. Omkring klarheden af arbejdsopgaverne svarede 60% at de i høj grad føler at der er klarhed om deres arbejdsopgaver, 30% svarede at der delvist er klarhed og 10% svarede meget lavt. Da der syntes at være en oplevelse af manglende indflydelse i arbejdet blandt nogle medarbejdere var spørgsmål omkring indflydelse og arbejdsopgaver under hjemsendelsen derfor inkluderet i interviewguiden.

Krav i arbejdet

Omkring oplevelsen af krav i arbejdet under hjemsendelsen svarede 30% af respondenterne at de føler at de ofte er under tidspres, at de har svært ved at nå deadlines, og at tempoet er så højt, at de må gå på kompromis med kvaliteten. Derudover svarede 30% at de føler, at de skal aflevere opgaver før de er færdige med dem. Spørgsmål omkring krav i arbejdet blev derfor inkluderet i interviewguiden.

Meningsfuldhed i arbejdet

Omkring oplevelsen af deres arbejde som meningsfuldt, svarede 80% af respondenterne at de i høj grad finder deres arbejde meningsfuldt. 10% svarede at de fandt det delvist meningsfuldt, og 10% svarede at de i lav grad fandt deres arbejde meningsfuldt. Dette indikerer, som tidligere nævnt, at der er modstridende oplevelser af kvaliteten af arbejdet på afdelingen. Dette vil blive adresseret yderligere i analysen.

Semistrukturerede interviews

I dette projekt anvender vi individuelle semistrukturerede interviews. Her forberedes en række temaer og forslag til spørgsmål i en interviewguide. Interviewguiden benyttes som holdepunkt, idet intervieweren samtidig forholder sig åben for ændringer af spørgsmålenes rækkefølge og form, således at interviewet tilpasses informantens svar og beretninger. På den måde giver det semistrukturerede interview mulighed for at tilpasse spørgsmålene og stille opfølgende og ikke forberedte spørgsmål, alt imens interviewet skrider frem (Poulsen, 2019, s. 98). Vi har valgt at hente inspiration fra Steiner Kvale og Svend Brinkmanns faser indenfor interviewundersøgelser, hvor de relevante faser er beskrevet i nedenstående (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 122).

Tematisering:

Tematisering finder sted forinden interviewet og har med formuleringen af spørgsmål og afklaring af det teoretiske grundlag for det enkelte tema at gøre. Det indebærer en afklaring af formålet med undersøgelsen, altså hvorfor denne undersøgelse i det hele taget foretages.

Tematisering tager udgangspunkt i tre centrale spørgsmål: Hvorfor, Hvad og Hvordan.

Hvorfor sætter fokus på at afklare formålet med undersøgelsen.

Hvad omhandler forhåndsviden om emnet, der ønskes undersøgt.

Hvordan omhandler kendskab til de forskellige eksisterende interview- og analysestrategier samt beslutninger om, hvilke der skal benyttes for at opnå den ønskede viden (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 125).

Hvorfor: Formålet med denne undersøgelse er at beskrive medarbejdernes oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø i forbindelse med hjemsendelsen under COVID-19. Dette er interessant at undersøge, da det er første gang i nyere tid, at en pandemi har ramt Danmark. COVID-19 har som konsekvens ændret det danske arbejdsliv, hvordan det er ændret, og hvordan det har

påvirket arbejdsklimaet, er interessant. Der er ligeledes sket en udvikling på det teknologiske område over de seneste 20 år. At arbejde med flextid og have hjemmearbejdsdage begyndte allerede før COVID-19-pandemien, og vi antager, at den teknologiske udvikling gør fleksibelt arbejde mere muligt; man kan takket være virtuelle medier arbejde hjemme på trods af pandemien.

Hvad: For at opnå indsigt i den valgte population udsendtes der, som beskrevet tidligere, en valideret spørgeskemaundersøgelse med fokus på trivsel og arbejdsmiljø til hele afdelingen, Survey, i DST. Spørgeskemaundersøgelsen skal bidrage til at underbygge de problematikker, der udspiller sig omkring det psykiske arbejdsmiljø i forbindelse med hjemsendelsen.

Hvordan: Med udgangspunkt i det udsendte survey udformes et semistruktureret interview, der giver den enkelte medarbejder mulighed for at uddybe sine oplevelser (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 125). Grundet COVID-19 støder vi på en række begrænsninger. Vi kan eksempelvis ikke afholde interviews fysisk og mister derfor nærvær, stemning og kropssprog. Interviewene foregik over Zoom og blev optaget for senere transskribering. Vi havde ikke mulighed for at tage ud og observere arbejdspladsen, hvorfor vi ikke kunne kontrollere for individuel og kollektiv bias.

Design

Før udførelsen af en interviewundersøgelse, er det nødvendigt at planlægge, hvordan undersøgelsen skal udføres. Det er relevant at afgøre hvor mange informanter der skal udvælges til dataindsamlingen, og ligeledes hvilken målgruppe disse kategoriseres inden for.

I vores projekt har vi valgt at udføre individuelle semistrukturerede interviews med seks medarbejdere i afdelingen, idet vi ønsker at sætte fokus på de personlige oplevelser og erfaringer fra informanterne. Ud fra det udsendte survey, hvor spørgsmålene har fokus på trivsel og arbejdsmiljø, udvælges de relevante emner, som kan skabe grobund for spørgsmålene i interviewguiden (se bilag 2) (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 131).

Til at undersøge det psykiske arbejdsmiljø tager interviewet, foruden resultaterne fra surveyen, udgangspunkt i de tidligere omtalte seks guldkorn, og hvordan disse har ændret sig i forbindelse med hjemsendelsen. De seks guldkorn skal sikre, at vi gennemgår de relevante aspekter af det psykiske arbejdsmiljø.

Transskription

I transskriptionen af de udførte interviews er fyldord som ‘*æh, øh, åh*’ udeladt. Ligeledes er pauser, toneleje med mere, ikke skrevet ind. Dette er fravalgt da interviewene er foregået over Zoom, hvorfor der kan være yderligere forsinkelser grundet forbindelse og lignende, som gør det svært at bruge den form for empiri. Hvis interviewpersonen har gentaget det samme ord flere gange, er dette også udeladt. Dette har efter vores opfattelse ikke indvirkning på analysen, da vi ikke ønsker at have fokus på det sociale samspil eller den sproglig stil. Da flere gruppemedlemmer skulle transskribere, blev disse forhold besluttet inden udførelsen, få at opnå mest mulig ensartethed (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 203-205). For at bevare anonymitet i interviewet er der skrevet “X”, når interviewpersonens navn bliver nævnt. Derudover er debriefingen heller ikke skrevet ind i transskriptionen, da denne ikke menes at være relevant for den videre analyse.

Udvælgelse af informanter

Forinden rekruttering af informanterne lykkedes det os, at få kontakt og etablere et samarbejde med afdelingslederen hos DST Survey, som skulle fungere som *gatekeeper* og hjælpe med kontakten og udvælgelsen af informanter (Nielsen, Hjørnholm & Jørgensen, 2019a, s. 60). Vi fik kontakt til afdelingslederen, da lederen er i relation til et af gruppemedlemmerne. Her blev gatekeeperen informeret om projekts formål samt kravene til udvælgelsen af informanter, der skulle opfylde følgende inklusionskriterier:

- Medarbejderne skal være fastansatte i DST.
- Medarbejderne skal være vant til fysisk fremmøde inden COVID-19 nedlukningen.
- Medarbejderne skal i en periode havde været hjemsendt og arbejdet hjemmefra under COVID-19 nedlukningen.

På baggrund af vores bekymring for, at COVID-19 kunne forårsage manglende ønske og deltagelse blandt medarbejderne i afdelingen valgte vi kun at inkludere få inklusions – og ingen eksklusionskriterier (Nielsen et al., 2019a, s. 58).

Informanter

Det lykkedes gatekeeperen at finde seks medarbejdere i afdelingen, som gerne ville deltage i projektet. Gatekeeperen havde i udvælgelsen af informanter fundet en heterogen gruppe, hvor deres alder, køn og stillingsbetegnelser er meget forskellige fra hinanden. Dette mener vi kan

være en fordel da medarbejderne vil give mange forskellige nuancer af, hvordan de oplever det at arbejde hjemme under COVID-19. Samtidig er vi bevidst om at den heterogene gruppe og de forskellige nuancer kan gøre det vanskeligere, at sammenligne på tværs af empirimaterialet (Nielsen et al., 2019b, s. 186–187). De interviewede informanter er i projektet anonymiseret og omtales som informant A, B, C, D, E og F.

A	Ung kvindelig medarbejder. Har været ansat i DST i seks år. Uddannelse: Akademisk. Stillingsbetegnelse: Konsulent i DST Survey.
B	Ung mandlig medarbejder. Har været ansat i DST i ni år. Uddannelse: Akademisk. Stillingsbetegnelse: Konsulent i DST Survey.
C	Ældre mandlig medarbejder. Har været ansat i DST i 30 år. Uddannelse: Erhversuddannelse. Stillingsbetegnelse: Programmør i DST Survey.
D	Midalderende kvindelig medarbejder. Har været ansat i DST i seks år. Uddannelse: Akademi- og Erhvervsuddannelse. Stillingsbetegnelse: Dataindsamler i DST Survey.
E	Midalderende kvindelig medarbejder. Har været ansat i DST i 13 år. Uddannelse: Fremgår ikke. Stillingsbetegnelse: Konsulent i DST Survey.
F	Midalderende kvindelig medarbejder. Antal år som ansat fremgår ikke. Uddannelse: Bacheloruddannelse. Stillingsbetegnelse: Sekretær i DST Survey.

Figur 1 Oversigt over informanter

Etiske overvejelser

Da projektet beskæftiger sig med personfølsomme oplysninger om medarbejdernes trivsel i arbejds- og privatlivet, har vi løbende gjort os etiske overvejelser under indsamling af empiri samt vores fremtoning overfor informanterne i interviewsituationerne. Inden vi udsendte surveyen og foretog interviewene, blev medarbejderne informeret om projektets formål. Samtidig blev medarbejderne informeret om, at de frivilligt kunne deltage i undersøgelsen, at

de vil fremstå anonyme og at de igennem hele projektet ville have mulighed for, at trække deres udtalelser tilbage. Det blev forinden aftalt med medarbejderne hvordan interviewet ville foregå, og at de ville blive optaget med det formål, at deres udtalelser blev transskriberet og anvendt i projektet, hvorefter optagelsen ville blive slettet efter projektaflevering den 2. juni, 2021. For at sikre samtykkeerklæring fra medarbejderne italesættes dette ved starten af hvert interview. Vi har inden interviewene gjort os overvejelser om informanterne og fortrolighed. Af samme årsag har vi derfor valgt, ikke at vedlægge lydfilen grundet muligheden for, at afsløre medarbejdernes identitet, da der under interviewene gentagende gange nævnes navne, samt overvejelser om muligheden for stemmegenkendelse (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 116–120).

Reliabilitet og validitet

Reliabilitet

Reliabilitet omhandler pålideligheden af resultaterne i projektet, herunder om andre vil kunne undersøge og reproducere samme resultat. I den forbindelse, er det relevant at tage udgangspunkt i interviewene. Vi anvendte som tidligere nævnt, semistrukturerede interviews, og benyttede os derfor af ledende og repetitive spørgsmål. I interviewguiden (bilag 2) ses det at vi udformede åbne spørgsmål til informanterne, med dertilhørende ledende underspørgsmål, som blev udformet med henblik på løbende at kontrollere reliabiliteten af deres svar. På den måde styrker de ledende og repetitive spørgsmål reliabiliteten (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 195). Mange af informanterne italesætter samme problematikker gennem empirien, hvorfor undersøgelsen ville være nemmere at reproducere, og dermed øges reliabiliteten. Medarbejdernes udsagn i interviewene, tager udgangspunkt i de seneste 12 måneder. Dog kan udsagnene udgøre et øjebliksbillede og kan derfor ændre sig i takt med, at COVID-19 restriktionerne bliver ophævet og medarbejderne kommer tilbage på arbejdspladsen. Det at medarbejdernes udsagn kan ændre sig, og at de kan få en anden virkelighedsopfattelse, når de er fysisk tilbage på arbejdspladsen, påvirker dermed projektets reliabilitet og man skal derfor ikke forvente, at få samme resultat, hvis man ønsker at reproducere projektet (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272).

Validitet

Validitet refererer til projektets troværdighed, og tager udgangspunkt i hvorvidt vores metode undersøger det, som vi tilstræber at undersøge, samt hvorvidt resultaterne afspejler det fænomen vi interesserer os for (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272–273). Da vi tilstræber at

undersøge informanternes oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø, øger det validiteten af projektet, at vi har benyttet semistrukturerede interviews. Dette skyldes at vi i interviewene har mulighed for at afklare betydningen af de relevante aspekter af informanternes svar, og dermed være fleksible i tilgangen til interviewet. Ligeledes styrker det validiteten af projektet at vi både har udført survey og interviews, da vi har udvalgt de resultater fra surveyen som vi vurderede mest relevant.

Gatekeeper kan bevidst eller ubevidst have udvalgt de medarbejdere der har en positiv tilgang til det at være hjemsendt og arbejde hjemmefra. Samtidig kan gatekeeperens titel som afdelingsleder have indflydelse på, hvad informanterne fortæller under selve interviewene, da hun har daglig kontakt med informanterne. Det kan påvirke informanternes holdninger, så deres udsagn fremstår mere positivt end hvad de réelt giver udtryk for, og kan dermed påvirke projektets interne validitet. Ydermere kan informanterne føle sig begrænset i deres udtalelser hvis de er opmærksomme på, at en fra gruppen er relateret til gatekeeperen. Vi har prøvet at komme dette til livs ved, at personen ikke var til stede under udførelsen af interviewene (Jensen & Kvist, 2019, s. 56). Vi valgte dog alligevel at benytte gatekeeperen, da hun har en stor kontaktflade i DST qua hendes titel som afdelingsleder, og samtidig kan bidrage til at udvælge relevante og potentielle informanter til projektet. I de udførte interviews, bad vi informanterne om at svare med udgangspunkt i de seneste 12 måneder under hjemsendelsen. Det kan dog have været svært for nogle af informanterne at huske tilbage på starten af hjemsendelsen, hvorfor recall bias kan være opstået (University of Oxford, 2017). Dette medfører at troværdigheden af svarene på spørgsmålene under interviewet er afhængig af, hvor godt vedkommende husker det seneste års hændelser. Spørgsmålene i interviewene indeholdt ord såsom “forudsigelighed” og “sammenhæng”. Disse ord kan medarbejderne antages at have en forskellig forståelse af, og betydningen kan derfor være uklar. Vi burde derfor forinden have udført et pilotinterview, for at teste spørgsmålenes forståelighed og derefter justeret og rettet interviewguiden inden de réelle interviews med medarbejderne i afdelingen fandt sted (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 345). Det kan derfor ikke vurderes med sikkerhed, om vi og medarbejderne har konsensus på, hvad der menes med spørgsmålene i interviewene, og kan derfor være en mulig bias i tolkningen af empirien.

Teori

Det følgende afsnit vil give en beskrivelse af de udvalgte teorier der benyttes til videre analyse. Først vil krav-kontrol modellen præsenteres, derefter social kapital og til slut media richness- og social presence-teorien. Alle teorierne skal benyttes for at få en nuanceret forståelse af det psykiske arbejdsmiljø hos medarbejderne i afdelingen.

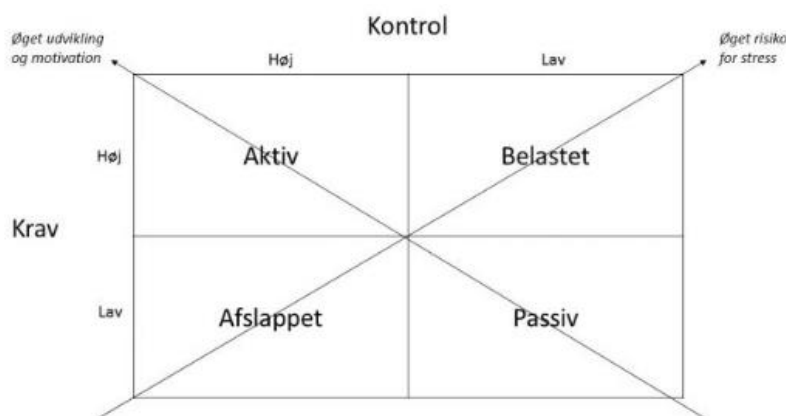
Krav-kontrol modellen

1970'erne var et skelsættende årti for arbejdslivsforskning, hvor især psykisk arbejdsmiljø opnåede stor interesse og hvor man bevægede sig længere væk fra det bureaukratisk kontrollerede arbejde. Siden har interessen for det psykiske arbejdsmiljø været fremadstormende, men mange af de herskende grundforståelser, som blev udviklet tilbage i 70'erne benyttes stadig i nutidens arbejdslivsforskning (Hvid, 2009, s. 11–12). En særlig grundforståelse indenfor psykisk arbejdsmiljø var publiceringen af Robert Karaseks artikel: *"Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign"*, hvor krav-kontrol modellen for første gang blev præsenteret (Karasek, 1979). Karaseks krav-kontrol model har i de sidste 40 år spillet en stor rolle i forskning og praksis omkring psykisk arbejdsmiljø og er en model med flere perspektiver.

Modellen skal forstås ved interaktionen mellem krav og kontrol som kombineres med lav og høj, så de tilsammen udgør i alt fire dimensioner (se figur 2). Den første dimension kaldes *aktiv* og er en kombination af høje krav og høj kontrol. Ved høje krav og høj kontrol udsættes individet for et arbejdspress der er optimalt til, at kunne udvikle sit potentiale og dermed yde sit bedste. Den anden dimension kaldes *afslappet* og er en kombination af lave krav og høj kontrol. Her vil individet opleve arbejdet som understimulerende, hvor jobbet er for let og udviklingspotentialet er minimalt. Den tredje dimension kaldes *passiv* og er en kombination af lave krav og lav kontrol og består af et rutinepræget arbejde med få opgaver og ansvarsområder. Udviklingspotentialet er minimalt og kan samtidig være en stressfaktor, da individet ikke selv har autonomi over sine egne arbejdsopgaver. Den fjerde dimension kaldes *belastet* og er en kombination af høje krav og lav kontrol. Her vil individet opleve minimalt udviklingspotentiale og autonomi samtidig med, at kravene til arbejdsopgaverne er så omfattende og høje, at man på længere sigt kan udvikle stress eller depression. Ud fra modellens fire dimensioner begrundes det derfor, at individer med høje krav og høj kontrol i arbejdet vil have størst mulighed for, at få følelsen af et godt psykisk arbejdsmiljø. Derimod vil individer med

oplevelsen af høje krav og lav kontrol i arbejdet have størst mulighed for, at få følelsen af et dårligt psykisk arbejdsmiljø og hvor arbejdet på sin vis, vil minde mest om bureaukratiske styreformer.

Karaseks pointe til krav-kontrol modellen er således, at belastningen i arbejdet ikke kun afhænger af, hvor store krav der stilles til individet, men afhænger også af, hvor meget individet kan kontrollere sin arbejdsaktivitet (Hvid, 2009, s. 12–16). Figuren nedenfor viser en illustration af krav-kontrol modellens opbygning:



Figur 2 Krav-kontrol modellen (Malmos, 2017)

Ifølge Helge Hvid befinder det danske arbejdsliv sig i en post-tayloristisk og -bureaukratisk tid, hvor det ikke længere er industriarbejdet der udgør normen for det klassiske lønarbejde, men snarere vidensarbejde, som man søger at orientere sig efter. I forlængelse af dette kan der stilles spørgsmålstegn ved, om udviklingen i arbejdslivet er nået til et stadie, hvor problemet ikke længere er medarbejdernes følelse af mangel på kontrol, men snarere for meget kontrol (Hvid, 2009, s. 12). Ole H. Sørensen, Anders Buch, Peter H. Christensen & Vibeke Andersen påpeger, at Karasek allerede i 1979 observerede, at hvis man i forvejen oplever høj kontrol og indflydelse i arbejdet, så vil yderligere kontrol og indflydelse ikke nødvendigvis gavne ens psykiske arbejdsmiljø, men kan i stedet have den modsatte effekt. Kontrol og indflydelse skal stadig ses som en betydningsfuld faktor, men nødvendiggør også i takt med udviklingen af arbejdslivet, at det skal ses ud fra en ny forståelse (Sørensen, Buch, Christensen & Andersen, 2007. s. 44-48).

Social kapital

I dette projekt benytter vi blandt andet begrebet, “*virksomhedens sociale kapital*” til at analysere vores empiriske materiale. Begrebet er med til at give en forståelse af hvad der er

med til at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø, og hvorfor det er relevant. Begrebet skal her forstås som et kollektivt begreb, og har tilknytning til fællesskabet i virksomheden (Gylling Olesen, 2008, s. 7). Social kapital kan som begreb spores tilbage til Pierre Bourdieu der i 1986 med sit kapitel, *“The forms of capital”*, i antologien, *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, var en af de første til at beskrive begrebet. Bourdieu beskriver kapital som *“ophobet arbejde som udveksles”*, og kapital skal forstås som noget, der udvikles i mange henseender og ikke kun er økonomisk (Gylling Olesen, 2008, s. 25). Sidenhen har andre teoretikere udarbejdet redegørelser for, hvad der definerer social kapital. Definitionerne har dog forskellig fokus - nogle har fokus på de personlige relationer, andre på de kollektive, og endelig findes dem der ser social kapital som en kombination (Gylling Olesen, 2008, s. 27–28).

Til at beskrive virksomhedens sociale kapital tages der udgangspunkt i Robert David Putnams definition fra 1993, *“Social kapital er de træk ved en organisation, fx netværk, normer og tillid, som fremmer koordinering og samarbejde til det fælles bedste”*. Modsat Bourdieu, har Putnams definition fokus på de kollektive elementer der anses for at være relevante for virksomhedens sociale kapital, hvorfor det ifølge Putnam er positivt, hvis virksomheden har en høj social kapital. Virksomhedens sociale kapital opfatter ressourcer i netværket som et bærende element i virksomheden, hvor samarbejdsevne, tillid og retfærdighed er centrale elementer i definitionen (Gylling Olesen, 2008, s. 39).

Virksomhedens sociale kapital defineres derfor som en egenskab, der sætter medarbejderne i stand til at løse kerneopgaven i fællesskab gennem samarbejdsevne, tillid og retfærdighed (Gylling Olesen, 2008, s. 41). Samarbejdsevnen i virksomheden bygger på udviklingen af gensidige forpligtelser og rammeskabelse, hvori et samarbejde udvikler sig over, mødefaciliteter, kommunikation og tid. Samarbejdsevnen begrænser sig ikke til den enkelte medarbejder, men tager udgangspunkt i interaktionerne og relationerne mellem medarbejderne og mellem dem og lederne. Samarbejdsevnen skabes i de daglige interaktioner, hvor medarbejdere løbende lærer at forstå hinandens situation og reaktionsmønstre, og handle ud fra dette (Gylling Olesen, 2008, s. 44).

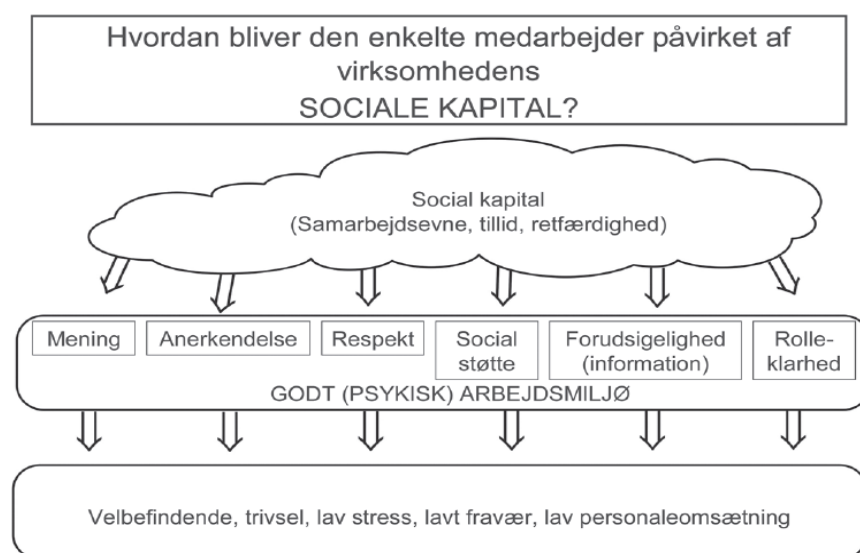
Tillid i den sociale kapital gælder både mellem kollegerne indbyrdes (vandret tillid), og mellem medarbejderne og ledelsen (lodret tillid); dette er en vigtig komponent i virksomheden, da den både påvirker jobtilfredsheden, kvaliteten i arbejdet og helbredet blandt medarbejderne. Ligeledes er tillid essentielt, særligt i forandringssituationer. Dette skyldes, at forandringen ikke er mulig at implementere, hvis medarbejderne grundlæggende ikke er interesserede i at samarbejde. Manglende tillid påvirker samarbejdet negativt, hvorved forandringssituationerne

fører til konflikter, som på længere sigt mindsker udbyttet af forandringen. I en forandringssituation er det derfor ledelsens opgave at handle troværdigt og tillidsskabende for på den måde at være med til at styrke den sociale kapital (Gyilling Olesen, 2008, s. 47).

Det sidste element i forståelsen af virksomhedens sociale kapital er retfærdighed. Retfærdighed er et vigtigt element, da selvværd styrkes, når medarbejderen i et socialt fællesskab oplever at blive retfærdigt behandlet. Retfærdighed er ligeledes med til at styrke medarbejderens motivation og lyst til at udvikle samarbejdet og orientere sig mod et fælles mål i virksomheden (Gyilling Olesen, 2008, s. 50).

Når det psykiske arbejdsmiljø bliver undersøgt inden for et social kapital-perspektiv, udvides de individuelle faktorer til et fokus på det kollektive, i dette henseende virksomheden. Teorien tager afstand til de ellers meget individbaserede tiltag som medarbejderudviklingssamtaler (MUS) til at højne det psykiske arbejdsmiljø (Gyilling Olesen, 2008, s. 54).

I virksomheder med høj social kapital kan der relativt omkostningsfrit trækkes på kapitalen i perioder med uventede vilkår, der ellers ville udfordre arbejdsmiljøet. Er der et miljø med høj social kapital på arbejdspladsen, vil medarbejderne og ledelsen have tillid til hinandens hensigter, og på den måde vil der være større forståelse omkring handlinger, der ellers kunne have haft negative konsekvenser. Hvis informationer gives på de rette tidspunkter, og hvis medarbejderne bliver involveret i beslutninger, der direkte relatere til deres arbejde, vil de i højere grad opfattes som retfærdige. Dette vil desuden skabe en større forudsigelighed og ejerskab, hvilket vil modsvare de de negative konsekvenser (Gyilling Olesen, 2008, s. 54–56). Figuren nedenfor viser sammenhængen mellem virksomhedens social kapital og den enkelte medarbejders velbefindende og trivsel:



Figur 3: Virksomhedens social kapital indvirkning på medarbejderen (Gyilling Olesen, 2008, s. 57)

Høj social kapital kan udløse en højere produktivitet hos medarbejderne. Årsagen er, at social kapital øger samarbejde om kerneopgaven, og medarbejderen vil være mere kreativ og motiveret, da medarbejderen befinder sig i et støttende og anerkendende miljø. I en virksomhed med lav social kapital vil medarbejderen være mere tilbøjelig til at holde sine gode idéer for sig selv. Kort sagt vil medarbejdere i en virksomhed med høj social kapital udvise et kollegaskab, hvilket vil resultere i, en sådan gruppe yder mere end forventeligt (Gylling Olesen, 2008, s. 57).

Media richness-teorien og social presence-teorien

Da medarbejderne har gennemgået en forandring fra at arbejde i storrumskontor til at arbejde hjemmefra, fandt vi det interessant at finde teorier, der kunne beskrive distancearbejdet. Ifølge Peter Holdt Christensen findes ingen teorier, der direkte beskriver og forklarer, hvordan distancearbejde påvirker de involverede parter. I stedet tages der ofte udgangspunkt i *media richness-teorien* og *social presence-teorien* under analyse af muligheder og begrænsninger i distancearbejdet. Begge teorier tager udgangspunkt i, at en interaktion mellem mennesker bedst opnås ved fysisk kontakt, og da forskning i distancearbejde ofte refererer til disse teorier, bliver distance som oftest set som et problem, da det jo er umuligt at være fuldt nærværende på distance (Christensen, 2015, s. 23–24).

Jeanne Wilson, Michael O’Leary, Anca Metiu & Quintus R. Jett argumenterer dog for, at medarbejdere, der samarbejder på distance, godt kan indgå i en givende social relation, hvis de tilhører samme sociale grupper som eksempelvis at være forældre eller at have fælles interesser. De fælles træk og interesser gør, at man i en vis grad reducerer indvirkningen af den fysiske afstand, og at man mere end réelt opfatter en lavere afstand til hinanden (Wilson, O’Leary, Metiu & Jett, 2008). På trods af, at Wilson et al. argumenterer for, at distancearbejde godt kan lade sig gøre, hvis man tilhører de samme sociale grupper, så holder forskningen fast i, at fysisk interaktionen giver bedre forudsætninger for sociale relationer samt en bedre forståelse for hinandens arbejdssituationer. Medarbejdere, der arbejder sammen på afstand, vil derfor opnå bedst mulige arbejdsresultater ved også at møde hinanden fysisk, i det mindste i perioder.

Media richness-teorien

Media richness-teorien er udviklet af Richard Daft og Robert Lengel i 1983 og beskæftiger sig med, hvordan organisationer strukturere og koordinere arbejdet. Teorien henvender sig primært

til ledelsens kommunikation med fokus på, hvordan man får videregivet informationer gennem forskellige medier. Hensigten er at opnå viden om eksempelvis nye omgivelser og dermed omsætte denne viden til, at organisationen igen kan opstille procedurer, rutiner og regler for at indfri organisationens mål. Teorien fokuserer på de informationsmedier, der kan benyttes for at opnå videreformidling af den ønskede information. Daft og Lengel kategoriserer informationsmedierne efter den grad af ”richness” (righoldighed), mediet indeholder (Christensen, 2015, s. 24–28).

Righoldighed beskriver tæthedsgraden af den information, et bestemt medie er i stand til at videregive - jo mere righoldigt, et informationsmedie er, jo mere righoldig information skal mediet være i stand til at overføre.

Figur 4 nedenfor viser sammenhængen mellem medie og dens grad af righoldighed:

INFORMATIONSMEDIE	I HVOR HØJ GRAD ER MEDIET RIGHOLDIGT?
Ansigt-til-ansigt	I allerhøjeste grad
Telefon	I høj grad
Skriftligt (personligt), fx breve og memoer	I nogenlunde grad
Skriftligt (formelt), fx dokumenter	I lav grad
Tal	I meget lav grad

Figur 4. Sammenhæng mellem informationsmedie og mediets righoldighed (Christensen, 2015, s. 25)

Teorien understreger, at mere righoldig information bør gives på et righoldigt medie. Dermed udelukker teorien ikke mindre righoldige medier, men forklarer, at der kan bruges for mange ressourcer på at videregive simple informationer - og tilsvarende for få ressourcer på at videregive for omfattende informationer (Christensen, 2015, s. 24–28). Figur 5 illustrerer den mest effektive kommunikation:

	LAV GRAD AF KOMPLEKSITET, DER SKAL OVERFØRES INFORMATION OM	HØJ GRAD AF KOMPLEKSITET, DER SKAL OVERFØRES INFORMATION OM
DEN INFORMATION, DER VIDEREKIVES, ER I HØJ GRAD RIGHOLDIG	Overkompliceret kommunikation	Effektiv kommunikation
DEN INFORMATION, DER VIDEREKIVES, ER I LAV GRAD RIGHOLDIG	Effektiv kommunikation	Oversimplificeret kommunikation

Figur 5. Grad af kompleksitet ift. righoldighed af information (Christensen, 2015, s. 27)

En af årsagerne til, at ansigt-til-ansigt vurderes som det mest righoldige informationsmedie, skyldes, at man kan benytte *cues*. Cues er visuel ansigtsmimik såsom et løftet øjenbryn eller et spørgende ansigtsudtryk. Cues er vigtige for at kunne aflæse hinanden; som alternativ til cues benyttes ofte smileys, når der kommunikeres på skrift (Christensen, 2015, s. 24–28).

Selvom teknologien har udviklet sig siden teoriernes udgivelse, og virtuelle medier derfor ikke var med taget med i betragtning, holder man stadig fast i, at “ansigt-til-ansigt” er det mest righoldige medie (Christensen, 2015, s. 33–34). Jeanne Wilson, Susan Straus og Bill McEvilys har kortlagt, at virtuel kommunikation kan tage op til fire gange så lang tid at overføre og modtage frem for ansigt-til-ansigt kommunikation (Wilson, Straus, McEvilys, 2006).

Social presence-teorien

Social presence-teorien blev udviklet af John Short, Ederyn Williams og Bruce Christie i 1976. Teorien omhandler, hvorvidt fysisk nærhed kan erstattes af teknologisk interaktion. Ligesom media-richness-teorien understreger Short et al. med social presence-teorien vigtigheden af, at sociale interaktioner er fundamentale og aldrig vil kunne erstattes helt af teknologi. Mennesker påvirkes af andres fysiske tilstedeværelse, blandt andet på de fem nedenstående måder, hvorfor fysisk interaktion er svær at erstatte med teknologi.

For det første vil menneskelig interaktion med andre mennesker føre til *arousal* (opstemthed). Arousal opstår, fordi mennesker er sociale væsener, der har behov for at føle sig som en del af det sociale fællesskab. Opstemtheden fører til øget arbejds motivation, idet individer, der føler sig som en større del af fællesskabet, har en højere arbejdsindsats, end individer der føler sig som en mindre del af fællesskabet.

For det andet forklarer begrebet *Evaluation apprehension*, hvordan mennesker yder en ekstra arbejdsindsats, når der er andre fagpersoner til stede (Christensen, 2015, s. 28–33).

For det tredje vil individer på en arbejdsplads forme normer og udvikle en standardiseret arbejdsadfærd. Disse normer kan både påvirke arbejdsindsatsen positivt og negativt, men normerne vil styrke individets vilje til at arbejde effektivt og grundigt i forhold til en situation, hvor der ikke er andre til stede.

Et fjerde forhold, der taler for, at individet yder mere ved fysisk fremmøde, handler om forstyrrelserne fra kollegerne. Ganske vist kan forstyrrelser selvsagt distrahere individet, men på den anden side vil individet yde en ekstra arbejdsindsats ved andres tilstedeværelse, hvorfor forstyrrelsers negative indvirkning kan ophæves af denne positive gevinst. Dette gør sig dog

kun gældende ved mere eller mindre simple og automatiserede arbejdsopgaver. Ved komplekse opgaver vil forstyrrelser have en udtalt negativ indvirkning på individets udførelse af arbejdet. For det femte gør fysisk fremmøde det langt nemmere at overføre righoldig information sammenlignet med teknologisk interaktion (Christensen, 2015, s. 28–33).

På trods af de positive elementer ved fysisk fremmøde, ønsker man at belyse, hvornår de teknologiske interaktioner kan erstatte de sociale. Short et al. argumenterer for, at der er situationer, hvor mennesker har brug for fysisk tilstedeværelse, eksempelvis ved håndtering af fysiske objekter eller under konflikter, hvor komplekse informationer skal forvaltes og forhandles, og hvor teknologisk interaktion ikke er oplagt. På den anden side mener Short et al., at tidspunkter, hvor der skal gives ikke-komplekse informationer, som eksempelvis møder eller telefonopkald, ikke nødvendigvis kræver fysisk nærhed. Teknologiske interaktioner vil altid bestå af en synlig barriere, idet medarbejderne sidder bag computerskærme eller telefoner og ikke har mulighed for at sidde sammen fysisk og eksempelvis drikke en kop kaffe. Barrieren med den teknologiske interaktion vil dog være nemmere at overkomme, hvis det omhandler opgaver med mindre righoldig information, samt at medarbejderne kender hinanden godt på forhånd (Christensen, 2015, s. 28–33). Social presence-teorien understreger dermed betydningen af arbejdsopgavernes karakter og den information, der skal gives i relation til den konkrete opgave. På den måde bliver vurderingen en afvejning af opgavernes karakter, der vil afgøre, hvorvidt social tilstedeværelse er nødvendigt, eller om dette kan erstattes med teknologisk interaktion (Short, Williams & Christie, 1976, s. 140 & 162).

Både media richness-teorien og social presence-teorien har eksisteret i omkring 40 år og kan derfor kritiseres for at have et forældet syn på den teknologiske udvikling. Teknologien har gjort så stort indpas på mange arbejdspladser, at medier som Skype og Teams er blevet så righoldige, at de næsten kan stilles på linje med “ansigt-til-ansigt” interaktion. Derfor kan de problematikker, teorierne bidrog med i 70’erne og 80’erne måske være mindre dominerende i nutiden. Dog mener Christensen, at teorierne fortsat er relevante, da de bidrager til en forståelse af de udfordringer, distance i arbejdet skaber mellem mennesker (Christensen, 2015, s. 33–34). Denne forståelse genfindes fortsat i nyere forskning, hvor det påvises, at er ansigt-til-ansigt interaktion på trods af den teknologiske udvikling fortsat det mest effektive medie til at skabe sociale relationer (Elsbach, Cable & Sherman, 2010) (Hinds & Cramton, 2014).

Analyselstrategi

For at behandle de udførte interviews benyttes kodning. Ved kodning anvendes umiddelbare og korte kodningsteknikker, som skal kunne definere den oplevelse, interviewpersonen beskriver (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 224). Koderne kan være datadrevne eller begrebsdrevne. Datadrevne koder anvendes ved en induktiv tilgang, hvor forskeren ikke har fastlagt kategorier på forhånd, men hvor disse derimod opstår under gennemarbejdning af materialet. Begrebsdrevne koder anvendes ved en deduktiv tilgang, hvor forskeren har fastlagt sine koder. Til vores kodning har vi benyttet datadreven kodning, der indebærer, at vi startede uden koder, og at vi udviklede koderne, mens vi læste materialet (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 55–56).

Efter transskribering af interviews begyndte vi på kodningen. Kodningen danner udgangspunkt for vores analyse. Vores gennemgang af interviewene tager udgangspunkt i Gadammers filosofiske hermeneutiske analyse (Dahlgren & Fredslund, 2011).

Denne analysegren tager udgangspunkt i fire trin:

1. Helhedsindtryk: Dette består af at læse hele teksten og danne et helhedsindtryk.
2. Meningsbærende enheder identificeres: Her identificeres de meningsbærende enheder. Formålet med dette trin er at undersøge, *hvad* teksten siger. Det indebærer, at materialet organiseres, ved at fastsætte kategorier ud fra, hvad interviewpersonerne beretter. I dette projekt benævnes de som meningskategorier.
3. Operationalisering: I tredje trin skal meningskategorierne operationaliseres. Ofte vil flere meningskategorier dække over det samme og bør derfor sammenfattes til ét tema. I dette trin er det også vigtigt at få klargjort, hvad de forskellige kategorier dækker over. I denne fase undersøges det mere systematisk, hvad de enkelte kategorier råder over, og om nogle af meningskategorier kan samles til et tema.
4. Rekontekstualisering og hermeneutisk fortolkning: Det sidste trin omhandler, hvordan og hvorledes empirien kan besvare problemstillingen. Empirien skal her forstås som en helhed, beliggende indenfor rammerne af de udvalgte teorier, der skal analyseres ud fra. Dette gøres ved at knytte kategorierne sammen, og således vil relationerne mellem dem anskueliggøres. Et mønster dannes, hvorved flere kategorier kan samles under et overordnet. Ved en hermeneutisk analysestrategi bruges rekontekstualisering til at anskue det empiriske materiale som en helhed for på den måde bevæge sig fra et specifikt til et mere generelt felt (Dahlgren & Fredslund, 2011).

Vi begyndte med at læse alle interviewene igennem for at skabe et helhedsindtryk af den samlede empiri. Dernæst søgte vi at identificere meningskategorierne ved at diskutere os frem til de kategorier, vi hver især kunne få øje på under gennemlæsningen. Dette resulterede i, at vi fandt frem til 13 meningskategorier. Hver kategori fik en farvekode, og vi gennemgik hver især interviewene igen, mens vi farvede de citater, der omhandlede de udvalgte kategorier. Vi gennemgik hinandens inddeling af kategorierne, indtil vi var enige med kodningen. Herefter gennemgik vi de forskellige kategorier for at operationalisere dem og få afdækket, hvad de forskellige kategorier indeholdt, og hvilke der kunne slås sammen til ét tema. Således endte vi med seks temaer. Citaterne til de seks temaer blev herefter opdelt i hvert deres dokument, således at alle citater om hvert tema blev samlet.

Den sidste bearbejdning af kodningen består af rekontekstualisering og den hermeneutiske fortolkning. Dette trin skal bidrage til besvarelse af problemstillingen; da vi ud fra interviewpersonernes udtalelser får indblik i hele afdelingens psykiske arbejdsmiljø. For at analysere udtalelserne fra individniveau anvendes krav-kontrol modellen, social kapital-begrebet, media richness-teorien og social presence-teorien. Teorierne skal benyttes til at belyse alle de seks guldorn, og dermed give en nuanceret klarlæggelse af individernes oplevelse af psykisk arbejdsmiljø.

Således gennemgik vi kategorierne atter en gang og fandt frem til hvad de endelige temaer indeholdt. Operationalisering af de seks temaer lyder som følger:

1. *De fysiske rammer*: Dette tema sætter fokus på de fysiske rammer for medarbejderne under hjemsendelsen. De fysiske rammer omhandler guldornet *krav*. Krav påpeger vigtigheden af sammenhæng mellem kravene i arbejdet og muligheden for at opfylde dem.
2. *Effektivitet og fordybelse*: Temaet handler om hvordan effektivitet, og plads til fordybelse har ændret sig hos medarbejderne i form af hjemsendelsen. I analysen vil det også blive klarlagt hvilken indvirkning den øgede effektivitet og fordybelse har haft for medarbejderne i afdelingen. Denne kategori dækker ligeledes over guldornet *krav* og muligheden for at kunne udføre sit arbejde.
3. *Indflydelse*: Dette tema omhandler medarbejdernes egen indflydelse på deres arbejde. Temaet er meget bredt og er derfor inddelt i undertemaer: *fleksibilitet*, *grænseløshed* og *selvledelse*. Temaet skal belyse guldornet *indflydelse*, som er en af de guldorn, der skulle have positiv indvirkning på ens psykiske arbejde.

4. *Anerkendelse*: Denne berører, hvorvidt medarbejderne oplever at få den form for anerkendelse, som er nødvendig for dem. Ligeledes beskrives, hvordan graden og tilgængeligheden af anerkendelse har ændret sig ved hjemsendelsen, og hvilken indvirkning dette har for de ansattes psykiske arbejdsmiljø. Dette tema behandler guldkornet *belønning*, der også omhandler påskønnelse.
5. *Teknologisk interaktion*: Temaet behandler konsekvenserne ved, at al interaktion nu er teknologisk medieret. Analysen af dette tema skal indeholde aspektet om, hvordan ledelsen får videreformidlet informationer til medarbejderne under hjemsendelsen. Dette tema omhandler guldkornene *forudsigelighed* og *social støtte*. Forudsigelighed forstås som om medarbejderne opnår tilstrækkelig information og social støtte. Der analyseres for, hvordan teknologisk interaktion påvirker muligheden for at få støtte blandt medarbejderne og ledelsen.
6. *Samarbejde på distance*: Dette tema har fokus på afsavn til kollegerne, både socialt og kollegialt. Temaet favner bredt og skal rumme manglende sparringsmulighed, begrænset vidensdeling, samt hvordan den fysiske distance til kollegerne påvirker det psykiske arbejdsmiljø. Temaet skal dække guldkornene *social støtte* samt *mening i arbejdet*.

De ovenstående temaer benyttes til at belyse afdelingens psykiske arbejdsmiljø ud fra de seks guldcorn og teorierne. Enkelte af guldcornene går igen under flere temaer, hvilket vidner om kompleksiteten af guldcornene. Følgende afsnit vil klarlægge, hvordan de udvalgte teorier bliver anvendt i analysen.

Operationalisering af teorierne

Krav-kontrol modellen

I et krav-kontrol model perspektiv vil arbejdet i teams og øget selvledelse, som det er tilfældet for projektets informanter, være positivt for deres psykiske arbejdsmiljø (Hvid, 2009, s. 12). Dog kan der argumenteres for, at bevægelsen fra industriarbejdet til det fleksible arbejde har ændret kravene til medarbejderne imod en højere grad af selvledelse, og at mindre kontrol derfor kan opleves som en stressfaktor frem for en forbedring i det psykiske arbejdsmiljø. Vi er bevidste om dette, men mener dog, siden en af de seks guldcorn er 'krav', at denne teori stadig kan fungere til at belyse forholdet mellem krav og kontrol i arbejdslivet. I dette projekt

bliver modellen benyttet til at analysere, hvordan de ændrede krav til medarbejderne og den lavere kontrol fra ledelsens side har påvirket medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø.

Social kapital

Begrebet virksomhedens sociale kapital kan anvendes til at forstå det psykiske arbejdsmiljø på en arbejdsplads, hvorfor vi vil anvende begrebet til at belyse empirien. Social kapital lægger vægt på de tre elementer *samarbejdsevne*, *tillid* og *retfærdighed*, som vi bringer i spil i analysen for at give en bredere forståelse af informanternes oplevelser. Desuden indebærer begrebet, at en virksomhed med høj social kapital godt kan gennemgå en større forandring, uden at forandringen nødvendigvis får indvirkning på det psykiske arbejdsmiljø. Dette element er vigtigt at medinddrage, når man undersøger, om virksomheden ville have oplevet de samme forandringer i det psykiske arbejdsmiljø, såfremt virksomheden havde haft en højere social kapital, inden forandringen indtrådte.

Grundet kompleksiteten i forståelsen af det psykiske arbejdsmiljø vurderes det, at begrebet ikke bør stå alene, hvorfor andre teorier om psykisk arbejdsmiljø inddrages.

Media richness-teorien og social presence-teorien

Informanterne havde næsten været hjemsendt på fuld tid i et år, da interviewene blev udført, og derfor inkluderes teorier, der kan redegøre for distancearbejdet og dets konsekvenser. Til det formål supplerer media richness- og social presence-teorien hinanden, da de hver især fremlægger flere perspektiver i distancearbejdet. Media richness-teorien bruges til at anskueliggøre overførslen af righoldig information gennem forskellige informationsmedier. Social presence-teorien klarlægger konsekvenserne ved at samarbejde på distance. Gennem empirien blev det tydeligt, at den teknologiske interaktion fyldte hos informanterne, og for at få en bredere forståelse af dette, anvender vi teorierne i samspil med empirien.

I analysen anvendes media richness-teorien til at afklare, hvordan den teknologiske interaktion påvirkede de former for information, der videregives. Ligeledes skal teorien klarlægge informanternes oplevelse af Zoom som det mest righoldige medie, der kunne anvendes under hjemsendelsen.

Social presence-teorien benytter vi til at analysere, hvorfor informanterne oplevede den nedsatte fysiske interaktion og den øgede teknologiske interaktion som hæmmende i deres hverdag. Teorien bliver anvendt til at give en mere nuanceret forståelse og forklaring for

informanternes oplevelser i sammenhæng med den teknologiske interaktions indvirkning på det psykiske arbejdsmiljø.

Da psykisk arbejdsmiljø er et komplekst begreb, har det været en prioritet at få inddraget flere teorier for at kunne belyse begrebet fra flere vinkler. Gennem de fire præsenterede teorier får vi en forståelse for og værktøjer til at belyse empirien i forhold til selvledelse, autonomi, distancearbejde og social kapital. Vi anser teoriernes samspil som nødvendig for indblikket i informanternes psykiske arbejdsmiljø.

Ved anvendelse af empirien, de seks guldorn og teorierne vil vi gennem analysen forsøge at give et nuanceret billede af forandringerne i afdelingens psykiske arbejdsmiljø som konsekvens af hjemsendelsen.

Analyse

I følgende afsnit vil vi analysere empirien ud fra vores teoretiske ståsted. Igennem vores behandling af empirien fremkom disse seks overordnede temaer som vil være rammen for analysen:

- De fysiske rammer
- Effektivitet og fordybelse
- Indflydelse
- Anerkendelse
- Teknologisk interaktion
- Samarbejde på distance

Vi havde en hypotese om, at der var forskel i arbejdsgruppernes oplevelse af indflydelse og videregivelsen af relevante informationer på baggrund af surveyen. Dette viste sig imidlertid ikke i interviewene, derfor vil vi i analysen ikke inddrage dette yderligere.

De fysiske rammer

For styrkelse af det psykisk arbejdsmiljø er det vigtigt at have forudsætninger og rammer for at kunne udføre arbejdet på en tilfredsstillende måde. Dette anerkendes i de seks guldorn, med faktoren krav, der påpeger vigtigheden af sammenhæng mellem kravene i arbejdet og muligheden for at opfylde dem. Tidligere havde de ansatte deres arbejdsgang på et kontor, men det har krævet omstilling at få arbejdsdagen til at fungere hjemmefra - både fra medarbejdernes

og fra ledelsens side. I informanternes beretninger kunne vi se, at denne forandring ikke var forløbet uden besvær. Informant D udtalte: *”den første hjemsendelse der gik det helt galt fordi der sad jeg der ved spisebordet”* (bilag 3 s. 52). Informant F udtrykte noget lignende i følgende citat: *”Man har godt kunne mærke på skroget, at man ikke sidder helt optimalt. Plus at man jo heller ikke får bevæget sig så meget derhjemme, som man gør på arbejdspladsen”* (bilag 3, s. 67). Her påtaler begge, at det har været udfordrende at få de fysiske rammer til at understøtte deres arbejde. Det tog lidt tid for dem at få værktøjer som skærme og dockingstation til hjemmearbejdspladsen, men de modtog hjælpemidlerne fra arbejdspladsen, hvilket informant D udtrykte her: *”(…) den blev så løst af Danmarks Statistik. Der er sådan en dockingstation som man så kan sætte den bærbare til og så virkede det og det hjalp meget”* (bilag 3, s.18). Ud fra ovenstående analyse af medarbejdernes fysiske rammer under hjemsendelsen, belyses det at når medarbejderne får de rigtige værktøjer, oplevedes de fysiske rammer alene ikke som specielt hæmmende for det psykiske arbejdsmiljø under hjemsendelsen.

Effektivitet og fordybelse

Det kom til udtryk fra empirien, at informanterne oplevede, at udførelsen af deres arbejde var mere effektivt under hjemsendelsen. Dette hang sammen med, at de ikke skulle bruge tid på at pendle frem og tilbage til arbejdspladsen, og at de ikke brugte så meget tid på at socialisere med kollegerne. Det kan ses i følgende udtalelse fra informant A:

”(…) alt det transport det blev bare fylde tid, og møderne er også mere effektive på Zoom for der er ikke alt det her chit chat, og man står ikke i kø til kaffeautomaten inden og sådan noget. Så det hele er blevet lidt mere effektivt” (bilag 3, s. 15).

Informanten mente, at den sparede transporttid og mindre smalltalk øgede fokus på arbejdet på hjemmekontoret, og dermed nås mere arbejde på kortere tid. Ud over at spare tid på transport gik det igen i informanternes beretninger, at de oplevede øgede muligheder for at fordybe sig i arbejdet. Man kunne se på denne udtalelse fra informant B, at man oplevede en øget koncentration:

“(…) da vi blev hjemsendt havde jeg en stor opgave hvor jeg havde brug for at fordybe mig i det data jeg sad med. Og der var det bare rart at der var fuldstændig stille herhjemme og jeg kunne sidde og fokusere på det” (bilag 3, s.21).

Dette kan ses i sammenhæng med, at flere informanter udtalte, at deres vante storrumskontor kunne være forstyrrende. Informant C udtalte:

”Og der er hele tiden et rand ind af andre kollegaer (...) især hvis du sidder koncentreret ved din skærm og sidder og måske skal programmerer noget andet, jamen så bliver du nogle gange revet lidt ud af din koncentration” (bilag 3, s. 31).

Dermed kan det umiddelbart antages, at der i hjemmearbejdet har været sammenhæng mellem krav og muligheder for at opfylde dem. I lyset af social presence-teorien kan medarbejdernes behov for fordybelse opleves som et udtryk for, at opgaverne var af kompleks art, og at de derfor havde gavn af færre forstyrrelser. Havde deres opgaver derimod været mere simple, ville medarbejderne ifølge teorien have været mindre effektive grundet fald i *arousal*, som opstår ved at være afskåret fra andre. Man kunne have forestillet sig, at distancen til kollegerne ville resultere i mindre *evaluation apprehension*, da de ikke på samme måde var under observation, og at de derfor ville arbejde mindre effektivt (Christensen, 2015, s. 29). Dette var dog ikke tilfældet, og det kunne hænge sammen med, at de til en vis grad disciplinerede dem selv mod mere effektivitet og dermed tog en selvledende rolle. Dette vil vi uddybe mere i det kommende afsnit.

Delkonklusion: Som konsekvens af hjemsendelsen, oplevede informanterne bedre mulighed for fordybelse og en større grad af effektivisering. Dette skyldtes blandt andet at der er mere ro ved at arbejde hjemme, og at alle de små naturlige pauser der opstod på kontoret var omsat til effektiv arbejdstid. Derfor oplevede informanterne også at nå mere arbejde på samme tid som inden hjemsendelsen. Det bekræftes i forhold til guldkornet *krav*, at medarbejderne i afdelingen under hjemsendelse stadigvæk havde mulighed for, at udføre deres arbejde, og dette burde derfor ikke have indvirkning på deres psykiske arbejdsmiljø.

Indflydelse

I empirien kom det til udtryk, at informanterne profiterede forskelligt af, at ledelsen i afdelingen gav medarbejderne højere grad af autonomi og selvledelse. Informant A udtalte, at motivationen for arbejdet havde været stigende i forbindelse med hjemsendelsen, fordi

vedkommende fik muligheden for at flytte til Nordjylland og samtidig bibeholde sit arbejde i DST:

”Jeg var rigtig glad for, at blive anerkendt i det behov jeg havde for, at få lov til at arbejde fra distancen og det betyder også noget for motivationen i arbejdet synes jeg, at man har arbejdsgivere der ligesom acceptere og er med til at skubbe en i den retning man gerne vil, også privat, så det har betydet meget for mig også” (bilag 3, side 11).

Informant A oplevede i forbindelse med hjemmearbejdet medbestemmelse og tillid fra ledelsen, som anerkendte informantens private behov. I relation til social kapital er tillid et vigtigt element, for at virksomheden opnår høj social kapital, og det vil derfor have positiv indvirkning på medarbejderens psykiske arbejdsmiljø (Gylling Olesen, 2008, s. 47). Informant A oplevede autonomi, fordi ledelsen i afdelingen havde tillid til, at informanten kunne udføre sit arbejde uden nødvendigvis at skulle møde fysisk på arbejdspladsen, hvilket antages at være en bestemmende faktor for informantens psykiske arbejdsmiljø.

Fleksibilitet

Alle informanterne fremhæver fleksibilitet som noget af det mest positive ved hjemsendelsen. Informant A berettede:

”Altså det er helt klart blevet mere fleksibelt, altså hvornår folk arbejder tidligt om morgenen hvis det passer dem, og så kan de tage sig af deres børn, og så arbejder de lidt igen og så sent om aftenen også og sådan noget. Det var også meget fleksibelt før, men det er blevet mere udtalt” (bilag 3, s. 15).

Informant B bakkede op om informant A's udtalelse i følgende citat: *”Så der er jo noget mere fleksibilitet i det. Det er jo rart, det er jo nok det største plus ville jeg tro, at de fleste ville mene” (bilag 3, s. 19).* Informanterne D, E og F oplevede også fleksibiliteten positivt ved hjemsendelsen, og de hæftede sig særligt ved, at de slap for at bruge flere timer på den daglige transport. Informant E udtalte: *”Positivt at jeg har fået mere tid til private, fordi jeg ikke skal bruge næsten halvanden time på transport hver dag” (bilag 3, s. 64).* Informant F havde samme opfattelse af den sparede transporttid og fortalte:

”Altså det har været fedt at slippe for den der transporttid frem og tilbage. Det har jo givet en masse fritid derhjemme, så det har været skønt. Men man kan så sige, at de sidste 20 år, jeg har arbejdet her inde i København, har jeg øffet over at skulle bruge så meget transporttid ikke, men sådan er det bare” (bilag 3, s. 74).

Medarbejderne oplevede dermed mere fleksibilitet på grund af tidsbesparelsen på transport, hvilket bidrog positivt til deres arbejdsliv såvel som privatliv. Flexibiliteten ses her som et udtryk for indflydelse i arbejdet, som understøttes af de seks guldskorn, og som må anses som en væsentlig faktor for deres psykiske arbejdsmiljø. Flere af informanterne forklarede dog, at hjemsendelsen havde påvirket deres psykiske arbejdsmiljø i en negativ retning. Arbejdsforholdene under hjemsendelsen har særligt påvirket informant E, der udtalte:

“(...) de første tre måneder var utrolig stressende, fordi jeg var så usikker på, om det nu var godt nok, og om jeg fik lavet tingene og hvordan skulle jeg gøre det, og hvad så med det ene og andet” (bilag 3, side 64). Informant E oplevede det som en omvæltning at skulle omstrukturere sin arbejdsdag til at foregå i eget hjem.

Grænseløshed

Skyggesiden af hjemmearbejdets øgede autonomi hænger sammen med informanternes evne og vilje til grænsesætning mellem arbejds- og privatliv. Flere informanter påtalte, at hjemmearbejde resulterede i, at de kom til at arbejde udenfor de normale arbejdstider, og at de var mere tilgængelige på telefonen end tidligere. Informant B udtalte:

”Nu har jeg fået arbejdstelefon som jo har været resultat af, at vi har været hjemsendt og den kan jeg selvfølgelig også godt slå fra, men altså ringede den klokken seks til mig, så tager jeg den dér selvom man måske synes jeg holder fri klokken fire” (bilag 3, s. 19).

Informant B reflekterede over, om det hænger sammen med de fysiske rammer for arbejdet:

”Men det gør jo også at der hele bliver sådan lidt mere rodet, eller at privatliv arbejdsliv flyder lidt sammen. Og det har meget med det fysiske at gøre tror jeg - at man sidder der hvor man spiser aftensmad og slapper af, og man kan altid kigge over på computeren når man sidder og skal slappe af” (bilag 3, s. 25).

Denne oplevelse er dog ikke gennemgående; nogle informanter anså slet ikke dette som et problem. Informant E sagde: *“Mit arbejde er bare ikke mit liv, det er det jo for nogle, så der er det jo meget mere flydende. Jeg har sådan rimelig skarp adskillelse. Når jeg har fri, så er jeg fri”* (bilag 3, s. 63). Hjemmearbejdet lagde øget pres på medarbejderne, fordi de selv måtte sætte telefonen på lydløs og beslutte, om de ville læse e-mails uden for arbejdstiden, altså at grænsesætte mellem arbejds- og privatliv. Dette synes ikke lige nemt for alle, og for nogle opleves dette som en stressfaktor i hverdagen. Flere informanter nævnte, at de sommetider fik dårlig samvittighed, når de tog pauser i løbet af arbejdsdagen. Informant D sagde eksempelvis her: *“Hvis nu jeg tager et kvarter her, så føles det som pjæk”* (bilag 3, s. 50).

Selvledelse

Med hjemsendelsen blev det nødvendigt, at de selv strukturerede arbejdstid og pauser. På kontoret fandtes naturlige pauser, fx når man gik hen til kaffemaskinen og faldt i snak med en kollega; under hjemsendelsen havde medarbejderne selv ansvaret. På trods af at flere informanter sagde, at ledelsen havde opfordret dem til at indlægge pauser under hjemmearbejdsdagene, virkede det alligevel svært for nogle. Dette ses i denne udtalelse fra informant B:

“(...) fordi at altså jeg synes da det kan være svært nogle gange at holde den kørende i løbet af dagen, altså netop når man sidder helt alene og man sidder lidt og altså dermed at hvis jeg lige pludselig gør noget andet, så skal jeg have dårlig samvittighed” (bilag 3, s. 24).

Informanternes dårlige samvittighed ved at tage pauser kan ses i sammenhæng med, at flere oplevede større effektivitet under hjemsendelsen; der er tale om en konsekvens af den selvledende tendens. Oplevelsen af mere selvledelse har været en stressfaktor for informant B, idet hjemsendelsen krævede, at vedkommende i højere grad skulle kontrollere sin performance og deadlines. Karasek pointerede i teorien om krav-kontrol modellen, at hvis man oplever høje krav og lav kontrol i arbejdet, vil det virke belastende for medarbejderen; dette kan virke stressende og dermed få negativ effekt på det psykiske arbejdsmiljø (Karasek, 1979). I forlængelse af Karaseks påstand kan det tolkes, at ledelsens øgede krav til selvledelse er medskabende til, at informanterne oplevede mindre kontrol fra ledelsen. De høje krav til

selvledelse og den lave kontrol har haft en negativ indvirkning på informant E's psykiske arbejdsmiljø, og vedkommende udtalte: *"Ja, men jeg vil nok sige, at der er nogle dage, hvor jeg i højere grad tænker, at jeg nu bare glæder mig til at klokken er 15 eller 16 eller et eller andet, så jeg kan lukke ned"* (bilag 3, side 63).

Ovenstående tydeliggjorde, at informant E ikke har profiteret af den øget selvledelse og autonomi under hjemsendelsen.

Informant D fortalte, at ledelsen i DST opfordrede medarbejderne til at gå en tur i løbet af arbejdsdagen, men informanten havde svært ved at se, hvornår det skulle kunne lade sig gøre i forhold til den tid, man havde til rådighed. Informant D udtalte:

"(...) vi har lov til det, men det er det der med at gøre det der føles ulovligt alligevel. Så selvom de opfordrer til det, så er det også sådan lidt. Jojo men hvornår er det lige jeg skal tage det ud afligningen, hvornår er det jeg sådan skal sige nu gør jeg det, altså så kan jeg gøre det i min frokostpause" (bilag 3, side 49-50).

Igen tydeliggøres det – ligesom hos informant E – at informant D ikke profiterede af den øgede selvledelse og autonomi under hjemsendelsen; arbejdsdagen opleves så kompakt, at der ikke synes at være tid til pauser ud over frokostpausen. Informanternes oplevelser af den øgede autonomi og selvledelse havde en negativ indvirkning på flere af medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Fra et ledelsesperspektiv bør der være opmærksomhed på, at høje krav og lav kontrol kan virke belastende og, ifølge Karasek, på længere sigt kan medføre fysiske og/eller psykiske følgevirkninger.

Delkonklusion: Indflydelse i eget arbejde indeholder mange aspekter, og det er ikke entydigt hvordan informanterne reagerede på den øget autonomi og selvledelse. Informant A oplevede den øget selvledelse og autonomi som anerkendelse hvilket virkede motiverende for vedkommenden. Alle informanterne oplevede fleksibiliteten som positiv. Dog oplevede flere at den højere grad af selvledelse virkede stressende. Flere af informanterne oplevede grænseløsheden som vanskelig og fik dårlig samvittighed når de ikke arbejder effektivt gennem hele arbejdsdagen. Dette bevidner, at en høj grad af indflydelse over eget arbejde kan virke belastende, hvilket modsiger teorien om de seks guldgruber, hvis præmis er at indflydelse er en størrelse, man ikke kan få for meget af.

Anerkendelse

Således forholder teorien sig også med hensyn til anerkendelse. Informant D oplevede en barriere ved hjemmearbejdet, hvor den fysiske nærhed til kolleger og leder er erstattet med teknologisk interaktion. Informanten udtalte følgende:

”Altså man har måske brugt 12 timer en dag, og det er jo ikke særlig synligt for nogen medmindre de går ind og kigger på min timeseddel, men hvis jeg er inde i huset og jeg møder ind klokken halv syv og går hjem klokken halv syv om aften, så kan folk jo godt se, at man ligesom har gjort et eller andet der ikke. Så på den måde kan man sige at det bliver mindre synligt, at man knokler” (bilag 3, s. 48).

Af citatet kan det udledes, at informant D oplever manglende anerkendelse for sit arbejde under hjemsendelsen. Informantens udsagn klarlægger, at arbejdsindsatsen er mindre synlig på grund af distancen. Samtidig har social interaktion med kolleger en betydning for, at informantens arbejdsdag fungerer, og det kan ikke erstattes med teknologisk interaktion. Informantens oplevelser har med social presence-teorien at gøre; teorien tydeliggør, at social tilstedeværelse er fundamentalt og mere righoldigt for mennesket end teknologi (Christensen, 2015, s. 24-28). Informant D's udsagn tolke om, at motivationen, og dermed arbejdsindsatsen, er nedadgående som følge af hjemsendelsen, og hvor fællesskabet og anerkendelse savnes. Dette leder igen tilbage til, at hjemsendelsen har en negativ indvirkning på informantens psykiske arbejdsmiljø. Informant D er ikke alene om følelsen af manglende anerkendelse. Informant C udtalte følgende:

”Jamen, det er jo klart du, det er ikke så tydeligt. Altså du får ikke. Det ved jeg egentlig ikke altså. Det kan også være lidt op til en selv at få nogle, at sørge for at få nogle møder med sin nærmeste leder i forhold til. Så egentlig personligt, nej, men det er da klart at, du får jo ikke det der lille bemærkning om "det var rigtig godt" eller "super" osv” (bilag 3, s. 36).

Det fysiske nærvær er en forudsætning for at kunne give spontan anerkendelse. Trods informant C og D's oplevelse af manglende anerkendelse under hjemsendelsen, har informant A en anderledes oplevelse og fortalte følgende:

“Tja, det falder sådan lidt tilfældigt, det er nogle gange i en bibemærkning og nogle gange så er den der ikke, og det er sådan lidt det samme nu, det er ikke noget der har været i en systematisk form tidligere” (bilag 3, s. 13).

For informant A gør den manglende anerkendelse sig ikke kun gældende under hjemsendelsen, men har været et problem hele tiden. Dette leder os hen imod virksomhedens social kapital. Begrebet om virksomhedens social kapital foreskriver, at hvis virksomhedens sociale kapital i forvejen er høj, inden der sker en uventet forandring - i dette tilfælde hjemsendelsen - så kan man undgå negative konsekvenser (Gylling Olesen, 2008, s. 49). Men citat indikerer, at der allerede forinden var problemer med anerkendelse fra ledelsens side, og at hjemsendelsen blot er en markør, der forstærker oplevelsen af et eksisterende problem. Informant B udtalte:

“Det ved jeg ikke altså. Der er jo forskel på telefonen og så lige få et klap på skulderen men om det er blevet ændret, det ved jeg ikke rigtigt. Det er nok bare en anden form, så jeg tror ikke det er blevet mindre. Det eneste jeg ved fra andre er at man kan føle, at når man sidder så langt væk fra hinanden så bliver kommunikationen utrolig vigtig, og hvis den så lige glipper så kan nogen måske føle at de ikke er med, altså de ikke er blevet involveret og det er jo en form for anerkendelse, at folk føler sig informeret og involveret og sådan” (bilag 3, s. 25).

Informant B's udtalelse bevidner ligeså, at der inden hjemsendelsen har været en oplevelse af mangel på anerkendelse.

Delkonklusion: Belønning, herunder anerkendelse, er en af faktorerne i de seks guldgruber, og det er derfor essentielt at sikre, at medarbejderne oplever en tilstrækkelig grad af anerkendelse i deres arbejde. Den manglende anerkendelse kan som sagt ikke tilskrives hjemsendelsen, men snarere at manglen er blevet tydeligere, nu hvor al kommunikation foregår virtuelt, og fordi man ikke så nemt kan “få et klap på skulderen”.

Teknologisk interaktion

Ifølge media richness-teorien er det vigtigt, at righoldig information gives på et righoldigt medie. Virtuelle medier som eksempelvis Zoom og Teams var ikke opfundet, da teorien blev skrevet for 40 år siden. Disse medier må ifølge Christensen påtænkes at give den næstmest

righoldige information udover ansigt-til-ansigt interaktion (Christensen, 2015, s. 33–34). Informant C udtalte:

“Og det er følingen, jeg tror det er det der med, at have følingen med hvordan går det derude det kan du selvfølgelig bruge de der MUS til, men det er jo så én gang om året ikke. Og så har du jo så selvfølgelig altid mulighed for at booke et møde med din chef også ikke. Og vejer stemningen via et Zoom møde eller en mailkorrespondance” (bilag 3, s. 39).

Selvom informant C benytter Zoom som informationsmedie, opleves mediet stadig som en hæmsko til at overføre og modtage tilstrækkelig righoldig information til og fra kolleger og ledelse. Idet at informanten igennem de virtuelle medier *“vejer stemningen via et Zoom møde eller en mailkorrespondance”*, går meget af kropssproget tabt. Ifølge Wilson et al. kan overførsel og modtagelse under virtuel kommunikation tage op til fire gange så lang tid at aflæse frem for ansigt-til-ansigt kommunikation. Det skyldes især de manglende *“cues”*, der gør, at man har svært ved at opfatte dele af informationen (Wilson et al., 2006, s. 19). Særligt ved MUS-samtaler, hvor meget righoldig og personlig information finder sted, er det ifølge media richness-teorien vigtigt at benytte et så righoldigt medie som muligt og helst med ansigt-til-ansigt interaktion (Christensen, 2015, s. 24-28). Selvom virtuelle medier som Zoom må betragtes som et praktisk alternativ under hjemsendelsen, så oplevede informant C alligevel, stadig at der går noget tabt i kommunikationen i forhold til ansigt-til-ansigt interaktion. I forlængelse af videreformidling af informationer fortalte informant D:

“Altså det vil jeg sige det har der virkelig, der har været mangel på info, men jeg er ikke sikker på at nogen kunne have gjort så meget ved det. Så det er ikke det, det er bare at man sidder lidt her som Palle alene i verden” (bilag 3, s. 44).

Ud fra informant D's udtalelse antages frustrationerne at være en kombination af manglende information samtidig med at føle sig alene med arbejdsopgaverne uden at kunne sparre med kolleger. Både forudsigelighed, herunder tilstrækkelig information, og social støtte er to af de guldgruber, der beskrives som vigtige for det psykiske arbejdsmiljø (Kristensen, u.å.).

Som social presence-teorien foreskriver, vil manglen på fysisk interaktion påvirke arbejds motivationen og det psykiske arbejdsmiljø. De daglige relationer på en arbejdsplads - faglige, såvel som sociale - er en del af oplevelsen af et godt psykisk arbejdsmiljø.

Hjemsendelsen havde stor betydning for flere af informanternes relationer til hinanden, idet den fysiske interaktion blev udskiftet med teknologiske løsninger. Til dette sagde informant A: *"(...) altså meningsfuldhed kan også godt have noget at gøre med den interaktion man har med sine kollegaer, som jo er anderledes nu og det samarbejde vi har som har været udfordret af Zoom og at vi på afstand"* (bilag 3, s. 10). Citatet fremhæver, at samarbejdet i afdelingen under hjemsendelsen har gennemgået en forandring. Informanterne er gået fra at sidde på storrumskontor til at skulle arbejde hjemmefra, hvorved mulighederne for kollegial sparring og fællesskab udfordres. Det falder tilbage på, at den daglige interaktion er overgået til Zoom-teknologi, mail og telefon. Informant A udtalte yderligere:

"Altså den vil jeg sige, at det var vi gode til før i vores team, i hvert fald, at støtte hinanden og snakke sammen og sådan noget, det er vi ikke så meget mere. Og det går hele vejen rundt tror jeg, at vi alle sammen har skulle lære at finde ud af det her Zoom hejs og finde ud af at det er ikke så farligt og ringe til hinanden, i forhold til at gå hen til hinandens skriveborde, og sådan noget. Så det har ikke været det samme som det var før" (bilag 3, s. 12).

Informant A's udtalelse indikerer, at overgangen til distancearbejde har været udfordrende for afdelingen, og at det at skulle *"støtte hinanden"* og *"snakke sammen"* ikke i samme grad muliggøres virtuelt. Ifølge Christensen bliver distancen i arbejdet ofte problematisk, da muligheden for at være nærværende i relationerne forringes, hvilket afspejles i citatet. Social presence-teorien understreger, at det ikke er muligt at erstatte den fysiske interaktion fuldstændigt med den teknologiske, men at den teknologiske interaktion kan supplere den fysiske i situationer med ukomplicerede informationer (Christensen, 2015, s. 28–33). Som informant A nævner i ovenstående citat, har det været en udfordring for afdelingen i at skabe et system for, hvordan medarbejderne tilgår hinanden online og dermed være socialt tilgængelige.

Vi kan formode, at medarbejderne i afdelingen på dette tidspunkt under hjemsendelsen efterhånden er blevet mere trygge ved at benytte informationsmedier. På trods af, at medarbejderne oplever større tryghed ved Zoom end tidligere, benyttes det fortsat ikke i vid udstrækning. I forbindelse med dette udtalte informant E følgende:

"Ja, men måske mest i den grad, at der er flere beslutninger, som jeg selv skulle tage, fordi der ikke er den samme tilgang til sparring, som når man er fysisk på"

arbejdspladsen. Så det er hurtigere og lettere selv at tage beslutningerne, i stedet for, de skal samles sammen og sendes af sted, eller der skal laves mødeindkaldelse, og Zoom links og alt muligt andet, for at finde ud af noget” (bilag 3, s. 58).

Informant E oplever informationsmediernes som en belastning, da forberedelserne til at benytte medierne forinden kan være tidskrævende. Desuden oplever informanten at stå med beslutningerne alene grundet den fysiske distance.

Delkonklusion: Mulighederne for kollegial sparring forringes, og distanceringen kan derfor være medvirke til, at medarbejderne i afdelingen ikke på samme måde oplever at kunne *“støtte hinanden”*. Det er dog vigtigt at minde medarbejderne om, at de i en vis grad har mulighed for social interaktion ved hjælp af informationsmediet Zoom, som DST stiller til rådighed. Dette illustrerer at medarbejderne i afdelingen oplever en forværring af det psykiske arbejdsmiljø ved hjemsendelse, grundet den teknologiske interaktion ikke kan erstatte den fysiske.

Samarbejde på distance

Flere af informanterne fortæller, at den faglige sparring har ændret sig grundet den fysiske distance. Det medfører, at medarbejderne i højere grad tager arbejdsmæssige beslutninger på egen hånd, hvorved der opstår mindre fysisk kollegial sparring, hvilket formodes at påvirke samarbejdsevnen. Samarbejdet kræver ifølge teorien om social kapital, at medarbejderne får adgang til viden og informationer og i hvor høj grad, de ansatte er tilgængelige for hinanden (Gylling Olesen, 2008, s. 42). Det distancerede samarbejde i afdelingen medvirker til, at medarbejderne ikke kan drage fordel af hinandens viden, og at relationerne forringes eller går tabt, hvilket igen vil forringe den sociale kapital.

Når samarbejdsevnen forringes, bliver det svært for medarbejderne at arbejde ud fra et fælles mål og samtidig sigte mod fælles handlinger, ligesom det kan være svært at få indsigt i kollegernes situationer. I forbindelse med dette udtalte informant D:

“Altså det der med at du kan se på dine kollegaer, at de er fuldstændig knust af stress og alt muligt andet, så kan du sige er der noget jeg kan hjælpe dig med? Altså det oplever du jo ikke. Jeg kan godt ringe rundt til 28 kollegaer og sige, hvordan går det med dig? Men det er bare ligesom, det er også overkill hvis man skal gøre det sådan en hverdag” (bilag 3, s. 45).

Det tydeliggøres ud fra informant D's udtalelse om, at medarbejderne i afdelingen er udfordrede i at kunne samarbejde om kerneopgaven. Dette skyldes blandt andet den manglende daglige kontakt blandt kollegerne, da medarbejderne ikke får indsigt i hinandens personlige og arbejdsmæssige situationer og derved ikke kan tilbyde deres hjælp til dem, der har brug for den. Medarbejderne er udfordrede ved, at kontakten mellem dem kun finder sted via planlagte møder. For at opretholde samme indsigt i hinandens hverdag som inden hjemsendelsen, skal medarbejderne kontakte hinanden hyppigere. Informant D udtalte dog, at det ville være *“overkill”* at ringe rundt til alle kolleger på daglig basis, og vi kan derfor formode, at dette ikke ville være realistisk for afdelingen. Som tidligere nævnt, er der informationer i afdelingen, der går tabt på baggrund af manglende interaktioner. Informant A udtalte således: *“Så er der information om hvad der sker i ens tætte, sådan det kontor man arbejder i og med ens tætte kollegaer, som kan være lidt svære at have en føling med når vi ikke ses fysisk”* (bilag 3, s. 11). Distancen i det daglige arbejde udfordrer, som tidligere nævnt, samarbejdsevnen hos medarbejderne. Dette kan ifølge begrebet om social kapital skyldes manglende rammer, som samarbejdet kan udfolde sig i. Samarbejdet kan dog udfolde sig i Zoom, mails og telefonopkald. Flere informanter udtrykker imidlertid, at det har været noget besværligt at lære, hvordan afdelingen kan tilgå medierne, og medierne beskrives gennemgående som en belastning at arbejde med (Gylling Olesen, 2008, s. 44).

I forbindelse med teorien om social presence nævnes det, at fysisk interaktion blandt kolleger fører til *“arousal”*, da medarbejderne på den måde får opfyldt deres sociale behov, hvilket igen medfører øget arbejds motivation (Christensen, 2015, s. 28–33). Informant B udtalte i den forbindelse: *“(…) og det gav mig energi at møde de andre, også lige have frokosten sammen og tale om nogle andre ting, men også fagligt være sammen hvor altså det sociale og det faglige flyder sammen”* (bilag 3, s. 21). Vi tolker, at informant B opnår *“arousal”* gennem den sociale interaktioner med andre og derved får opfyldt sit sociale behov; på den måde opnås højere arbejds motivation. De sociale interaktioner fylder meget i informanternes udtalelser. Manglen på disse formoder vi kan medføre, at medarbejderne i virksomheden føler en vis grad af ensomhed, hvilket synes at være en komponent, som påvirker det psykiske arbejdsmiljø i negativ retning. Denne grad af ensomhed taler informant A om her:

“Ja altså nogle gange kan man godt sidde og føle sig lidt alene i verden, og det er jo så igen det dermed at man kunne jo bare tage telefonen og ringe til en kollega, og det skal man lære at overskride, den grænse, det kan være at ringe til folk. Det er en eller

anden grund anderledes end jeg går hen og stillede mig ved siden af med en kop kaffe”
(bilag 3, s. 13).

Den nyere teknologi muliggør for medarbejderne at kommunikere med hinanden trods hjemsendelsen. Informant A kommer i ovenstående citat selv med forslag til, hvordan den tidligere nævnte følelse af ensomhed kan kommes til livs - ved at interagere teknologisk. Dog er de fleste af informanterne tilbageholdende i forhold til at tage initiativet til teknologisk kommunikation. Denne tilbageholdelse medvirker blot til, at afsavnet til kollegerne forstærkes, og at relationerne ikke holdes vedlige. Informant C udtalte i forbindelse med dette: *“Så er der nogle relationer man normalt har når man er inde på arbejdspladsen som der ikke måske, altså du holder ved lige (...)”* (bilag 3, s. 31). Ifølge Christensen, danner de teknologiske interaktioner en barriere for relationerne mellem medarbejderne (Christensen, 2015, s. 28–33). Som informant C pointerer, så har medarbejderne i virksomheden opbygget relationer på deres arbejdsplads. Da medarbejderne i afdelingen opbyggede disse relationer, øgedes tilliden i relationerne. Tillid blandt medarbejderne defineres inden for teorien om social kapital som vandret tillid, og anses som væsentligt for mulighederne for samarbejde og udveksling af oplysninger og viden (Gylling Olesen, 2008, s. 47). Disse relationer kan være faglige såvel som sociale, og de holdes ikke ved lige i samme grad under hjemsendelsen, hvilket betyder, at tilliden blandt medarbejderne i afdelingen vil falde, og det vil virksomhedens social kapital ligeledes. Informant C udtalte:

“Altså jeg føler, der er ingen tvivl om jeg føler mig distanceret socialt i forhold til mine kollegaer, altså det siger lidt. Hvis vi åbner på mandag så skulle man, så er det sådan lidt sådan, første dag i skolen ikke, altså men, man skal lige starte for lige følge lidt an igen ikke, hvor er vi henne og så videre der ikke” (bilag 3, s. 35).

En følelse som første skoledag, når man skal møde ind på arbejde igen, kan tolkes som at informanten har behov for at genopbygge tilliden til sine kolleger. Medarbejderne skal gennem tid genopbygge deres tidligere relationer, så snart hjemsendelsen slutter. Vi må antage, at distanceringen, og det at informanten føler at vedkommende *“skal lære sine kollegaer at kende på ny”*, er et eksempel på en negativ indvirkning for informantens psykiske arbejdsmiljø, og at distancearbejdet får informanten til at føle sig ensom.

Flere af informanterne nævnte *“kaffeautomaten”* eller *“en kop kaffe”* i forbindelse med sociale behov og daglige interaktioner. Informant C udtalte følgende: *“Det er, det en god ting og så er*

der selvfølgelig alt det ja, kaffesnak, smalltalk som der er og det er klart det er et stort savn” (bilag 3, s. 35). Denne “kaffesnak” er tilsyneladende et af de sociale holdepunkter i afdelingen, og som ifølge informant C er et symbol på afsavnet under hjemsendelsen. Flere af informanternes udsagn støtter denne formodning, og informant A sagde følgende:

“Og så er der jo selvfølgelig er den her mangel på sociale interaktion med sine kollegaer og sparring. Så det er både fagligt og socialt også fordi at vi var også gode til at spise kage og drikke noget kaffe og bare lige have en snak om hvordan tingene går, og det har man bare ikke helt på samme måde længere” (bilag 3, s. 16).

Dette tydeliggør vores tidligere fortolkning af kaffen som værende omdrejningspunktet for de sociale interaktioner i hverdagen i afdelingen - et afsavn som påvirker medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Som Christensen beskriver, så vil medarbejdere, der samarbejder på distance, opnå de bedste resultater ved også at kunne mødes fysisk, i det mindste i perioder. Derfor er det ikke sikkert, at hjemsendelsen havde haft samme omfattende konsekvenser for informanterne, såfremt hjemsendelsen havde været for en kortere periode, eller hvis man havde haft mulighed for at møde ind fysisk noget af tiden. Ligeledes pointerer Christensen, at barrieren ved den teknologiske interaktion vil være nemmere at overkomme, hvis man kender hinanden på forhånd, og hvis informationen er mindre righoldig. Da interviewene blev udført, havde medarbejderne i afdelingen været hjemsendt i et år, hvilket kan forklare, hvorfor der opstår teknologiske barrierer, selv om medarbejderne kender hinanden godt (Christensen, 2015, s. 28-33).

Delkonklusion: Analysen af samarbejdet på distance giver et indblik i hvor meget det fysiske fremmøde fylder for medarbejderne. Ud fra analysen kan det udledes, at den fysiske distance har negativ indvirkning på deres psykiske arbejdsmiljø. I relation til de seks guldgruber kan vi se, at informanterne oplever en reduktion i oplevelsen af mening i arbejdet og social støtte, hvilket begge er essentielle faktorer for det psykiske arbejdsmiljø.

Diskussion

Projektets rækkevidde

Vi er bevidste om projektets begrænsede rækkevidde som følge af at empirien kun tager udgangspunkt i seks interviews, i en enkelt afdeling hos en enkelt virksomhed. Dette begrænser

mulighederne for at drage brede konklusioner på et samfundsmæssigt plan. Med udgangspunkt i det videnskabsteoretiske perspektiv har det dog været vigtigt for os at få informanternes oplevelse. Vi mener, at man kan argumentere for at reliabiliteten er god, da mange af informanter svarer det samme til spørgsmålene og vi kan derfor gisne om, at det samme også kan gøre sig gældende i et større perspektiv. Dermed kan projektet fungere som en indgang og inspiration til større forskningsprojekter med en bredere population.

For meget af det gode?

Vores definition af psykisk arbejdsmiljø tager udgangspunkt i teorien om de seks guldkorn. I forbindelse med disse faktorer påpeges det, af Kristensen at man for de første fem guldkorn "ikke kan få nok", men at guldkornet, krav, i arbejdslivet skal balanceres i forhold til den enkelte medarbejder (Kristensen, u.å.). At "man ikke kan få nok" af de fem første guldkorn, stiller vi os dog kritiske ved, da vi ud fra flere af informanternes udtalelser formoder, at dette er en individuel vurdering. Eksempelvis kan vi formode, at nogle medarbejdergrupper trives med uforudsigelighed i arbejdet, og at uvisheden om hvad dagen bringer, driver deres daglige motivation. Disse medarbejdergrupper vil formentlig opleve mere forudsigelighed i arbejdet på linje med kedsomhed, og vil derfor ikke trives med stor mængde af denne. Yderligere kan vi formode at nogle medarbejdergrupper ikke trives med at have for meget indflydelse over deres arbejdsgang, men derimod trives bedre med at have en "styret plan" for, hvilke forhold arbejdet skal foregå under. Disse eksempler kan dog kun udformes på baggrund af formodninger, hvorfor vi ikke kan konkludere på dette. Derimod kan vi bruge disse formodninger til at belyse vigtigheden i, at psykisk arbejdsmiljø udgør en individuel enhed, som er svær at definere. I vores empiri fremkommer det at nogle af informanterne oplever den øgede indflydelse i arbejdet som belastende - i modsætning til påstanden i de seks guldkorn. Man kan reflektere over om denne oplevelse hænger sammen med, at på trods af at det på overfladen ser ud som mere indflydelse, egentlig er en reduktion i støtte i arbejdet, og at guldkornenes forståelse derfor stadig gør sig gældende.

Krav-kontrol modellen i det moderne arbejdsliv

Krav-kontrol modellen er tidligere blevet kritiseret for at have begrænset anvendelighed i det moderne fleksible arbejde. Dette skyldes, at modellen oprindeligt er fremstillet i relation til det industrielle arbejde, og derfor ikke omfatter nutidens tendenser mod mere selvledelse frem for den tidligere direkte kontrol. Det prioriteres, at kontrol er skiftet fra et element ledelsen havde

over medarbejderne, til en selvkontrol i form af selvledelse. Dog argumenteres der for, at hvis kontrol-begrebet skiftes ud med selvkontrol kan modellen stadig gøre sig gældende i dag. Ved høje krav og kontrol pointerede Karasek, at hvis yderligere krav og kontrol tillægges, påføre dette en belastning ligesom lav kontrol og høje krav kan (Karasek, 1979). Derfor bør man som virksomhed være opmærksom på at mere distancearbejde og yderligere selvledelse kan påvirke individets psykiske arbejdsmiljø, hvilket Sørensen et al. også påpeger. Ud fra dette vil vi argumentere for, at krav-kontrol modellen stadig gør sig gældende i dag da samme elementer bør have fokus som tidligere, dog med kontrol i en reformeret form.

Distancearbejde på sigt

Som nævnt tidligere, ses der en bevægelse mod mere distancearbejde. COVID-19-pandemien har dog gjort at distancearbejde er blevet mere udbredt, meget hurtigt. Hvis mange virksomheder kommer til at bevare højere grad af distancearbejde, bør der være en øget opmærksomhed på virksomhedens sociale kapital for at opretholde et godt psykisk arbejdsmiljø. Som det fremgår af begrebet om virksomhedens sociale kapital, omfatter begrebet en kollektiv indsats. Putnam lægger vægt på at flere elementer skal styrkes for at virksomheden kan opnå høj social kapital. Ved høj social kapital i virksomheden vil forandringer ikke opleves som problematiske. Derfor bør ledelsen i virksomheder, der fortsat ønsker en øget mængde af distancearbejde, have større fokus på den sociale kapital (Gylling Olesen, 2008, s. 54-56). Ligeledes bør virksomheden være opmærksom på hvordan de teknologiske medier benyttes. Som Christensen foreskriver med media richness-teorien, så er det vigtigt at vurdere hvilket medie der skal anvendes ud fra hvor righoldig information der skal overføres (Christensen, 2015, s. 24-28). Som virksomhed bør man derfor opsætte en strategi for hvilke informationer der vurderes at kunne videregives via teknologisk interaktion og hvilke der kræver fysisk fremmøde. Ydermere har empirien givet en forståelse for, at de guldgruber der i forvejen er nedprioriteret - som eksempelvis anerkendelse - kommer mere til syne gennem distancearbejdet. Derfor bør det overvejes om en mere systematisk tilgang til at opfylde medarbejdernes behov ville være fordelagtig grundet den fysiske distance.

Konklusion

I projektet havde vi som mål at undersøge hvordan den valgte afdeling oplevede hjemsendelsens indvirken på det psykiske arbejdsmiljø. Dette gjorde vi igennem en serie af semistrukturerede interviews med seks af afdelingens medarbejdere. Interviewguiden var

udarbejdet på baggrund af resultaterne fra en eksplorativ survey, med de seks guldkorn som forståelsesramme for psykisk arbejdsmiljø. Gennem vores interviews kom det til udtryk at selvom det krævede tilpasningstid og udskiftning til bedre udstyr på hjemmekontoret, oplevedes den fysiske forandring ikke som videre problematisk. Tværtimod fandt flere af informanterne, at de arbejdede mere effektivt som følge af roen på hjemmekontoret, i modsætning til deres vante storrumskontor. Derudover var flere af medarbejderne positive overfor selv at have mulighed for mere indflydelse på strukturering af deres arbejdsdag, da denne øgede fleksibilitet gav dem bedre mulighed for at tilpasse deres arbejde til deres privatliv. Den øgede autonomi opleves dog ikke kun som positiv, da den for nogle af informanterne gjorde det svært at grænsesætte mellem arbejds- og privatliv. Flere påtalte en oplevelse af dårlig samvittighed når de tog pauser, som et resultat af tendensen mod en højere grad af autonomi og selvledelse, og derfor virker denne udvikling som belastende for nogle af informanterne.

Den fysiske distance synes også at have forøget en allerede eksisterende tendens mod en følelse af manglende anerkendelse blandt nogle informanter. Dette kan ses i forbindelse med at der ofte går noget tabt i teknologiske interaktioner, da denne kommunikationsform ikke er lige så righoldig som fysiske interaktioner. Den teknologisk kommunikation blev blandt informanterne oplevet som begrænsende i muligheden for sparring med kolleger, og besværliggjorde derfor samarbejdet. Samtidig gav informanterne udtryk for, at den fysiske distance påvirkede “mening i arbejdet” og “social støtte”, i det flere af informanterne havde en oplevelse af at sidde meget alene, hvilket må forstås som en forværring i det psykiske arbejdsmiljø. På baggrund af ovenstående kan det udledes, at medarbejderne i afdelingen oplevede elementer af forringet psykisk arbejdsmiljø. Alle elementerne kan dog ikke udelukkende tilskrives hjemsendelsen, da der også sås mangler i flere af guldkornene inden hjemsendelsen. De elementer der var problematiske inden hjemsendelsen, opleves som tydeliggjorte efter hjemsendelsen. Derfor kan det konkluderes at hjemsendelsen i forbindelse med COVID-19-pandemien har påvirket medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø.

Litteraturliste

- Andersen, M. H., Jørgensen, L., & Davidsen, S. (2019). Litteratur- og informationssøgning i samfundsvidenskaberne. I C. Juul Kristensen & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne* (s. 61–75). Samfundslitteratur.
- Beskæftigelsesministeriet. (2018). *Et nyt og forbedret arbejdsmiljø—Bilagsrapport – bind 1* (s. 11). Beskæftigelsesministeriet. <https://bm.dk/media/8003/bilagsrapport-bind-1.pdf>
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative metoder: En grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Christensen, P. H. (2015). Kapitel 2: Hvad er distance i arbejdet? I *Distance i arbejdslivet*. Samfundslitteratur.
- Dahlgager, L., & Fredslund, H. (2011). Kapitel 7. Hermeneutisk analyse. I S. Vallgård & L. Koch, *Forskningsmetoder i folkesundhedsvidenskab* (s. 157–182). Munksgaard.
- DST. (u.å.-a). *Danmarks Statistik*. Om Danmarks Statistik. Hentet 27. marts 2021, fra <https://www.dst.dk/da/OmDS>
- DST. (u.å.-b). *Medarbejdere i DST Survey*. Hentet 17. maj 2021, fra <https://www.dst.dk/da/TilSalg/interview/medarbejdere-i-dst-survey>
- Elsbach, K. D., Cable, D. M., & Sherman, J. W. (2010). How passive ‘face time’ affects perceptions of employees: Evidence of spontaneous trait inference. *Human Relations*, 63(6), 735–760. <https://doi.org/10.1177/0018726709353139>
- Frederiksen, M., Gundelach, P., & Nielsen, R. S. (2017). Kapitel 1. Baggrund. I *Survey*. Hans Reitzels Forlag.
- Graversgård, J. (2011). *Psykisk arbejdsmiljø: En brugervejledning* (4.). Frydenlund.
- Gylling Olesen, K. (Red.). (2008). *Virksomhedens sociale kapital: Hvidbog*. Arbejdsmiljørådet.
- Hinds, P., & Cramton, C. (2014). Situated Coworker Familiarity: How Site Visits Transform Relationships Among Distributed Workers. *Organization Science*, 25, 794–814. <https://doi.org/10.1287/orsc.2013.0869>
- Henriksen, A. B., Simonsen, C. M. G., Nedkvitne, J. B., Larsen, M. L. S., & Steinsvik, T. M. (2021). *Hallo, hvor blev mine kollegaer af?*
- Holt, H., Hvid, H. S., Kamp, A., & Lund, H. (2013). *Et arbejdsliv i acceleration: Tiden og*

- det grænseløse arbejde* (1.). Roskilde Universitetsforlag.
- Human Engage. (2021, februar). *Trivsel under Coronakrisen—En undersøgelse af den mentale sundhed og hjemmearbejde for beskæftigede danskere under Coronakrisen*. Human Engage. <https://hnengage.com/udgivelser/trivsel-under-coronakrisen-rapport-2021/>
- Hvid, H. (2009). To be in control—Vejen til godt psykisk arbejdsmiljø, læring og innovation?1. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 11(1), 011–030.
<https://doi.org/10.7146/tfa.v11i1.108763>
- Jensen, M. D., & Kvist, J. (2019). Kapitel 3. Hvordan laver man en stærk analysestrategi? I C. Juul Kristensen & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne* (s. 43–60). Samfundslitteratur.
- Juul, S., & Pedersen, K. B. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: En indføring* (1. udgave). Hans Reitzels Forlag.
- Jæger, B. (2019). Kapitel 20: Mixed Methods. I C. Juul Kristensen & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne* (s. 327–342). Samfundslitteratur.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kiby, Denborg, J. (2020). *Stor undersøgelse om ønskerne efter Corona-lockdown*. Finanshuset. <https://www.finansforbundet.dk/dk/kredse/finansforbundet-i-nordea/nyhedsliste/2020/stor-undersogelse-om-onskerne-efter-corona-lockdown/>
- KL. (2020, juni 23). *Digitale coronaerfaringer vil forandre kommunerne*. KL.
<https://www.kl.dk/nyheder/momentum/2020/2020-11/digitale-coronaerfaringer-vil-forandre-kommunerne/>
- Kristensen, Tage S. (u.å.). *Det psykiske arbejdsmiljø*. Arbejdsmiljørådet. Hentet 30. maj 2021, fra https://www.lederweb.dk/media/2464/de_6_guldkorn.pdf
- Kristensen, Tage Søndergård. (2013). *Psykisk arbejdsmiljø blandt sygeplejersker*. Dansk Sygeplejeråd.
https://dsr.dk/sites/default/files/50/rapport_psykisk_arbejdsmiljoe_blandt_sygeplejersker_2012.pdf
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterView: Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag.
- Limborg, H. J. (2003). Risiko og forebyggelse i “det nye arbejdsliv” set i et arbejdsmiljøperspektiv. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 5(3), 9–10.

<https://doi.org/10.7146/tfa.v5i3.108403>

- Malmos, T. (2017, april 23). *Hvorfor får man stress*. Psykolog Tenna Malmos.
<https://tennamalmos.dk/hvorfor-faar-man-stress/>
- NFA. (2017). *Psykisk arbejdsmiljø og trivsel. Forskningsspørgeskema*. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.
- Nielsen, D. A., Hjørnholm, T. Q., & Jørgensen, P. S. (2019a). Kapitel 4. Protokol i bachelorprojektet. I *Det gode bachelorprojekt i sundhedsuddannelserne: Håndbog i opgaveskrivning og metode*. Samfundslitteratur.
- Nielsen, D. A., Hjørnholm, T. Q., & Jørgensen, P. S. (2019b). Kapitel 12. Kvalitative dataindsamlingsmetoder. I *Det gode bachelorprojekt i sundhedsuddannelserne: Håndbog i opgaveskrivning og metode*. Samfundslitteratur.
- Nielsen, K. T. (2012). *Regulering af det psykiske arbejdsmiljø: Status og udfordringer*. Landsorganisationen i Danmark. <https://forskning.ruc.dk/da/publications/regulering-af-det-psykiske-arbejdsmilj%C3%B8-status-og-udfordringer>
- Poulsen, B. (2019). Kapitel 6. Semistrukturerede interviews. I C. Juul Kristensen & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne* (s. 97–116). Samfundslitteratur.
- Rathlev, J., Hermansen, J., & Bay, H. (2017). Kapitel 3. Dataindsamling. I M. Frederiksen, P. Gundelach, & R. S. Nielsen, *Survey* (s. 55–90). Hans Reitzels Forlag.
- Regeringen. (2020, marts 11). *Statsministeren: Der bliver brug for at vi hjælper hinanden*. Regeringen. <https://www.regeringen.dk/nyheder/2020/pressemoede-11-marts-i-spejlsalen/>
- Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. Wiley.
- Sørensen, O. H., Buch, A., Christensen, P. H., & Andersen, V. (2007). Indflydelse i vidensarbejdet—Kan man få for meget af det gode? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 9(2), 38–38. <https://doi.org/10.7146/tfa.v9i2.108610>
- University of Oxford. (2017, juli 20). *Recall bias*. Catalog of Bias. <https://catalogofbias.org/biases/recall-bias/>
- WHO. (2020, marts 11). *Virtual press conference on COVID-19 – 11 March 2020*. WHO. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/transcripts/who-audio-emergencies-coronavirus-press-conference-full-and-final-11mar2020.pdf?sfvrsn=cb432bb3_2
- Wilson, J. M., Boyer O’Leary, M., Metiu, A., & Jett, Q. R. (2008). Perceived Proximity in

- Virtual Work: Explaining the Paradox of Far-but-Close. *Organization Studies*, 29(7), 979–1002. <https://doi.org/10.1177/0170840607083105>
- Wilson, J. M., Straus, S. G., & McEvily, B. (2006). All in due time: The development of trust in computer-mediated and face-to-face teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99(1), 16–33. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2005.08.001>
- Witte, K. (2020). *Coronakrisen har skruet op for det grænseløse arbejdsliv*. Mit Arbejdsmiljø. <https://mitarbejdsmiljo.dk/artikler/coronakrisen-har-skruet-op-det-graenseloese-arbejdsliv>
- Aarhus Universitet. (2021, april 28). *AU Studypedia*. <https://studypedia.au.dk/litteratursogning/hvordan-soeger-du/>