

# Oplevelsen af stress i det moderne samfund -

*En kritisk psykologisk undersøgelse af oplevelser af stress på et kommunalt bosted*



**Oplevelsen af stress i det moderne samfund**

*En kritisk psykologisk undersøgelse af oplevelser af stress på et kommunalt bosted*

<b>Termin</b>	<b>Efterårssemester 2017</b>
<b>Hold</b>	<b>Psykologi, K1/K2</b>
<b>Navn på Projektet/modul</b>	<b>Projekt i Psykologien i relation til arbejde, læring, teknologi og institutioner</b>
<b>Navne, mails og studienumre på gruppens medlemmer</b>	<b>Malthe Kildegaard Rasmussen (malthra@ruc.dk) (55210)</b> <b>Lasse Lervad Jørgensen</b> <b>(lervad@ruc.dk) (59575)</b> <b>Kristina Michelle Kofod (kmkofod@ruc.dk) (58964)</b> <b>Stine Kaae Beier</b> <b>(skbeier@ruc.dk) (61936)</b>
<b>Antal enheder (inkl. mellemrum)</b>	<b>Anslag med mellemrum: 191.248 = 79,68 sider</b>

*”jeg kunne også forestille mig at der er nogen der har hobet så meget op igennem tiden, at det måske ikke kun er dén situation eller, men at det nogle gange kan blive Pandoras æske“*

## Indholdsfortegnelse

Abstract	1
1. Indledende afsnit	2
1.1 problemfelt	2
1.2 Genstandsfelt	3
1.3 Problemformulering	3
1.4 Projektdesign	3
2. Videnskabsteoretisk forankring	5
2.1 Kritisk psykologisk videnskabsteori	5
2.1.1 Den dialektiske materialisme	5
2.1.2 Materialisme	6
2.1.3 Dialektik	7
2.1.4 Negationens negation	8
2.1.5 Den kritiske psykologi	9
3. Teori	11
3.1 Den historiske kontekst af stress	11
3.1.2 Stress i arbejdslivet:	12
3.2 Den Transaktionelle proces	14
3.3 Appraisal	17
3.4 Coping	20
4. Empirisk metode	23
4.1 State of the art	23
4.2 Metode	23
4.2.1 Begrundelsesform - Abduktion	24
4.2.2 Hermeneutikken	24
4.2.3 ORG som casestudie	25
4.2.3.2 Eliteinterview	27
4.2.3.3 Partiel deltagende observation	27
4.2.4 Udvælgelse af informanter	28
4.2.5 Gennemførelse af empiriindsamling	30
4.2.5.1 Metodetriangulering	30

4.3 Analysestrategi	31
4.3.1 Transskribering af interviews	31
4.3.2 Behandling af empiri - kodning	32
5. Analyse	33
5.1 Hvad er 'stress' for noget?	33
5.2 Arbejdsmiljøet som kontekst for stress-fænomenet	35
5.2.1 Hvordan oplever medarbejderne stress i arbejdsmiljøet:	36
5.2.2 Interprofessionelt samarbejde	38
5.2.3 Kommunikation mellem ledelsen og medarbejder	42
5.2.4 Normer i dagligdagen	45
5.2.5 Delkonklusion	49
5.3 Betingelsers relation til de oplevede stressbelastninger	50
5.3.1 Betingelser der fordrer prioritering af arbejdsopgaver	50
5.3.2 Betingelser der medfører professionel magtesløshed og fremmedgørelse	52
5.3.3 Betingelser for at kunne håndtere stressbelastninger under tidspres	53
5.3.4 Ledelsens muliggørelse for, og forhold til, stresshåndtering	55
5.3.5 Delkonklusion	58
5.4 Hvem skal håndtere stressen?	59
5.4.1 Delkonklusion	63
6. Diskussion:	65
6.1 Resumé og diskussion af analysens centrale pointer	65
6.2 Kritisk efterrefleksion af teori	69
6.3 Kritisk efterrefleksion af videnskabsteori	70
6.3 Kritiske efterrefleksioner af metode	71
6.4 Kvalitetskriterier	72
7. Konklusion	74
Kildeliste	75
Oversigt over bilag	79
Bilag 1. State of the art	79
Bilag 2. Interviewguide	79
Bilag 3. Opdateret Interviewguide	79
Bilag 4. Informationspapir til deltagerne	79
Bilag 5. Samtykkeerklæring	79
Bilag 6. Overvejelser inden observationen:	79
Bilag 7. Observationsguide	79
Bilag 8. Forforståelser	79

Bilag 9. Begrebsoversigt	79
Bilag 10. Transskriberinger af empiri	79

## Abstract

Stress is a term which has seen many different meanings and understandings. Some theoretical approaches have in many years pointed out that stress is a phenomenon in occupational psychology that must be understood in the context of the individual's perception of stress related instances. The aim of this report is to first uncover how the individual perceive stress and second how change could be achieved based on these different perceptions. This is done with a case study of municipal workers in a social service organisation, who whose primary job is treatment of citizens with severe disabilities. This could achieved by examining their first-hand experience of everyday working life to try to uncover which situations the workers find stressful. The result of our study indicates that stress is mostly an individualistic perception in which the employees perceived should be handled individually. This, however, limits the possible actions the workers are able to, since there are conditions in the workplace in which prohibits the possibility of action. Therefore we are argue that social conditions where workers can bring their stressful experiences must be be implemented, in order for stress prevention to be possible.

# 1. Indledende afsnit

## 1.1 problemfelt

Stress har været på alles læber det seneste årti. Konsekvenserne af stress er blandt andet, for individet og samfundet, at der er et stort antal mennesker der oplever at få en stressrelateret sygdom fra arbejdet og i værste fald blive førtidspensioneret (Andersen & Brinkmann, 2013, s. 7). Indførelsen af stresshåndteringsteknikker på landets arbejdspladser, er samtidig blevet en dagligdag for at forebygge stressen, og finde roen og balancen igen (Andersen & Brinkmann, 2013, s. 7). På trods af et øget fokus på implementeringen af teknikker til arbejdspladsen, ses der ikke en forbedring af stressproblematikken. Dette er særligt fremtrædende i det 21. århundrede, og der hersker generel vildrede omkring at kunne forstå, forebygge og behandle stress (Andersen & Brinkmann, 2013, s. 7). Vi bruger ordet stress i flæng i dagligdagen, men det er som om at definitionen smuldrer mellem fingrene på os, i samme sekund, vi prøver at forklare det. For ved vi i virkeligheden, generelt set hvilke forhold der gør sig gældende i stressende situationer? Ordet stress stammer fra det latinske ord *stricum*, hvilket betyder, at snøre til, hvilket der kan drages paralleller til den tilstand eller reaktion, som kroppen og psyken befinder sig i, ved en belastning ud over normal karakter (Groth & Rosbjerg, 2006, s. 19). Officielt findes imidlertid ikke en entydig definition eller diagnose af stress (Andersen & Brinkmann, 2013, s. 7).

De ovennævnte problemstillinger inden for stress-området peger på, at stress forstås som et fænomen hvis forekomst indenfor de seneste 10-15 år er steget markant i antallet af arbejdsrelaterede psykiske problemer, der anmeldes til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring AES (Sundhed.dk, 2017). Der er ganske vidst indikationer på stor udbredelse af stress i Danmark. Flere statistiske rapporter peger på at antallet af stressramte mennesker ligger mellem 8-11% blandt mænd og 12-16% blandt kvinder, der ofte føler sig stresset (Kjøller, Juul, & Kamper-Jørgensen, 2007; Christensen, Ekholm, Davidsen, & Juel, 2010; Pedersen, Albertsen, & Kludt, 2012). Især viser en nyere undersøgelse fra Megafon at op til 40% af offentlige ansatte har inden for det sidste halve år oplevet stress (Lange, 2017). Visse artikler giver indikationer på tendenser af epidemisk karakter (Olsen & Flensburg, 2016). Yderligere har man foretaget økonomiske risikovurderinger på psykisk arbejdsbelastning, der vurderer nettoomkostninger på op til kr. 686 mio. årligt (Juel, Sørensen, & Brønnum-Hansen, 2006). Der er således store personlige omkostninger for individet, idet stress kan give anledning til følelsesmæssige konsekvenser (Netterstrøm, 2014, s. 60). Men kan man overhovedet tale om stress ud fra objektive betingelser? Ifølge professor i almen psykologi Svend Brinkmann og psykolog Malene Friis Andersen, må svaret være at stress skal forstås og defineres i en konkret sammenhæng (Andersen &



Brinkmann, 2013, s. 8). Stress er et kompliceret fænomen, idet at det både omfatter betingelser fra arbejdspladsen og samfundet, men afhænger af individets oplevelse af stressende situationer, og dette skal forstås i en helhed (Andersen & Brinkmann, 2013, s. 9). Denne omfattende kompleksitet, deles også af, psykologerne, Gail Kinman og Fiona Jones, der lægger vægt på, hvordan individets definition og forståelse af stress, påvirker deres oplevelse af stress (Kinman & Jones, 2005, s. 118). Ifølge psykologen Nadja Prætorius, bør man anskue arbejdspladsen og de krav den stiller til individet, i form af strenge strukturer i arbejdsopgaver, effektivitet og omskiftelighed (Prætorius, 2007, s. 32-35). På denne måde er der et kompliceret og gensidigt forhold mellem arbejdspladsen på ene side og individet på den anden, der fordrer, at begge parter bør inddrages i udforskningen af arbejdsrelateret stress.

## 1.2 Genstandsfelt

Genstanden for vores undersøgelse er individets oplevelse af stress i organisatoriske rammer, Organisationen som vi tager udgangspunkt i, har vi grundet anonymisering, valgt at omtale det ORG fremadrettet. ORG er et kommunalt botilbud for voksne mennesker med autisme. Botilbuddet består af flere mindre afdelinger, som blandt andet tilbyder pædagogisk støtte og pleje til borgerne. Vi valgte et team på ORG. teamet består af fem fastansatte. På afdelingen bor fire personer med autisme, alle med forskellige vanskeligheder. Organisationen hører desuden under socialforvaltningen i en større kommune.

## 1.3 Problemformulering

På baggrund af ovenstående ønsker vi at undersøge:

*Hvilke arbejdsforhold oplever medarbejderne som stressende på botilbuddet ORG? Hvilke tiltag kan sættes i værk for at mindske omfanget af potentielt stressfremkaldende arbejdsbelastninger på botilbuddet ORG?*

## 1.4 Projektdesign

Ud fra det ovennævnte udlægges der en redegørelse af vores kritisk psykologiske forankring i det videnskabsteoretiske afsnit. Dette er med afsæt i en dialektisk materialistisk subjektforståelse, hvor vi anser individet ud fra et førstepersonsperspektiv. Vi tager udgangspunkt i et førstepersonsperspektiv i og med, at vi analyserer subjektets oplevelse af stress i hverdagslivet.

Hensigten er at synliggøre modsætninger og konflikter, der fremkommer i arbejdsrelaterede stressede situationer. Dette gøres for at forstå processerne bag stress, i et gensidigt forhold af betingelser for individet på arbejdsmarkedet, set ud fra en historisk og samfundsmæssig kontekst. Dette efterfølges af et historisk og teoretisk kapitel, der har til formål at beskrive stress som et fænomen, der har eksisteret og gennemgået udvikling over en årrække. Dette gør vi, fordi vi mener, at det er nødvendigt at forstå fortiden, for at forstå den samtid vi lever i. Den historiske kontekst vil beskrive vores særskilte afgrænsning inden for stress i arbejdspsykologien. I den teoretiske redegørelse forholder vi os vurderende til anvendelse og udvælgelse af teori, da vi er af den opfattelse at alle teoretikere har visse blinde punkter, hvorfor vi forholder os eklektisk i vores benyttelse af teori. Deraf præsenteres vores teoretiske afsæt, hvor vi hovedteoretisk anvender Lazarus og Folkmans teori om stress som en transaktion, på baggrund af vores anskuelse af stress som en proces og vores subjektforståelse. Dette indebærer en redegørelse af begreberne *vurdering* og *håndtering* af stress, samt en visuel repræsentation af disse mekanismer gennem Agervolds *P-M-model*. Yderligere vil vi anvende de supplerende teoretikere, Hagedorn-Rasmussens *robusthed* og *'pyt'-mentalitet*, Rosas teori om *fremmedgørelse* og samfundets *acceleration*, og Prætoriusens anskuelse om *stress som et arbejdsrelateret traume*.

I det empiriske metodeafsnit, præsenterer vi brugen af ORG som et casestudie, gennem semistruktureret interviews og observationer af medarbejderne på ORG. Dette skyldes interessen for at undersøge et centralt fænomen fra flere perspektiver, og kunne afprøve det sagte med det sete. Analysestrategien fremskrives efterfølgende og vil beskrive den tilgang vil vi behandle empirien på, med valg og fravalg til analysen. Vores begrundelsesform for analysestrategien er vores abduktive tilgang ved at anvende empirien og teorien i samspil, med afsæt i vores forforståelser. På denne måde skabes der en hermeneutisk tilgang til empirien, hvor vi forholder os åbne for hvad empirien fortæller os, og samtidig være bevidst om at vores forforståelse er med til at styre vores analysering af empirien. I analyseafsnittene præsenteres undersøgelsen, der har til hensigt at analysere den indsamlede empiri. Dette vil udfoldes i de overordnede temaer om oplevelsen af stress, arbejdsmiljø og arbejdsbetingelser. Disse temaer er blevet udvalgt på baggrund af de emner vi anså som de mest essentielle for de ansatte på ORG, og samtidig det teoretiske afsæt vi havde på forhånd. De analytiske resultater vil danne grundlag for en diskussion om muligheder og begrænsninger for forandring mod håndtering af stress på ORG. Deraf udfoldes en diskussion, som indebærer refleksioner af brugen af de teoretiske og metodiske redskaber. Formålet er at danne teoretisk argumentation om forandringspotentialer, og de muligheder der ligger i at skabe konkrete muligheder

for de ansatte på ORG. Afslutningsvist følger en konklusionen, der besvarer problemformuleringen og fremhæver undersøgelsens centrale pointer.

## 2. Videnskabsteoretisk forankring

Til at starte med, vil vi gøre rede for vores erkendelsesinteresse. Erkendelsesinteressen er grundlaget for, vores forankring i kritisk psykologis ontologiske og epistemologiske tilgang i vores undersøgelse af vores genstandsfelt og problematikkerne.

Med henblik på et forandringsperspektiv i besvarelsen af problemformuleringen, indtager vi som udgangspunkt, en kritisk interesse der sigter mod at muliggøre en emancipation for medarbejderne på ORG. I denne kontekst skal det forstås, at vi forholder os kritiske til hvorvidt medarbejderne har handlemuligheder til rådighed, der gør dem i stand til at undgå, eller tackle belastende situationer på arbejdspladsen, for at ikke at få stress.

### 2.1 Kritisk psykologis videnskabsteori

I dette indledende afsnit til vores videnskabsteoretiske forankring, vil vi give en kort introduktion til kritisk psykologi, samt teoriens hensigt, mål og dens analytiske genstandsfelter. I de efterfølgende afsnit vil vi gå i dybden med *den dialektiske materialisme*, da det essentielt for den subjektforståelse vi anlægger i arbejdet med oplevelsen af stress. Dette er ligeledes nøglen til at forstå og integrere, kritisk psykologi som et aktivt analyseredskab, på trods af at vi også benytter os af vores supplerende teorier. Derefter præsenteres hvordan denne forankring, skal forstås i en analytisk, begrebslig og hverdagslig praksis.

I det følgende vil vi redegøre for den dialektiske materialisme ved at konkretisere den dialektiske materialisme i forhold til vores projekt. Dette vil vi gøre på baggrund af teksterne *Den Dialektiske Materialismes ABC*, skrevet af den russiske marxist, Leon Trotskij, og uddrag af *Personlighedens Almene Grundlag*, skrevet af lektor i psykologi ved Københavns universitet, Niels Engelsted.

#### 2.1.1 Den dialektiske materialisme

Kritisk psykologi bygger på marxisme i den forstand, at kritiske psykologer arbejder ud fra filosofien *dialektisk materialisme*, som også er marxismens filosofiske udgangspunkt for at forstå verden. Kritisk psykologi må dog ikke sammenlignes én til én med traditionel marxistisk analyse, da kritisk psykologi er udviklet for at give, ”... *den marxistiske psykologi sin subjektvidenskab (...) sin egentlige teori om og for subjektet*” (Nissen, 2002, s. 1). Derfor må man skelne traditionel marxisme og kritisk

psykologi, ved at forstå, at begge anskuer verden ud fra den dialektiske materialisme, men med fokus på forskellige udgangspunkter.

Dialektisk materialisme ser modsætninger som værende nøglen til at forstå det udviklende aspekt i verden. I kritisk psykologi, manifesterer disse modsætninger sig i menneskers sociale handlinger, i konkrete kontekster og situationer i deres hverdagsliv. Desuden overlapper konteksterne ofte hinanden, hvilket kan være vigtigt at have in mente, når man skal finde frem til betydningen af den enkelte situation. Den dialektiske materialisme er, ifølge Trotskij, kendetegnet ved, at man søger at forstå verden som en evig proces. Trotskij sætter denne forståelse af menneskets samfundsmæssige udvikling, i modsætning til *formel logik*, eller som Trotskij også formulerer den: *vulgærtænkningen*. Trotskij præciserer denne modsætning således:

*”Den grundlæggende fejl i vulgærtænkningen ligger i, at den ønsker at nøjes med bevægelsesløse aftryk fra en virkelighed, der består af uendelig bevægelse. Dialektisk tænkning giver, vha. nøjagtigere tilnærmelser, rettelser og konkretiseringer begreber et mere rigt indhold og større fleksibilitet”* (Trotskij, 2009, s. 182).

Med denne filosofi og analytiske tilgang, forstår vi altså ikke vores informanter og deres problematikker, som ensidige og ubevægelige enheder der kan måles og vejes universelt i alle situationer, men som subjekter der er situerede i særlige kontekster, hvilket også Brinkmann og Andersen advokerer for i forståelsen af fænomenet stress (Andersen & Brinkmann, 2013, s. 8).

### 2.1.2 Materialisme

Trotskijs udlægning af det materialistiske aspekt i dialektisk materialisme bygger på, at man bliver nødt til at erkende fænomenet som materielle, altså som noget der eksisterer objektivt virkeligt, hvilket han eksemplificerer i det følgende citat:

*”... fordi den [dialektiske materialisme] hverken har rødder i himlen eller i den ’frie viljes’ dybder men i naturens objektive virkelighed. Bevidstheden voksende ud af det ubevidste, psykologi ud af fysiologi (...) På alle trin i udviklingen blev kvantitative forandringer omformet til kvalitative forandringer”* (Trotskij, 2009, s. 182).

Det fordrer at vi må undersøge stress, ikke som noget individet blot kan tænke sig til, eller ”tænke sig af med”, men derimod som et fænomen, der er af materialistisk karakter. Det vil sige, at stress opstår af konkrete omstændigheder i individets liv, og har en virkelig påvirkning på individet, også selvom det har psykisk karakter. Med denne forståelse må vi altså søge at forstå de ansatte i ORG og deres

situationer – ikke kun ud fra deres egne udsagn og som individer, da dette ville reducere deres problematikker til et spørgsmål om personligt ansvar – men i den historiske kontekst som de befinder sig i. Vi ser ikke individet som en lukket enhed, hvis situation kan forklares ud fra en målbar mekanik, men derimod som samfundsmæssige væsner. Individets problematikker og udvikling bør derfor ikke analyseres uden at inddrage dem i relation til deres egen historiske situation, samfundets udvikling og de samtidseksisterende strukturer. For at konkretisere denne materialitet, inddrages Engelsted som skriver: ”Den grundlæggende skillelinie i filosofiens historie (...) modsætningen mellem materialisme og idealisme” (Engelsted, 1995, s. 61). De to begreber, står henholdsvis for *stof* og for *ånd*<sup>1</sup>, og har siden deres fremkomst i filosofien, været to dualistiske udgangspunkter for, hvad det *virkelige* i verden var. (Engelsted, 1995, s. 62). I deres klassiske betydninger, er de to begreber enormt ensidige, men ifølge Engelsted, så rummer de begge hver deres forcer. Hvor Materialismen formår at gøre ”virkeligheden” genstandsmæssig, så excellerer idealismen i sin begrebsmæssighed, hvilket materialismen ikke formår. Med begrebsmæssighed, forstås der de enheder i verden, som ikke nødvendigvis kan gøres op i masse. Den klassiske materialisme ville muligvis være i stand til at undersøge et samfundssystem ved at reducere det til økonomiske forhold, men aldrig i en større begrebslig forstand (Engelsted, 1995, s. 62). Eksempelvis ville den klassiske materialisme have svært ved at forklare fænomenet stress, ud fra andet end de fysiologiske symptomer, men denne fremstilling ville være mangelfuld, da stress ligeledes er et psykisk fænomen. Vi vil nu fortsætte, og i nedenstående forklare, hvordan dialektikken er med til at supplere materialismen begrebsmæssige mangler.

### 2.1.3 Dialektik

I henhold til Trotskijs udlægning ovenfor, må vi forstå vores informanternes konkrete oplevelser af stress og de modsætninger der foregår i dette. Engelsted forklarer dette *konkrete* ved at påpege, at det altid må være undersøgelsens genstand, hvilket er en grundsten i dialektikken (Engelsted, 1995, s. 40-42). Engelsteds belæg for dette fokus på genstanden forholder han til, at man ved en dialektisk forståelse af to modstridende argumenter, ikke nødvendigvis forstår ét sandt og ét falskt argument. For at forstå dette umiddelbare modsætningsfyldte forhold, må vi forstå striden, som en analyse, hvor tese og anti-tese mødes. Formår disse to ikke at blive til en syntese forsvinder muligheden for en progressiv udvikling (Engelsted, 1995, s. 42). Ser man derfor kun på argumenterne, løsrevet fra deres konkrete genstandsfelter, vil vi ikke nå frem til en syntese, men i stedet forblive på et analytisk stadie.

---

<sup>1</sup> I moderne videnskab, bliver *ånd* ofte oversat med *idé*

Engelsted uddyber at, ”*Det vil sige, at man skal bruge opponertens pegefingre som sigtemiddel til den genstand, hvor modsætningerne lever i samdrægtighed, og hvor løsningen til deres forening skal findes*” (Engelsted, 1995, s. 42-43). Dette fordrer, at vi anlægger et analytisk perspektiv i arbejdet med vores empiri, som ikke udelukker værdien i det konflikt- og modsætningsfyldte, men derimod fokuserer på det.

#### 2.1.4 Negationens negation

Vi vil i det følgende udfolde en øvrig vigtig komponent i dialektik. Vi kan benytte dialektikken, til at pege os i retning af de genstande vi bør analysere og materialismen til at forstå og erkende stress som et objektivt, og uafhængigt fænomen i verden. For at skabe en forståelsesramme om menneskelig udvikling i forhold til stress, må vi inddrage begrebet *negationens negation*.

Dette filosofiske begreb om dialektisk udvikling, kan forklares som en spiral. Engelsted bruger eksemplet om en ugift mand, som bliver gift, for derefter at blive skilt. Engelsted spørger hertil, om manden nu er ugift igen, på samme måde, som han var det før han blev gift. I en dialektisk forstand, vil svaret hertil være nej. Manden er ikke længere gift, men det objektive forhold, at han har været det, gør at han ikke er ugift på den samme måde som før (Engelsted, 1995, s. 30). Manden har derfor gennemgået en tre-trins kvalitativ udvikling. Det tredje stadie, ændrer ikke på, at han igen er ugift, men han er tillige fraskilt, hvilket han ikke kunne være før han gennemgik det andet (gifte) trin. Han er med andre ord, ikke det som han var før, uanset hvor meget det end ligner det første stadie. Skal vi relaterer denne forskel mellem begyndelsestilstanden og sluttetilstanden, til individets udvikling i stressbelastninger, så må vi erkende, at individet gennemgår en kvalitativ forandring, hvis subjektet oplever tilstrækkelig mange stressbelastninger. Disse ”tilstrækkelige” stressbelastninger, er altid subjektive, i den forstand, at den belastning som giver det ene individ, patologisk stress, ikke nødvendigvis giver et andet individ, patologisk stress. Den kvalitative overgang fra forbigående stressbelastning til patologisk stress, må derfor altid findes i den konkrete sammenhæng, som vi var inde på, i ovenstående om dialektik (Engelsted, 1995, s. 31).

Forståelsen af den historiske og dialektiske materialisme, giver os hermed, ikke bare ontologiske forståelser af verden som noget der eksisterer uafhængigt af om vi erkender den eller ej, men ligeledes forståelser for hvordan den *kan* erkendes i en dialektisk forstand (Engelsted, 1995, s. 63-64). Denne erkendelse bliver særligt vigtig, når vi skal forsøge at begribe stress, både som noget fysiologisk, psykisk og samfundsmæssigt. Ligeledes tilbyder forankringen epistemologisk indsigt i, hvilke

genstande vi bør have for øje, når vi indsamler og analyserer vores empiri, og at disse genstande kun kan lokaliseres i menneskets konkrete praksis.

### 2.1.5 Den kritiske psykologi

Følgende afsnit vil tage udgangspunkt i to dele af artiklen, *Den kritiske psykologis samfundsteoretiske forudsætninger*, fra henholdsvis filosofen Wolfgang Fritz Haug og psykologen Klaus Holzkamp, som begge var med til at starte den kritisk-psykologiske skole. Dette vil vi gøre for at give et indblik i den kritiske psykologis videnskabsteori og analytiske sigter, i en yderligere konkret sammenhæng som i ovenstående gennemgang af den dialektiske materialisme.

I tråd med ovenstående gennemgang, må vi se og forstå det samfund, vi lever i, som et produkt af den samfundsmæssige historie, men også dets konstante udvikling. Dette bevirker, at vi ikke ser på det borgerlige samfund vi lever i, som mejslet i sten eller som en færdig og eviggyldig samfundsformation (Haug, 1979, s. 164-165). Det er ifølge Haug, af højeste prioritet, at udøve en, ”... *omfattende kritik af dette samfunds konstituerende former og af den bevidsthed, der bevidstløst bliver indenfor dem, som om de var det samfundsmæssiges naturformer*” (Haug, 1979, s. 164). Dette fordrer, at de overbevisninger som både informanter og vi som undersøgere af stress, er formet af både den nuværende samfundsmæssige kontekst. For os betyder det, at vi bør forholde os kritisk til den samfundsmæssige kontekst. På denne måde indgår der et normativt element i vores kritisk psykologisk forståelse af stress. Ifølge Haug, så er al hverdagslig handlen medieret af en konkret og individuel bevidsthed – men ikke en bevidsthed, som blot er underlagt en udefrakommende påvirkning. Gennem subjektets hverdagspraksis, kan vi få adgang til viden, om subjektets logik der er et (re)produkt af den samfundsmæssige logik. Dette begrundes Haug, ved at praksissen skal udføres ud fra selvsamme logiske betingelser, for overhovedet at være vellykket, og derfor bliver subjektets helt reelle tænkning og bevidsthed, samfundsmæssig. I den kritiske psykologis forståelse af mennesket, sker subjektets underkastelse dermed ikke på forhånd, men bliver det i forbindelse med eksempelvis arbejdsprocessen (Haug, 1979, s. 167-168). Det er netop derfor, at undersøgelsen af stress i menneskers hverdagsliv og praksis, er nøglen til at forstå det menneskelige subjekt, og bør bestræbe sig på at undersøge og forstå medarbejderne som medproducenter, af de forhold som de arbejder under, for herved at forstå udviklingen af stress. Ifølge Holzkamp, er et andet væsentligt aspekt af kritisk psykologis videnskabsteori den, ”... *samfundsmæssigt-historiske udvikling af sammenhængen mellem individuelle livsmuligheder og objektive livsbetingelser*” (Haug, 1979, s. 189). Derfor fordrer forståelsen af subjektets samfundsmæssighed, at vi, imidlertid ikke forstår

subjektet ud fra kritisk psykologi som en teori der underkender subjektets handleevne eller opløser individet i samfundsmæssighed. Vi bestræber os derimod på at indfange vores informanternes umiddelbare udtalelser og beskrivelser af deres specifikke oplevelser med stress, men ligeledes er opmærksomme på den historiske kontekst som de lever i. Denne opmærksomhed er til dels til stede under indsamlingen af vores empiri, men i særdeleshed i analysens udfoldelse, da det er her sammenhængen mellem individets oplevede problematikker og dets objektive livsbetingelser, kan komme til udtryk i deres modsætningsforhold.

I forlængelse af ovenstående, argumenterer Holzkamp for, at hvor mennesket før havde tilpasset sig naturen det var en del af, begyndte det på et bestemt tidspunkt i historien, ”... *at tilpasse omverdenen til sig selv ved hjælp af aktive indgreb, altså selv at skabe deres egne livsbetingelser*” (Holzkamp, 1979, s. 192). Dette kvalitative spring i menneskets betvingelse af naturen medførte, at mennesket udviklede stadigt større og fællesskabende og sociale samfundsformer, som i sidste ende kom til udtryk i produktionsmåder, ”... *såsom ursamfund, antik produktionsmåde, slaveholdersamfund, germansk produktionsmåde og feudalsamfund, kapitalistisk produktionsmåde*” (Holzkamp, 1979, s. 192). På samme måde som Holzkamp, vil vi ligeledes lave en historisk gennemgang af hvordan begrebet stress har udviklet sig. Netop som Haug, påpeger Holzkamp, at mennesket fødes ind i en samfundsformation, der ikke umiddelbart lader sig påvirke af menneskelig virksomhed, i det tilfælde, at samfundsformen bliver anskuet som, ”... *en overordnet virkelighed, hvori de må opretholde deres eksistens*” (Holzkamp, 1979, s. 194). Sker dette forbliver mennesket ubevidst om den samfundsformation det lever under, hvilket bremser den samfundsmæssigt-historiske udvikling, som er afhængig af individets selvbestemmende bidrag til udviklingen af samfundets objektive livsbetingelser (Holzkamp, 1979, s. 194-195). I vores undersøgelse, må vi være opmærksomme på, hvorvidt den konkrete informant, har mulighed for, at udøve selvbestemmelse, da dette ifølge Holzkamp, er en forudsætning for produktion, og ikke reproduktion, af eksempelvis en arbejdspraksis, som er stressbelastende.

I dette videnskabsteoretiske afsnit, har vi grundlagt vores forståelse af subjektets udvikling, i en dialektisk materialistisk forstand og deraf forståelsen af mennesket som et samfundsmæssigt væsen. Derudover, har vi givet et indblik i den kritiske psykologis videnskabsteoretiske ontologi, for at vi kan søge en forståelse af, hvordan mennesket og samfundet konkret hænger sammen, og endvidere for at kunne benytte os af dette udgangspunkt i analysen af menneskers stressbelastninger i et arbejdsmiljø. I det følgende afsnit, vil vi redegøre for vores valgte teoretikeres



### 3. Teori

I dette afsnit vil vores historiske og teoretiske tilgang blive præsenteret. Der vil først følge en kort beskrivelse af den historiske baggrund om stress-fænomenet, og derefter redegøres for vores teoretiske tilgange, og hvordan vi vil anvende dem i praksis.

#### 3.1 Den historiske kontekst af stress

Stress som fænomen har udviklet sig meget de sidste 90 år, og forståelsen af stress i arbejdspsykologien har derfor ændret sig meget. Det er denne udvikling vi ønsker at præsentere, og derigennem afgrænse vores forståelse af stress.

Det første forskning på området definerede fænomenet stress via fysiske belastninger, herunder den amerikansk fysiolog Walter Cannon's i 1920'erne med *Fight or Flight*-definition, som forklarer de fysiologiske ændringer der opstår ved en stresse krop (Wainwright & Calnan, 2002, s. 35). Indenfor den medicinske og psykosomatiske forskning i 30'erne, sker der en skelsættende ændring, hvor lægen, Hans Selye, opdagede nogle fælles træk, ved kroppens reaktioner mod skader og belastninger i fysiske sammenhænge (Selye, 1936, s. 32). Dette udvidede han senere til begrebet '*stressorer*' (Szabo, Tache, & Somogyi, 2012, s. 472). Dertil ændrede den entydige forståelse af stress, til en mere kompleks forståelse, der måtte udforskes. Ifølge Selye er tre specifikke punkter i stress-reaktionen, *alarmfasen*, *modstandsfasen* og *sammenbrudsfasen*. Disse faser sætter, professor i psykologisk medicin, Lennart Levi i en psykologisk kontekst, hvor han beskriver at de psykologiske implikationer, også er influeret af de fysiske symptomer, som stress indebærer (Nielsen, 1984, s. 159). Ifølge Thomas Nielsen, professor i arbejdspsykologi, har stress fra gammel tid, dels en fysisk betydning altså en belastning der skaber spænding, samt en psykologisk betydning i form af *overbelastning* (Nielsen, 1984, s. 158). Stress var ikke anerkendt som en epidemi i samfundet indtil efter anden verdenskrig (Wainwright & Calnan, 2002, s. 34). Det vil sige at man først begyndte at anse stress som et reelt videnskabeligt forskningsemne inden for fysiologien og dernæst psykologiens verden. Den generelle opfattelse af stress tog først udgangspunkt i socialdarwinisme, da man anså individets manglende evne til håndtering af stress, som en svaghed hos individet, ud fra en bred enighed i at der er ulighed blandt mennesker, der altid vil eksistere og som et naturligt resultat af evolution (Wainwright & Calnan, 2002, s. 35).

I dag har stressforskning med fokus på fysiologien været under udvikling, hvor man er blevet klogere på kroppens reaktioner. Symptomerne indebærer at man får forhøjet blodtryk, stigende puls,

hormonforstyrrelser, en forværring af immunforsvar med mere (Netterstrøm, 2014, s. 24-26). Stress i speciallægen Bo Netterstrøms fysiologiske forståelse er:

*“Stress er en tilstand i organismen karakteriseret ved fysiologiske reaktioner med aktivering af det sympatiske nervesystem, immunsystem og energimobilisering og mental aktivering som følge af belastning, psykisk, fysisk, kemisk eller biologisk art”* (Netterstrøm, 2014, s. 14).

Dermed har stress haft et omfattende perspektiv om kroppens reaktioner, hvor man med tiden har fået større anerkendelse af, at psykologien også har en stor indflydelse. Arbejdsrelateret stress er et fænomen som gennem tiden har været svær at definere. Derfor vil vi nu præsentere forskellige måder at anskue stress på inden for arbejdspsykologien (Wainwright & Calnan, 2002, s. 48).

### 3.1.2 Stress i arbejdslivet:

Ifølge sociologen Max Weber stammer den klassiske definition af arbejdsetik fra protestantisme (Hvid & Møller, 1992, s.117). Her anså man arbejdet for at bringe individet tættere på helligdom, og ifølge Weber bliver arbejdet i dag set som noget helligt. Weber diskuterer hvordan synet på at have et arbejde, har ændret sig gennem årene (Wainwright & Calnan, 2002, s. 82). Før i tiden var et arbejde set som noget man gjorde for at overleve, men i dag er det i højere grad for at tilfredsstille sine psykosociale behov (Hvid & Møller, 1992, s. 117). Således har det at have et arbejde fået en helt ny betydning, hvor det betydningsfulde i arbejdet, ligger i den kulturelle og sociale accept af at bidrage til samfundet. Derudover har det enkelte individs opfattelse af arbejdet også ændret sig, fordi samfundet har udviklet sig fra isolerede til bredere arbejdsgrupper og samfundet har gennem adskillige generationer opbygget en stærk relation til at arbejde (Hvid & Møller, 1992, s. 119.) Som Agervold beskriver hvordan, arbejdspsykologiske og sociologiske forskere gennem tiden har undersøgt, hvorvidt mennesker ville fravælge arbejdet på trods af de vandt 10 millioner i lotto. Dette har vist, at op imod 80% ville vælge fortsat at arbejde (Agervold, 1999, s. 10). Agervold argumenterer for at arbejde forstås som en, bevidst og planlagt aktivitet, og dermed ikke længere har samme nødvendighed (Agervold, 1999, s. 11).

Den amerikanske arkitekt Robert A. Karasek og den svenske stressforsker Töres Theorell har samarbejdet for at producere en stressmodel, og de er kendte for deres studier af arbejdets psykiske og sociale virkning (Hvid, 1991, s. 29). Ifølge dem, kan man kun forstå arbejdets psykiske og sociale påvirkninger, hvis man både ser på de positive og negative sider af arbejdet samtidigt. Her nævner de tre faktorer som skal tages i betragtning:

1. Arbejdets krav til tempo med videre.
2. Kontrol over eget arbejde, mulighed for selv at tilrettelægge sit arbejde.
3. Social støtte fra overordnede og kolleger.

For eksempel bliver de negative sider forstærket, hvis den sociale støtte fra overordnede og kolleger er dårlig, og samtidig bliver de positive sider mindre. Omvendt, når der er god støtte fra overordnede og kolleger, så bliver de negative sider fra arbejdet mindre, og de positive sider bliver forstærket (Hvid, 1991, s. 29). De har dog et interaktionelt forhold til stress, hvorimod vi anser det som et transaktionelt forhold, hvilket vi vil uddybe på senere i dette kapitel (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001, s. 17-18).

Organisationspsykologen Garreth Morgan brugte *maskine-modellen* til at forklare, hvordan moderniseringen af arbejdspladser kunne være en årsag til øget stress hos medarbejdere (Agervold, 1999, s. 30). Ifølge Morgan har den øgede implementering af maskiner reduceret antallet af medarbejdere i produktionsprocessen på arbejdspladserne, og dette har således været en trussel for medarbejderne i forhold til jobsikkerheden. Sociologen Helge Hvid argumenterer i den forstand for at stress er et produkt af en dysfunktionel arbejdsplads. I Hvids forståelse, er fokus på automatisering af arbejdspladser ved hjælp af teknologi, samt generel modernisering af organisationer har ført til mangel på autonomi, hos den enkelte medarbejder (Hvid, 1991, s. 54). Agervold tager udgangspunkt i hvordan de psykosociale behov og faktorer i relation til arbejdsmiljøet kan føre til en dysfunktionel arbejdsplads, som derved kan føre til stress (Agervold, 1998, s. 164).

Erhvervspsykologen, Thomas Dalsgaard underbygger disse tre faktorer som karakteriserer det gode arbejdsliv, så mennesket kan trives i arbejdslivet, således at individet selv ønsker at bestemme og kontrollere sit arbejde, samarbejde i en arbejdsproces og udvikle sig som menneske (Agervold, 2006, s. 33-34). Derimod ser sociologen André Gorz positivt på modernisering af arbejdspladser. Han mener at selvom ny teknologi ikke nødvendigvis gør arbejdet godt, så vil det mindske arbejdets tvang, underordning og fornedrelse, således at der kan gives plads til mere fritid og selvstændig udfoldelse (Hvid & Møller, 1992, s. 22). Her bruger han arbejderbevægelsen som et eksempel på en progressiv bevægelse, som udspringer af menneskets frie vilje og aktivitet i den frie tid, hvor de ikke er på arbejde. Moderniseringstendenser kan dermed siges, at bevæge sig på strukturelle indvirkninger mod stress, hvilket vi ikke adskiller os fra, men vores fokus inkluderer derimod også de psykiske vurderinger individerne foretager på arbejdet.

Sociologen og politologen, Hartmut Rosa hævder endvidere, at individer i vores postmoderne samfund, er påvirket af de store accelerationer i vores hverdags- og arbejdsliv, der er med til at fremmedgøre os (Rosa, 2014, s. 13). Med dette mener han blandt andet, at vi som mennesker skal udføre mange flere ting effektivt og på kortere tid, skaber større forventninger til individet end tidligere, hvor fremtiden ikke længere gøres sigtbar i forhold til vores fortidige erfaringer (Rosa, 2014, s. 23). Denne acceleration af tid og forventninger, skaber ifølge ham en stor bekymring hos mennesker, der medfører en enorm stress på grund af en oplevelse af mangel på tid (Rosa, 2014, s. 27). Rosa lægger stor vægt på, at det er især oplevelsen af det høje tempo, der skaber mange af disse bekymringer, idet de overstiger meget af det faktiske tempo der foregår i samfundet (Rosa, 2014, s. 27). Dette er især interessant, idet vores anskuelse ligger på individens oplevelse af stress. Rosa bevæger sig på et kritisk teoretisk perspektiv, og giver indsigter i, hvordan de overordnede strukturer påvirker vores hverdag og oplevelser. Vi mener derfor, hans teori tilbyder en samfundsmæssig indfaldsvinkel til en mere kontekstnær kritisk psykologisk retning. Han giver indikationer på, at accelerationen er en indbundet del af vores samfund, som skaber fremmedgørende elementer, der fremmer stressende tendenser for individet (Rosa, 2014, s. 81).

Det forekommer yderligere interessant i vores tilfælde, at man tidligere har haft et fokus på universelle træk ved stress. Dette skete gennem stimulus og respons tilgange, hvor man har forsøgt at identificere specifikke reaktioner i kroppen, og deraf kortlægge konkrete udløser, også kaldet stressorer, i den stressende situation (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001, s. 7-9). Dog er der noget der tyder på, at forekomsten af stress også kommer an på personfaktorer og proces, hvilket vil være vores fokus (Lazarus & Folkman, 1984, s. 7). Vores syn på stress udspringer af denne tankegang, idet vi er interesseret i de opfattelser af stress, som individet anskuer i specifikke psykosociale kontekster.

### 3.2 Den Transaktionelle proces

For psykologerne Richard Lazarus og Susan Folkman, handler stress ikke om en stimulus og respons. De hævder at denne måde at se stress er for simpel, idet det ikke medtager de følelser og vurderinger som individerne foretager i den stressende situation (Lazarus & Folkman, 1984, s. 21). Dette skal forstås således, at individet kan blive påvirket af forskellige stressende belastninger, der både kan have negative og positive udfald. Derfor mener de, at stress bør ses som et transaktionelt forhold mellem miljøet og individet, hvor stress bliver defineret således:

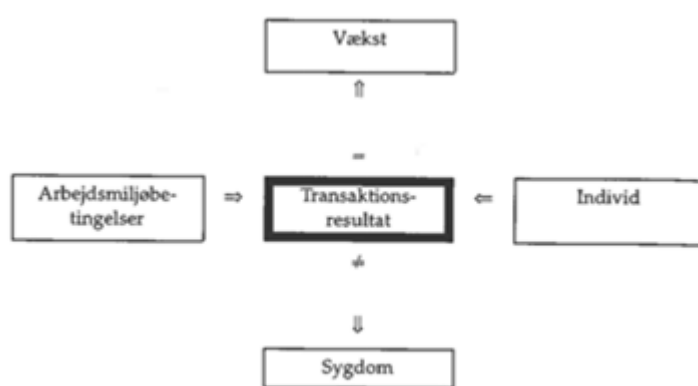
*”Psychological stress (...) is a relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being” (Lazarus & Folkman, 1984, s. 19)*

Transaktionsbegrebet stammer fra socialpsykologen Kurt Lewins idé om *Life-space*, som refererer til personens psykologiske repræsentation og det miljø individet befinder sig i (Agervold, 1998, s. 93). Det *Transaktionelle* forhold skal forstås som, at variabler i miljø og individ ikke kan måles og afvejes uafhængigt af hinanden, men derimod konstant bevæger sig i et gensidigt forhold til hinanden (Pervin & Lewis, 1978, s. 16). Lazarus deler, ifølge arbejdspsykologen Mogens Agervold, også denne forståelse af transaktion (Agervold, 1998, s. 95). Dette står i modsætning til det *interaktionelle* forhold, hvor man i, professor i psykologi Lawrence Pervins forstand netop kan adskille og undersøge variable uafhængigt af hinanden (Pervin & Lewis, 1978, s. 16). Miljø skal i en transaktionel forstand forstås som de kontekster individet befinder sig i såsom, arbejdspladsen, sociale omgangskredse, fysiske lokationer og materialer. Hvorvidt stress forekommer eller ej, afhænger af om kravene overstiger personens ressourcer. Lazarus og Folkman beskriver ressourcer som nogle egenskaber og fysiske materialer, man kan trække på som individ (Lazarus & Folkman, 1984, s. 158). Dette afhænger af, om individet har kompetencerne til at udføre kravene, de sociale færdigheder til at spørge om hjælp og hvorvidt man har penge. Det essentielle er individets evne til at trække på disse ressourcer, men hvis dette ikke er muligt, vil kravene overstige individets ressourcer og dermed føre til stress.

Lazarus og Folkman beskriver deres videnskabsteoretiske forankring i et fænomenologisk perspektiv, idet vurderingen af en transaktion involverer individets oplevelse (Lazarus & Folkman, 1984, s. 46). De mener at den subjektive vurdering kun kan blive bekræftet til det udfald man ønsker at forudsige, ved at referere tilbage til konteksten vurderingen foregår i, i en cirkulær proces (Lazarus & Folkman, 1984, s. 46). Med andre ord, mener de at mennesker er styret af de processer der foregår i den umiddelbare kontekst, og den vurdering der foretages deri (Lazarus & Folkman, 1984, s. 48). Vi er ikke uenige i, at den umiddelbare kontekst er essentiel, men vi er af den kritisk psykologiske overbevisning, at vi som mennesker også er influeret af de samfundsmæssige betingelser vi er indlejret i (jf. videnskabsteoriafsnit). Rosa beskriver også i sin kritisk teoretiske forståelse, at vi blandt andet er styret af de normer, som foregår i samfundet (Rosa, 2014, s. 13). I vores forståelse af Lazarus og Folkman anerkender de også et dialektiske forhold mellem miljø og individ i en kontekstnær praksis, men den kritiske psykologi tilføjer et dialektisk materialistisk forhold, hvor menneskets konkrete praksis også er samfundsmæssig. Derfor anvender vi Lazarus og

Folkman i en kontekstnær praksis, men med en forståelse af, at subjektet styres af samfundsmæssige normer og værdier, i forbindelse med det miljø det befinder sig i.

Med vores case danner vi fokus på arbejdspladsen, og hvordan individerne reagerer, når de er på arbejde. Derfor er det interessant at stress ikke anses som et statisk og strukturelt moment, men derimod er en dynamisk og vedvarende proces mellem individet og miljøet (Lazarus & Folkman, 1984, s. 237). Nedenstående model er en illustration af Agervolds simple fortolkning af deres transaktionsproces:

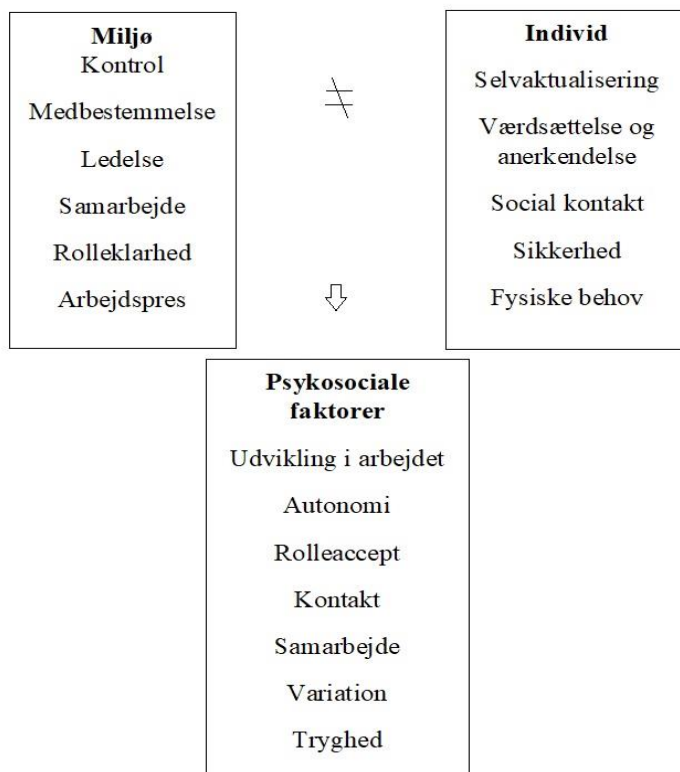


Figur 7-1. Simple transaktionsmodel.

Figur 1 - Simple transaktionsmodel (Agervold, 1998, s. 160)

Som modellen viser, ender transaktionen mellem individet og miljøet med et resultat, og dette resultat vil føre til enten vækst, hvilket kan ses som positive konsekvenser af stress, såsom glæde og motivation. På den anden side kan det ende i stress som en sygdom, når kravene overstiger individets ressourcer.

Forståelsen af stress som en proces, deles også af Nadja Prætorius, idet følgevirkninger er en traumatisering, der kan forårsage kroniske skader (Prætorius 2007, s. 36). Ifølge Prætorius har især arbejdspladsen derfor et stort ansvar for at lave strukturelle rammer, således medarbejdere ikke bliver for stresset. Denne tankegang går ind for, at stressforebyggelse ikke blot er individets ansvar, men også arbejdspladsen med blik på de psykosociale kernefaktorer. Som synliggøres i modellen:



Figur 2 - Agervolds psykosociale faktorer (Agervold, 1999, s. 82)

Med vores kritisk psykologiske tilgang, anerkender vi også at anskue individets handleevne i konteksten, og dermed undersøger vi også individets muligheder til forandring. Derfor vil vi med den transaktionelle tankegang både inddrage de strukturelle betingelser på arbejdspladsen, de sociale relationer og individuelle opfattelser, for deraf at undersøge, hvilke handlingsmuligheder der er for at håndtere de konflikter stressbelastningerne indebærer.

### 3.3 Appraisal

Transaktionen indebærer mere end blot resultatet, men omhandler flere nuancerede forhold som *vurdering*<sup>2</sup> og *håndtering*<sup>3</sup>, hvilket individet foretager i den stressende situation (Lazarus & Folkman, 1984, s. 22-23). Man kan forstå vurdering således:

<sup>2</sup> Egenoversættelse fra appraisal

<sup>3</sup> Egenoversættelse fra coping

*”Cognitive appraisal can be most readily understood as the process of categorizing an encounter, and its various facets, with respect to its significance for well-being. (...) it is largely evaluative, focused on meaning or significance, and takes place continuously during waking life”* (Lazarus & Folkman, 1984, s. 31).

Med dette mener Lazarus og Folkman, at personer vurderer situationer forskelligt, og at denne vurdering kan manifestere sig som glæde eller vrede og depression. Det essentielle er, hvordan Lazarus og Folkman beskriver vurderingens betydning for ens velbefindende. Dette understøtter vores fokus, der er at undersøge oplevelsen af den stressende situation, idet det kan have en stor indflydelse på helbredet (Kinman & Jones, 2005, 102).

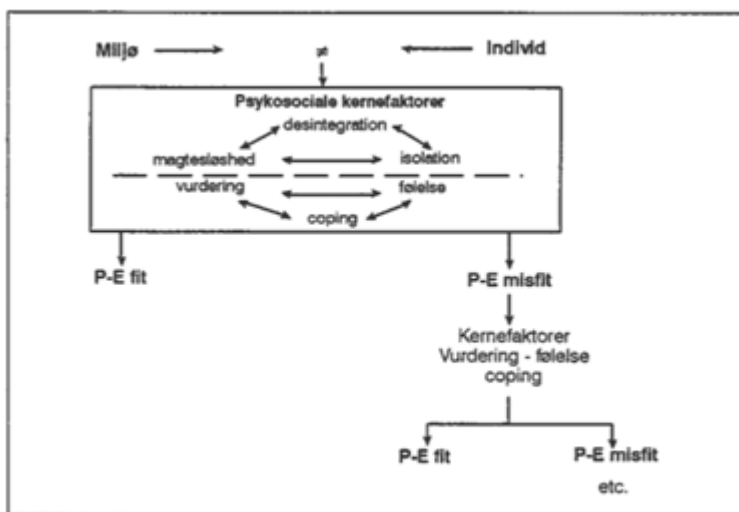
Lazarus og Folkman identificerer tre former for Vurdering: *Primær*, *sekundær* og *revurdering*<sup>4</sup> (Lazarus & Folkman, 1984, s. 32). Ved den primære vurderes, hvorvidt situationen er Irrelevant; en formodning om at udfaldet er positivt; eller stressfyldt. Den sekundære handler om, hvordan man foretager en vurdering af, hvilke håndteringsmuligheder der kan forekomme, og deraf hvilken håndteringsstrategi, som resulterer i det udfald man helst ønsker (Lazarus & Folkman, 1984, s. 35). Hvorvidt individet foretager en vurdering eller ej, foretages bevidst eller ubevidst, og afhænger om situationen bliver set som irrelevant af individet. En revurdering skal forstås som, at man sammenligner en ny situation, med en tidligere lignende situation (Lazarus & Folkman, 1984, s. 38). Dette er for at understrege, at tidligere negativt ansete stressfyldte situationer, kan udvikle sig til at blive positive, og omvendt. Dette kan sammenlignes med negationens negation, ud fra at hvor tidligere situationer ikke helt forsvinder, men spiller ind i nye lignende stressende situationer (jf. kapitel 2). En begrænsning ved denne tankegang er dog, at der ikke lader til at være følelsesmæssige beskrivelser forbundet med deres vurdering. Det vil sige at Lazarus og Folkman ikke beskriver særegne emotionelle og beskrivende vurderinger, som kan forekomme i transaktionen. Dermed forekommer det relevant, at tydeliggøre hvilke specifikke psykosociale vurderinger, der underlægger de specifikke kontekster. En af udfordringerne ved Lazarus og Folkmans model er blandt andet, ifølge Agervold, at transaktionsresultatet bliver anskuet fra en generel situation, både i og uden for arbejdspladsen (Agervold, 1998, s. 164). Derfor udvider og nuancerer Agervold i forhold til individet, ved at medtage psykosociale faktorer, der er analytiske relevante reaktioner i forbindelse med

---

<sup>4</sup> Reappraisal



arbejdsmiljøet. På baggrund af vores fokus på subjekter i arbejdsmiljøet, medvirker hans begrebsliggørelse til at være yderst relevant for vores teoretiske tilgang. Der har ifølge Agervold været mange bud på, hvilke faktorer der fremkommer, men han har samlet dem meget overordnet ud fra tre hovedgrupper (Agervold, 1998, s. 165-166): Autonomi, integration, og Kooperation. Ud fra disse grupper, udgøres der også en kontrast i form af fremmedgørelsesdimensionerne: Magtesløshed, meningsløshed, og isolation. Autonomi handler om den selvforvaltning, den enkelte er i besiddelse af i arbejdssituationen. Med integration menes der hvorledes arbejdssituationen hænger sammen og er meningsfuldt for den enkelte. Det kooperative er arbejdets sociale og samarbejds mæssige aspekter, som henviser til de følelsesmæssige fællesskaber der er på arbejdspladsen, både formelt og uformelt. Med denne nuancering, i en kombination med Lazarus og Folkmans teori og en Person-miljø (u)overensstemmelse<sup>5</sup> tilgang, opstiller Agervold denne model, som en mulig analytisk model (Agervold, 1998, s. 172):



Figur 7-5. Psykosocial arbejdsmiljømodel.

Figur 3 - Agervolds udvidede model fra Lazarus og Folkman (Agervold, 1998, s. 172)

Modellen skal forstås således, at individerne befinder sig i et transaktionelt forhold, hvor der foretages psykosociale vurderinger, hvis resultatet er et negativt udfald. Forhåndenværende fører til håndteringsmekanismer, som enten vil medføre et positivt udfald eller et negativt udfald. Ved P-M uoverensstemmelse, vil der ske den samme proces, og resultere i et forringet helbred på sigt, hvis P-

<sup>5</sup> Egen oversættelse af 'Person-Environment (mis)fit'

M overenstemmelse ikke forekommer (Agervold, 1998, s. 173). Ved at opstille transaktionen på denne måde, får man inddraget det handlerum individet oplever, for eksempel autonomi-magtesløshed. Man inkluderer også de sociale relationer, som befinder sig på arbejdet og den emotionelle vurdering forbundet med dette (Agervold, 1998, s. 167). En interessant bemærkning er, at især fremmedgørelsesdimensionerne minder meget om nogle af de fund, Prætorius har fundet af konsekvenser ved stress (Prætorius, 2007, s. 22). Men hvor Lazarus, Folkman og Agervold, ville kalde det 'stress', forstår hun det som psykisk og fysisk overvæld, omdannet til beskrivelsen 'Arbejdsrelateret traumatisering' (Prætorius, 2007, s. 37-38). Dermed forstår Prætorius ikke stress som et muligt positivt element idet: "Det er traumatiserende, uanset at der ikke kan påvises et regulært overgreb (...)" (Prætorius, 2007, s. 34). Hvis man skal omskrive hendes tanker til Lazarus og Folkmans, kunne man sige, at hendes idéer forekommer relevante, når miljøet og individets krav, overstiger personens ressourcer. Hendes anskuelse understreger i højere grad alvorligheden om stress, og vigtigheden i at tage det alvorligt, hvis individet er på vej imod at blive stresset.

I belysningen af vejen mod stresshåndtering, forstået som de handlemuligheder der ligger i den konkrete transaktion, er det nødvendigt at anskue teoretisk, håndteringen af stress.

### 3.4 Coping

I et transaktionelt forhold foretager individet en vurdering, som omdannes til handling, eller ikke-handling, mod de krav der stilles. Dette handlingsperspektiv, forstået som håndtering, er den måde hvorpå individet håndterer og foretager aktiv handling imod krav der er for høje: "Coping as constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person" (Lazarus & Folkman, 1984, s. 141). Denne definition ligner på mange måder Lazarus og Folkmans stressdefinition, i hvilket de understreger at stress vil føre til en form for håndtering. I forfatterens øjne er håndtering en konstant tilgang, som ikke kan generalisere individet til specifikke karakteristika, men i høj grad er kontekstualiseret. Derfor er det også en dynamisk tilgang, som varetager den individuelle vurdering i transaktionen med miljøet (Lazarus & Folkman, 1984, s. 141-142). Lazarus og Folkman opstiller to former for håndtering: *Emotionsfokuseret*<sup>6</sup> håndtering, og *Problemfokuseret*<sup>7</sup> håndtering.

Hvis der er en vurdering, som ikke kan ændre skadelige, truende eller udfordrende miljømæssige betingelser, er den emotionsfokuseret håndtering en mere sandsynlig strategi for

---

<sup>6</sup> Egen oversættelse fra 'Emotion-focused'

<sup>7</sup> Egen oversættelse fra 'Problem-focused'

individet (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150-152). Dette kan manifesteres ved blandt andet at: Undvige kravene, distancere sig selv væk fra kravene, selektiv opmærksomhed på kun nogle af kravene, omstille sin overbevisning ved at fremhæve det positive i det negative med mere. Et eksempel på dette, kunne være at ændre meningen for den stressende situation, hvis en medarbejder eksempelvis siger ”*det kunne være meget værre hvis x skete*”. Eksemplet her kalder de *revurderinger*, som er både en realistisk og urealistisk vurdering, idet ’x’ kan være en faktisk situation eller en fiktiv hypotese om en mulig hændelse. Det er dog *ikke* synonymt med revurdering (jf. appraisalafsnit), idet at denne form for håndtering *kan* lede til revurdering omkring en stressende situation, men ikke nødvendigvis gør det. Dette skyldes, at ikke alle vurderinger af en situation, er rettet mod reguleringen af noget emotionelt, men nogle gange ændrer personen blot meningen med problemet, uden at gøre noget ved problemet i sig selv. Dermed er der også indblandet en form for selvbedrageri, idet man kan tænke sig positivt til en negativ situation, selvom transaktionen er destruktiv. Derfor kan håndteringsmekanismer forekomme ubevidst for individet (Lazarus & Folkman, 1984, s. 151). Denne form for håndtering, ligner forskeren Peter Hagedorn-Rasmussens håndtering om ’*pyt*’-mentalitet, som henviser til en tilstand, hvor man skaber *robusthed* ved at fravælge visse opgaver i forhold til nogle andre, for at kunne håndtere stressbelastninger (Hagedorn-Rasmussens, 2016 (A), s. 34). Ifølge Hagedorn-Rasmussen medvirker denne form for håndtering, at der dannes en form for kynisme mod problemet og de mennesker problemet går ud over, idet der ikke forekommer en faktisk løsning på problemet. På denne måde kan kvaliteten i arbejdsopgaverne formindskes. Endvidere mener han også, at problemer kan skabe en inkonsekvens for organisationen som helhed, idet organisationen skaber en stressreaktion, hvor den ikke formår at danne et læringsrum, men derimod foretager kortsigtede beslutninger, der ikke nødvendigvis løser problemer (Hagedorn-Rasmussen, 2016 (B), s. 37). På den måde, taber organisationen i sig selv sin robusthed. Denne anskuelse virker ikke til at inkludere følelsesmæssige muligheder, der ligger i håndteringen af problemer. Man kan dermed sige, at den emotionelle håndteringsstrategi indeholder visse farer, men også store muligheder i at imødekomme svære problemstillinger på arbejdspladsen og større krav om effektivitet og produktion (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150).

*Problemfokuseret håndtering* er mere sandsynligt, hvis betingelserne er vurderet til at kunne forandres (Lazarus & Folkman, 1984, s. 152-153). Man forsøger i denne håndtering at definere problemet, opstille alternative løsninger, rangere løsningerne, og vælge og handle mellem dem. Det er dog ikke udelukkende eksterne problemer forbundet med miljøet, men også problemer med en selv. Dette kunne være, at man forsøger at fortælle sig selv, at man bør ændre sit syn på noget, man

bør tilegne sig selv flere kompetencer for at kunne klare problemstillingerne. Det vil sige at man forsøger at håndtere stress-belastningen, ved at vende kritikken indad, og ændre noget ved sig selv enten fysisk eller mentalt. De beskriver den problemfokuserede form for håndtering som relativt snæver i praksis, men kompliceres yderligere, ved at både problemfokuseret og emotionsfokuseret håndtering, kan indvirke på en og samme tid (Lazarus & Folkman, 1984, s. 153-154). Den emotionsfokuserede håndtering kan derfor fungere i samme håndteringspraksis, som den problembaserede håndtering, og omvendt. I problemfokuseret håndtering, forekommer der også mange muligheder, i de betingelser der opstilles ved problemet. Ved afgrænsning af problematikker, kan man som individ anvende det som strategier, og disse strategier kan have mangfoldige formål (Lazarus & Folkman, 1984, s. 149). Det kan give større meningsdannelse, motivation og målsætninger, på trods af at man ikke er helt sikker på det udfald det vil skabe. Det essentielle bliver dermed, *hvordan* individerne håndterer situationer, og arbejde analytisk ud fra de konsekvenser og muligheder der ligger i disse handlinger.

Vi har i dette afsnit forsøgt at redegøre for teoretiske tilgange, og hvordan vi har tænkt os at anvende dem i praksis. For en begrebsoversigt, se bilag 9. Vi antager en processuel anskuelse til stress i et transaktionelt forhold mellem individ og miljø, hvor fokus bliver på individernes vurdering af stressende situationer de udsættes for. Agervolds model vil anvendes som en visualisering af vores empiriske afkast, for at bibeholde vores videnskabsteoretiske afsæt i kritisk psykologi.

## 4. Empirisk metode

Vi vil i dette kapitel fremlægge vores metodiske tilgang. Dette vil indebære vores begrundelse for metoder, og nogle refleksive overvejelser vi har gjort os i disse valg.

### 4.1 State of the art

Ved opstart af projektet blev der foretaget en litteratursøgning for at undersøge det eksisterende vidensgrundlag. Til at begynde med var dette en bred søgning på google.dk, bibliotek.dk og infomedia. Derefter foretog vi en afgrænset systematisk søgning i *PsycINFO*, *Annual reviews*, *Web of Science fra ISI* og *tilslut Philosophers index* fra perioden d. 15/9-2017 til 1/11-2017. Der er blevet udarbejdet et skema over vores søgeord og resultaterne af vores søgning (jævnfør bilag 1). Ved forskellige sammensætninger på dansk og engelsk, fremkom der en del artikler, der omhandlede børn og dyr, som vi ikke fandt relevant. Det vi kom frem til var at slutresultaterne var af overvejende medicinsk karakter, hvor den videnskabsteoretiske positionering vi har forankret os i, ikke er fundet mere end to specialeprojekter. I den forstand at det angår stress i en kritisk psykologisk forståelse, men hvor der ikke er anvendt samme sammensætning af teoretikere, og uden et forandringsperspektiv.

Vi har benyttet in- og eksklusionskriterier, herunder at materialet ikke må være ældre end 20 år, da det skal være opdateret og samfundsmæssig relevant. Dette resulterede i at vores undersøgelsesfelt var uafdækket i den forstand at den emancipatoriske interesse er en ny tilgang. Derved ses et videnshul, der er belæg for videre undersøgelse. Med udgangspunkt i vores søgning, har vi ikke kunnet finde andre med vores vinkel på stress med en kritisk psykologisk tilgang. Vi mener derfor at kunne bidrage med nyere viden til feltet, ved at videreføre vores teoretikers tanker til at foretage en ny syntese (= helhedsfortolkning) og kunne tilføje ny dokumentation til et velkendt område, ud fra at bruge forskellige metoder tværdisciplinært.

### 4.2 Metode

Da vi lavede projektets empiriindsamling, var der mange metodiske overvejelser, vi tog i betragtning. Formålet med vores projekt var, at undersøge og analysere individets oplevelser af stress, idet vi ønskede en forståelse af individets verdensanskuelser. Dette vil nu uddybe i dette afsnit.

#### 4.2.1 Begrundelsesform - Abduktion

Abduktion tager udgangspunkt i begrebet fallibilisme, som betyder fejlbarlighed, hvilket betyder, at vores konklusion aldrig helt lykkes for revidering (Birkler, 2009, s. 80-81). Denne erkendelse står i kontrast til andre begrundelsesformer, såsom *induktion* eller *deduktion*, hvor man ad den ene eller anden vej, ofte ender med konklusioner, der anerkendes som umiddelbart sande – om ikke andet, så i den kontekst som undersøgelserne er lavet i (Birkler, 2009, s. 80-81). Ved abduktion, erkender man, at man altid har en vis mængde forhåndsviden om det emne man vil undersøge. Denne viden kan både være forankret i videnskaben, hvis man for eksempel har forsket i emnet før, men den kan lige såvel stamme fra sin umiddelbare forforståelse om emnet. I vores projekt havde vi alle afgivet vores respektive forforståelser om stress (Bilag 8). Hermed havde vi allerede erkendt, at vi ikke blot gik til arbejdet som fire blanke stykker papir, men at vi alle havde en forståelse af det vi skulle i gang med at undersøge, inden vi gik i gang med arbejdet. Disse forforståelser, har alle haft indflydelse på, hvordan vores problemformulering tog form fra starten af – endda inden vi havde nået at sætte os ind i litteratur om emnet. Denne proces har ligeledes bevirket, at vores problemformuleringer blev formuleret, ud fra en undren over hvad stress *er*, hvad stress *gør*, hvad stress *opstår af*. Hvilket er en vigtig komponent ved abduktion. Sideløbende med, at vi tilegnede os ny viden gennem litteratur, fortsatte vi med at vende tilbage til vores problemformulering for at kvalificere den (Birkler, 2009, s. 80). Efter denne proces med at formulere undrende spørgsmål på baggrund af vores forhåndsviden og undren, undersøgte vi emnet empirisk gennem interviews og deltagende observationer. Dette gjorde vi for at teste, og i sidste ende forstå, vores undrende problemformulering. Som nævnt ovenfor, var det essentielt, at vi ikke lukkede konklusionen fuldkomment, men at vi ideelt set, vender tilbage til den, og genformulerede vores problemformulering, i forhold til den nye viden vi opnåede. Denne cirkulære proces skulle herefter gentages, indtil vi ville være i stand til at slutte til den bedste forklaring (Birkler, 2009, s. 80).

#### 4.2.2 Hermeneutikken

Ved analyse af de transskriberede interviews, benyttede vi en hermeneutisk tilgang. I analysen forsøgte vi at få indsigt i målgruppen ud fra den indsamlede empiri. Essensen i hermeneutik er, at der ved mestring af fortolkningskunsten foregår en kontinuerlig proces mellem dele og helheden af empirien (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 233). Forståelse er et resultat af fortolkning, og forståelsen er en forudsætning for menneskeligt fællesskab, åbenhed og indlevelse. Den tyske filosof, Hans-George Gadamer hævder, at erkendelsen begynder med en forståelseshorisont, som ikke kun betinger

enhver fortolkning, men måden man er menneske på (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 234). Resultatet vil være en horisontsammensmeltning, som er en forståelse der sker mellem to eller flere personer, ved at sætte sig ind i den andens forståelseshorisonter, hvorved en ny forståelse opnås (Berg-Sørensen, 2012, s. 244). I hermeneutikkens terminologi, kaldes denne måde at opnå større mening med det som ORG's ansatte fortæller os, *den hermeneutiske cirkel* (Kvale & Brinkmann, 2009 s. 233). Undersøgelsen bygger på kvalitativ empiri, hvor det enkelte interview analyseres og fortolkes ud fra den sammenhæng, de indgår i. Udover interviews, har vi valgt at benytte os af deltagende observationer, for netop at opnå en større helhedsforståelse ud fra de ansattes sammenhængende hverdag. Når vi observerer fænomenet stress i et hverdagslige miljø, forsøger vi dermed at opnå en større forståelse af de ansattes forståelser, ved at inddrage deres praksis.

#### 4.2.3 ORG som casestudie

Et casestudie defineres som et empirisk metodestudie der sammenfletter to eller flere metoder (Maaløe, 1996, s. 58). Derudover beskriver den amerikanske sociolog, Howard Becker casestudiet som følgende: “... *the method supposes that one can properly acquire knowledge of the phenomenon from intensive exploration of a single case. (...) The case (...) is typically not an individual but an organization or community*” (Becker, 1968, s. 232). Netop som Becker beskriver casen, var vores case ligeledes miljøet på ORG, og altså ikke kun en enkelt medarbejder. Vores mål var at opnå viden om fænomenet stress, som helhed, gennem undersøgelsen af en enkelt afdeling på ORG.

Vores begrundelse for valg af casestudier, er endvidere med det fokus at studere kontekstuelle situationer med deres historiske forudsætninger og sammenhænge. Casestudiet, tillod os at indsamle vores empiri på baggrund af to kvalitative metoder i et afgrænset område, hvor alle informanter var samlet. Casestudiet bestod af én observation og fem individuelle semistruktureret interviews. Ved at kombinere disse to metoder, kunne vi undersøge fænomenet stress i en sammenhæng, hvor ORG danner den overordnede ramme for casen (Antoft & Salomonsen, 2012, s. 135). Vi anerkendte dermed at fænomenet vi ønskede at undersøge, ikke kunne undersøges som en brøkdelt af en kontekst, men derimod ønskede vi at belyse flere oplevelser af fænomenet stress. Social-og organisationspsykologen Barbara Czarniawska, beskriver endvidere en del af casestudiets forcer som muligheden for at forskerrollen får karakter af en vindueskigger: “... *en forsker åbner et tilfældigt 'tidsvindue' og klart beskriver, hvad der kan ses igennem*” (Antoft & Salomonsen, 2012, s. 138). På denne måde fik vi indblik i medarbejdernes hverdag, som ellers normalt foregår på i organisation.

#### 4.2.3.1 Semistruktureret interview

Den kvalitative metode kendetegnes ved, at man først og fremmest sætter individets oplevede intentioner, handlinger og motiver i den enkeltes livsverden i fokus (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 17). I den kvalitative empiriindsamling blev der gjort brug af *semistruktureret interviews* (Christensen, Nielsen, & Schmidt, 2013, s. 61-89). Dermed åbnede metoden op for, at empirien fik muligheden for at få en dybdegående karakter af de oplevelser de ansatte havde om stress (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 37). Grundlaget for dette har været et ønske om, at vi ville forholde os åbent til feltets fortællinger og oplevelser af stress, og dermed ikke være styret af fastlagte spørgsmål (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 151). På denne måde bragte feltet os ny viden om genstanden, som vi ikke kunne have forudset på forhånd.

Vi udarbejdede en interviewguide, hvoraf der er angivet temaer og åbne delspørgsmål, samt rækkefølgen i interviewet (Bilag, 2 & 3). Vi anvendte ikke et akademisk sprog, men hverdagsprog, for at udløse spontane og fyldige beskrivelser hos informanterne. Spørgsmålene var korte og af en deskriptiv form, for at give mulighed for lange og dybere forklaringer, og en dybere mening. Målet med interviewguidens design var at invitere til refleksion over spørgsmålene, for derefter at udvikle interviewet til en samtale mellem informant og interviewer (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 38 & 39). Vores proces er i særlig grad påvirket, at vi til at starte med ikke var bevidste om, at vores undersøgelsesgenstand bestod af to forskellige problemstillinger. Til at starte med havde vi udarbejdet en interviewguide som vi benyttede os af til tre af vores interviews (Bilag 2), hvorefter vi blev opmærksomme på at de svar vi fik, ikke nødvendigvis var dem vi søgte. På baggrund af dette udarbejdede vi en ny interviewguide, som var mere opmærksom på at søge de svar vi ønskede til at besvare vores problemformulering. Efter vi havde været i feltet og anvendt den oprindelige interviewguide, opnåede vi ny viden om, hvilke spørgsmål der især var relevant at gå endnu mere i dybden med, og samtidig også nye og interessante emner, som vi opnåede forståelse for var betydelige for informanterne. Resultatet af dette blev en revurdering af den oprindelige interviewguide, hvor der blev justeret på enkelte spørgsmål (Bilag 3). Den nye interviewguide blev udarbejdet med fokus på at bibeholde samme temaer, men at omdefinere nogle spørgsmål så vi kunne gå i dybden der hvor vi ønskede det. Under udarbejdelsen af interviewguides, gjorde vi os også omfattende etiske overvejelser om, hvilke spørgsmål vi kunne stille og hvordan de skulle stilles (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 80). Grundlaget for dette var, at stress kan være et ømtåleligt emne snakke om, og involvere meget personlige kvaler, såvel som professionelle. Vi var opmærksomme på, kun at stille afklarende



spørgsmål til det de ansatte selv ønskede at fortælle os. Alle interviews startede med en præsentation af projektet og os som projektgruppe, gennemgang af etiske formalier såsom samtykkeerklæring (Bilag 5) og informerede dem om, at de blev optaget på bånd med henblik på at transskribere senere. Samtale er en naturlig interaktionsform, hvor interviewer og informant sammen afdækker informantens oplevelser og tanker omkring fænomenet stress (Kvale S., 1977, s. 15). Derudover var vi som interviewere opmærksomme på at interviewet foregik på informantens præmisser, og at der var en ulige magtrelation. Udover at have fokus på magtforholdet mellem interviewer og informant, havde vi også in mente at, det ene gruppemedlem har arbejdet i det pågældende team for halvandet år siden. Vi valgte at medlemmet ikke deltog i empiriindsamlingen, fordi vi havde en forforståelse af at medlemmets viden om og relation til medarbejderne, kunne føre til at samtalen ville blive styret af internt kendskab og forståelse for arbejdspladsen, og ikke informanternes egne refleksioner og uddybelse af spørgsmålene.

#### *4.2.3.2 Eliteinterview*

For at skabe en helhedsforståelse af ORG, bestående af forskellige ansættelsesvilkår, ansvarsområder samt ledelsesniveauer, valgte vi at foretage et interview af én teamleder samt én arbejdsmiljørepræsentant. Vi havde forberedt os på interviewene ved at udarbejde individuelle interviewguides designet til at foretage eliteinterviews (bilag, 2). Eliteinterviews adskiller sig fra almindelige interviews på den måde, at man som interviewer skal være opmærksom på, at i dette tilfælde lederen og arbejdsmiljørepræsentanten, er vant til at være i en position, hvor de skal besvare spørgsmål, og forholde sig til deres praksis og organisation. De skal ses som eksperter på deres område, hvis viden er en anden end den du får indsigt i når du interviewer medarbejderne (Kvale & Brinkmann, 2015, 167). Derfor havde vi udarbejdet en interviewguide, hvor fokus lå på at få indsigt i denne unikke ekspertviden teamlederen og arbejdsmiljørepræsentanten sad inde med, men samtidig havde for øje at de også er en del af den organisation på forskellige niveauer end medarbejderne.

#### *4.2.3.3 Partiel deltagende observation*

Inden for psykologi benytter man sig ofte af observationer (Kristiansen & Krogstrup, 2015, s. 54). Vi valgt at benytte os af partiel deltagende observation. Partiel deltagende observation kendetegnes ved at, observatøren neutralt følger informanten i dens daglige gøremål, observatøren stiller kun spørgsmål hvis informanten foretager en opgave som observatøren ønsker at få uddybet eller mere indsigt omkring (Kristiansen & Krogstrup, 2015, s. 54). Vi benyttede metoden til at finde frem til empiri om

verbal og nonverbal adfærd i den sociale interaktion mellem medarbejderne, der kunne nuancere empiriindsamlingen yderligere. Derudover gav deltagerobservationen os indsigt i informanterne i deres hverdagslige og konkrete praksis, hvilket var en vigtig komponent for os, grundet vores kritisk-psykologiske tilgang. Formålet med metoden var at tilegne en beskrivelse af den erfarede virkelighed, så troværdigt som muligt, da det gav os mulighed for at studere vores informanter i deres praksis, for derved at opnå et helhedsperspektiv (Kristiansen & Krogstrup 2015, s. 58-105). Vi gjorde os etiske refleksioner om tidspunktet og deltagere. Vi var bevidste om at personalets arbejdsplads i høj grad foregik i borgernes hjem, derfor var det vigtigt for os og ledelsen at vi respekterede dette og observerede, når ingen borgere var hjemme. På baggrund af dette var vores observation påvirket af, at være foretaget på få timer. Derfor var det vigtigt og afgørende for validiteten og resultatet at observatøren forholdte sig kritisk, og er opmærksom på, muligheden for at informanten oplever det anderledes eller at der er en ukendt forudsætning for personens handling og ytring. Validering af observationsempirien er udfordret af, at det er umuligt at genskabe empirien, da det er øjeblikbaseret empiri (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 84-90).

#### 4.2.4 Udvalgelse af informanter

I udvælgelsen af informanter, havde vi en interesse i at interviewe både medarbejdere, en arbejdsmiljørepræsentant og en teamleder. Vi havde en særlig interesse i at interviewe en arbejdsmiljørepræsentant, da det er arbejdsmiljørepræsentantens ansvar at repræsentere medarbejdernes arbejdsmiljø, konflikterne i organisationen, samt vidensdele og rådgive medarbejderne (Arbejdsmiljøviden.dk). Vi havde in mente at hendes position er anderledes i forhold til de andre medarbejdere, idet at hun også er ansat som pædagog, men også fungere som et link mellem medarbejder og leder. Vi udvalgte teamlederen på baggrund af vores forventning om, at hendes indsigt i teamet, som en del af en større organisation med organisatoriske krav og lovgivningsmæssige retningslinjer der skal følges, ville give os mulighed for at hæve vores forståelse af teamet op på et organisatorisk niveau, og deraf nærme os en helhedsforståelse af organisationen.

I starten af projektet havde vi fået kontakt og lavet aftaler med en afdeling i ORG, men de valgte ikke at deltage i projektet af ukendte årsager kort inden empiriindsamling. I stedet for kontaktede vi en anden afdeling på ORG, hvor et gruppe medlem har været ansat. Det følgende skema, er en oversigt over vores deltagende informanter.

Informationer om informanterne:

Navne (anonymiseret)	Arbejdstitel	Ansættelsestid	Specifik rolle/ ansvar	Metode
Susanne	Team Leder Uddannet pædagog	4 år og 6 måneder. <i>( inden det 2. år på ORG 1 Som er en anden afdeling af samme organisation)</i>	Daglig leder for 3 teams.	Interviewet Interviewguide 2
Dorthe	Arbejds miljø repræsentant	6 år.  1 år som arbejds miljørepræse ntant	Pædagog og arbejds miljørepræs entant i ORG.	Interviewet Interviewguide 2
Erik	Pædagog	1 år og 6 måneder ca.	Pædagog og esmily ansvarlig	Interviewet Interviewguide 1 Observeret
Mette	Pædagog	6 år.	Pædagog og medicinansvarlig	Interviewet Interviewguide 1 Observeret
Sofie	Pædagogmedhj ælper	6 år.	Pædagog medhjælper, men oplever samme ansvars forventninger som pædagog.	Interviewet Interviewguide 1 Observeret

#### 4.2.5 Gennemførelse af empiriindsamling

Vi startede kontakten til ORG via mailkorrespondance d. 20/10-2017, med hensigt på at aftale empiriindsamling. Vi havde i perioden 20/10-28/11-2017 indsamlet, transskriberet og kodet vores empiri. Vi var imidlertid opmærksomme på, at det var tidskrævende at udføre ovennævnte tilgang, hvilket forudsatte at vi på forhånd blev nødt til at opveje fordele og ulemper. Vi søgte derfor råd fra blandt andet vejledere og litteratur om metoder indenfor interview og observationer, før vi valgte at kombinere metoderne.

Til interviews brugte vi tre dage på ORG, og foretog individuelle semistruktureret interviews. Til hvert interview deltog én til to af gruppens medlemmer, samt én informant. Den ene var primær interviewer, hvis rolle var at interviewe informanten. Den sekundære interviewers rolle var at sørge for at diktafonen var tændt og virkede, for at gøre transskriberingen mere tilgængelig for os. Derudover observerede den sekundære også ansigtsudtryk, mimik og gestusser, samt stillede uddybende spørgsmål, hvis der var noget som den primære ikke opfangede eller spurgte ind til. Hvert interview tog én time hvori vi i fire ud af fem interviews, oplevede forstyrrelser og afbrydelser, på trods af vi ønskede at danne et rum, hvor informanterne kunne føle sig komfortable - især fordi stress kan være et meget ømtåleligt emne at snakke om.

##### 4.2.5.1 Metodetriangulering

Under empiriindsamling benyttede vi metodetriangulering, hvor flere metoder benyttes samtidigt for at kvalificerer vores empiri og validitet af undersøgelsen. Formålet med denne metode er at give et dybere, bredere og mere nuanceret billede af det undersøgte fænomen, som giver en ny forståelse (Holstein, 1995, s. 329-337). Ved at kombinere vores valgte metoder, var formålet at skabe os et skarpere billede af informanternes individuelle livsverden og oplevelse af fænomenet stress (Kristiansen & Krogstrup 2013, s. 58-105). Metodetriangulering indebærer at kompensere for svagheder ved én specifik metode, ved anvendelse af andre metodiske tilgange, til at analysere problemformuleringen. Dette er med til at belyse nye aspekter, der øger validiteten af de andre involverede forskningsmetoder (Holstein 1995, s. 329-337). Metodetriangulering er derfor ikke bare kvalificerende, men styrker også vores metodiske grundlag.

Som vi nævnte ovenfor, så er metodetrianguleringen med til at give projektet validitet. Derudover har trianguleringen også medført en refleksion om reliabilitet. Vi har udarbejdet forskellige interviewguides, hvilket muligvis kan have medført forskellige resultater, hvis man foretog det

samme interview, med den samme informant, men med en forandret interviewguide. Vi har dog forsøgt at være transparente med de overvejelser der ligger bag grundlaget for dette, og hvilken effekt denne proces har medført. Derfor mener vi at vores metodiske anvendelse alligevel kan gengives i andre kontekster, idet vi har givet mulighed for at følge vores efterrefleksioner af resultaterne (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 271-271).

### 4.3 Analysestrategi

Det er vores hensigt, gennem hele undersøgelsen, i arbejdet med vores teori og empiri, at have en kritisk psykologisk forståelsesramme, samt anvende den metodisk, således at vi i vores tilgang til individet og samfundet øje for den dialektiske materialisme. Vi startede med at transskribere vores interviews og derefter kode dem, ved hjælp af programmet NVivo. For at opretholde validitet og transparens, transskriberede vi fra tale til tekst, for at gå til empirien på en mere analytisk og systematisk måde (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 202-203). Dette tillader at man kan gå mere kontekstnært til det der blev talt om til et interview, således man ikke er afhængig af hukommelse. Dette afsnit vil vise, hvordan empirien er behandlet ved denne tilgang, og samtidig hvordan dette vil udforme sig i den senere analyse.

#### 4.3.1 Transskribering af interviews

Vi har benyttet transskriberingsprogrammet, *Express Scribe Transcription*, som tillod at sætte afspilningstempoet ned, samt at lave små pauser i sætningerne, for bedre at kunne høre og styre filen med interviewet på. Transskriberingerne indeholder informantens egne ord og sætningskonstruktioner. Der er dog ændret i sætningslængden, de steder hvor informanten mumler, tænker, eller siger lyde (Bilag: 10). Der er noteret i transskriberingerne, hvis skribenten er i tvivl om, hvad der bliver sagt eller hvad der menes. Vi har valgt ikke at notere, når informanten eller interviewer brugte lyde og ord såsom ”øhm, øh, hm” med videre. Dette har været et bevidst valg for at gøre interviewet letlæseligt, men vi har bibeholdt hvis der har været ændret toneleje, idet det kan ændre betydningen af sætningen (Kristensen & Hussain, 2016, s. 88). Undervejs i transskriberingen vil der stå sidenoter, hvis informanten bruger en særlig relevant gestus eller fysisk bevægelse, som ikke kan høres på båndet. Alle gruppens medlemmer har deltaget i enten interview eller transskriberingsprocessen, samtidig med vi løbende har talt om vores oplevelser og udforskning af empirien. På den måde har vi sikret at alle i gruppen er bekendte med vores empiri.

#### 4.3.2 Behandling af empiri - kodning

Efter transskriberingerne har to fra gruppen foretaget en kodning af vores informanter. Til dette har vi benyttet os af NVivo pro. NVivo pro er et kodningsprogram, der visualiserer og gør vores empiri mere gennemsigtig og lettere at identificere. Det har til hensigt at være et kategoriseringsredskab af empirien, som kan danne et overblik over den indsamlede empiri (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 224). Kodningen blev dermed også en subjektiv fortolkning af den indsamlede empiri. Det er dog et redskab der anvendes af os, og dermed ikke programmet i sig selv, der former kategoriseringerne (Weitzman & Miles, 1995, s. 3). Kodnings- og analysearbejdet startede på sin vis allerede under arbejdet med udfærdigelsen af vores interviewguide, da vi skabte os et overordnet billede og temaer for at indkredse samtaleemnerne. Analysestrategien fortsatte derefter med en plenumrefleksion over temaerne som interviewet indeholder (Kristiansen & Hussain, 2016, s.89). Derudover er vi opmærksomme på at de medlemmer af gruppen som foretog kodningen ikke har samme forforståelser som resten af gruppen, og derfor kan kodningerne blive styret af deres egen interesse og forforståelser. Dette har vi forsøgt at værne os imod, ved at tale interviewene og oplevelserne igennem, og italesætte hvad vi hver især fandt interessant, samt hvad der var værd at fokusere på. Vi har før processens start også brugt tid på at italesætte vores egen interesse samt forforståelser (Bilag 8), hvilket er skrevet ned og blevet taget til eftertanke under kodningen af materialet. Med udgangspunkt i inklusionskriterierne for dannelsen af analysen, forsøgte vi at inddrage kontekster der beskriver subjekternes betingelser i praksis, de handlemuligheder der kan ses i praksis, de ansattes oplevelse af stress i forskellige kontekster. Vores inklusionskriterier bygger i særlig grad på vores videnskabsteoretiske forankring i kritisk psykologi. Dette medfører, at der er andre punkter, som vi muligvis ville have haft inkluderet, hvis vi havde forankret os i et andet videnskabsteoretisk afsæt. Alt hvad vi derimod ikke vurderede til at have en relation til stress på arbejdspladsen, valgte vi derfor at ekskludere. Dette kunne eksempelvis være, hvis de ansatte fortalte om stressbelastninger, der fandt sted uden for arbejdspladsen. Det er med dette afsæt, at vi har udformet fire overordnede temaer: *Hvad er 'stress' for noget?; Arbejds miljøet som kontekst for stressfænomenet; Betingelsers relation til de oplevede stressbelastninger; og Hvem skal håndtere ansvaret for stressen?* Ud fra dette vil vi inddrage vigtige og centrale begreber, som har været præsenteret i det videnskabsteoretiske og teoretiske afsnit.

## 5. Analyse

I dette kapitel vil vi at præsentere vores analyseresultater, som er bearbejdet på baggrund af den indsamlede empiri. Først præsenterer de ansattes oplevelse af fænomenet stress. Derefter vil disse oplevelser sættes i konkrete kontekster ved først de stressbelastninger der er i det sociale arbejdsmiljø, efterfulgt af oplevelsen af de objektive betingelser de er underlagt på arbejdspladsen. Til sidst ønskes at fremhæves, hvori medarbejderne på ORG, mener ansvaret på bør være i håndteringen af stressbelastende oplevelser.

### 5.1 Hvad er 'stress' for noget?

For at undersøge hvordan informanterne oplever stress i forskellige kontekster, er oplagt at analysere på, hvordan informanterne oplever fænomenet stress. Det vil sige, hvad er det helt præcis informanterne tænker, når man siger 'stress'? I arbejdet med empirien, fandt vi to måder informanterne anså stress.

En af de dominerende måder at opleve stress, blev udtrykt således:

*"Som jeg siger det, så er der forskellige former for stress ik, der kan være den positive og den negative ik, der kan være den overvældende følelse meget ligesom i dag, hvor jeg tænker "uha" til min kollega, jeg har tid, men nu skal jeg videre i programmet"* (Bilag 10, s. 5).

Ud fra citatet udledes der, at stress, for Dorthe både kan være en positiv eller negativ reaktion, som desuden afhænger af, hvilken situation man står i. Dorthe fortalte videre i interviewet, hvordan hun i ovenstående situation blev overbelastet, men ikke anså det som stressbelastende. Derimod fortalte hun, at hun kunne mærke hvis en kollega var utilfreds med hendes jobpræstation, kunne hun finde på at tage følelsen med hjem, hvor det deraf blev til en dårlig form for stress. Dette tvetydige forhold til stress, var også at se hos flere informanter (Bilag 10, s. 52-53; Bilag 10, s. 30). Det interessante er, hvordan de stressbelastende situationer virkede til at blive personliggjort i form af de forventninger, som Dorthe vurderede og kunne føle fra sine kollegaer. På samme måde fortalte Sofie følgende om sine borgere: *"Som man får den dårlige følelse, og man får selvfølgelig mere arbejde og mere stress og mere tanke i hovedet, jeg som person ville gerne at alle skal få det samme pleje det samme godt..."* (Bilag 10, s. 39). Sofie fortæller her, at hun får en dårlig følelse af stress, når hun ikke kan give den samme pleje til alle hendes borgere, som er meget vigtigt for hende. Ud fra Lazarus og Folkmans anskuelse, kan disse syn på stress anses som miljøets krav, men som influerer en manglende opfyldelse af personlige krav (Agervold, 1998, s. 95). Med dette menes der, at fordi miljøets krav overstiger individets ressourcer, bliver de individuelle krav ikke opfyldt, og informanterne anser

dermed stress som en følelse der bunder i at arbejdet i høj grad 'personliggjort', hvor stress har en stor indvirkning på deres person (Lazarus & Folkman, 1984, s. 51). Dette skal ikke forstås som, at arbejdsstrukturen ikke har indflydelse på, hvorvidt de bliver stressede (jf. afsnit 5.3). Derimod er pointen, at deres oplevelse af stress, kontekstualiseres i forbindelse med en personlig oplevelse (Milsted, 2017, s. 89). Dette understreger Dorthe, ved at fortælle at hun går på kompromis med sig selv, idet hun oplever at hun må prioritere nogle opgaver, som ikke opfylder hendes personlige formål med jobbet: "... for hvis jeg ikke går på kompromis med mig selv, så går jeg på kompromis på mine egne borgere..." (Bilag 10, s. 5). Dorthe fortæller desuden, at hun oplever det som en stor frustration ikke at kunne udføre et kvalitetsfyldt arbejde, hvilket bringer os videre til den anden måde, som informanterne beskriver stress.

Den anden måde informanterne gav udtryk for oplevelsen af fænomenet stress, kom ofte gennem udtrykket *frustration*. Frustration blev nærmest synonymt med ordet stress, men hvor der lige pludseligt forekom visse forbehold:

*"Jamen, \*lang pause\* altså, det kan jo være hvis, en eller anden form for uløst frustration, altså fx, hvis vi går tilbage til det med vagtplanen, altså man syntes det værre og det er uløseligt og man syntes det en uløselig konflikt, så kan det jo også godt være det kulminere med en voksende frustration, altså hvis ikke man kan snakke sammen om det må da lige kunne blive lidt bedre (...) nej altså, ikke stresset, altså, har nok været lidt frustreret nogle gange, men det jo nok, os noget med det der, men ikke stresset"* (Bilag 10, s. 53).

Ud fra dette citat kan man se, hvordan Erik modsiger sig selv, i sin forståelse af stress. På den ene side er stress en uløst frustration, men på trods af han ikke mener at have oplevet stress, har han trods alt oplevet at været frustreret. Heri finder vi en modsætning som vi finder interessant, da den er meget sigende for deres forståelse af stress (Trotskij, 2009, s. 182). Dette skyldes at modsigelsen kan oversættes til en konflikt, og i denne konflikt kan der tolkes på, hvordan Erik oplever stress anderledes som fænomen i forhold til, hvordan han oplever den i praksis. Det er netop gensidigheden i disse, der begge fordrer oplevelsen af stress. Situationer som informanterne var i overvejende grad frustreret over, beskrev de oftest i deres praksis. I vores observation så vi blandt andet, hvordan Mette udtrykte stor frustration over manglende reparation af en vaskemaskine (Bilag 10, s. 61). Yderligere kunne dette ses i irritationen ved hele tiden at få mange opgaver, og medarbejdere der afbryder med for mange spørgsmål (Bilag 10, s. 31). Således virker det i særlig grad til at være de praktiske situationer i arbejdsopgaverne, som blev beskrevet som frustrerende eller irriterende. Desuden virker ordet



frustration, til at være en indikator for en processuel udvikling, i udviklingen af stress. Det vil sige, at informanterne beskriver de stressende situationer som noget der forekommer løbende, det er især dette der gør at frustrationen opstår (Bilag 10, s. 27). I forlængelse af ovenstående kan frustration og irritation være et udtryk for, at man ikke kan få opfyldt og tilfredsstillet det personlige udbytte af arbejdet, hvilket på sigt kan føre til stress (Lazarus & Folkman, 1984, s. 51). Endvidere giver dette et symptombillede af uro og koncentrationsbesvær, hvilket fører til let irritation over forhindringer, som alle vores informanter giver udtryk for (Prætorius, 2007, s. 38). Dette er interessant idet informanterne ikke nødvendigvis er bevidste om, at frustration udløser, deres oplevelse af stress. Ved ikke at være bevidst om dette, bliver man som individ derfor også ubevidst om de håndteringsmuligheder man har, til at modgå de negative stressfremkaldende situationer (Lazarus & Folkman, 1984, s. 151). Dette er relevant at nævne, idet folks forskellige oplevelser af hvad stress er, har stor betydning for, hvad man da kan gøre ved det (Lazarus & Folkman, 1984, s. 157).

Deres forståelse af hvad fænomenet stress er, vil nu blive analyseret i konkrete kontekster, hvor vi først analyserer på det sociale arbejdsmiljø, idet det fyldte meget for de ansatte på ORG.

## 5.2 Arbejdsmiljøet som kontekst for stress-fænomenet

Vores undersøgte genstandsfelt i ORG kan og skal forstås i kontekster. Den kontekst vi undersøger stress-fænomenet i, fokuserer i afsnit på arbejdsmiljøet. Ligeledes må den historiske kontekst medregnes grundet det at have et arbejde har i dag fået en helt ny og bestemt betydning, da det en kulturel nødvendighed. Heri ligger en social accept ved at kunne bidrage til samfundet, og derved bliver det betydningsfulde i arbejdet, anerkendelse fra andre mennesker, som deraf bliver en værdisættelse. Arbejdsmiljøet indebærer sociale interaktioner, hvilket vi vil forsøge at forstå konteksten af og derved få tilgang til at kunne analysere medarbejderens oplevelse af hverdagslivet og stressfænomenet. Agervold hævder, at man skal se på de psykosociale faktorer, ikke kun som fysiske miljøfaktorer, men også de sociale transaktionsfaktorer der er blandt medarbejderne. Yderligere må transaktionens udfald i arbejdsmiljøet, forstås som en subjektiv repræsentation af det sociale arbejdsmiljø (Agervold 1998, s. 157). Dette har stor betydning for medarbejderens håndtering af stressbelastninger (Agervold 1998, s. 158). Således bliver organisationen og konteksten for stressfænomenet, dels arbejdsmiljøets organisatoriske indretning og dels individets personlighed, herunder de arbejdsrelaterede værdier, og når disse to mødes afstedkommer en transaktion af vurderinger for individet (Agervold 1998, s. 159). For at forstå stress-fænomenet i denne kontekst,

må vi se på hvordan det sociale opleves og kommer til udtryk for individet, og deraf foretage en kortlægning af potentielle belastninger eller handlemuligheder i disse oplevelser.

#### 5.2.1 Hvordan oplever medarbejderne stress i arbejdsmiljøet:

Arbejdsmiljøet på ORG består blandt andet af mange forskellige ansatte, der arbejder sammen på mange forskellige måder. Empirien viste, at det sociale betød meget for deres måde at udføre deres arbejde. Dette afspejlede sig ofte i stressbelastede situationer. I forhold til vagtplanen fortalte Erik at: *”...det giver altså noget stress (...) og især hvis man har planlagt noget andet man skal bruge sin søndag til. (...) altså hvis tjenesteplanen ikke hænger sammen og der mangler personale så, så kan vi jo blive pålagt”* (Bilag 10, s. 50). Yderligere fortalte Erik, at han oplevede den manglende planlægning med vagtplanerne, som en stor frustration (jf. afsnit 5.1). I citatet forklarer Erik sin oplevelse af den negative stress, ud fra hvordan presset i arbejdsmiljøet, kan være frustrerende, i og at man mangler ressourcer til at få løst situationen der er stressfyldt. Der kan tolkes, hvordan han oplever en magtesløshed og manglende kontrol i arbejdet (Agervold, 1998, s. 77). Her ses få handlemuligheder, i og med at hans reaktioner udmøntes i en håndtering af manglende samarbejde i arbejdsmiljøet, hvilket kommer til udtryk i frustration og utilfredshed over vagtplanen (Bilag 10, s. 57). Vurderingen af håndteringen af vagtplanen kan forstås ud fra, at der er et misforhold mellem krav og ressourcer, der er ugunstige for Erik, har det en stressudløsende belastning i og med, at han er nødt til konstant at håndtere for at minimere belastningsreaktionerne (Agervold, 1998 s. 171). Der lader til at have været en revurdering af dette manglende samarbejde i lang tid, men det har ikke ændret på den ubalance kravene udløser. Der har været forsøgt at håndtere dette problem på personalemøder, men har i Eriks optik ikke skabt nogen forandring (Bilag 10 s. 57). På lang sigt vil der ske en nedslidning, hvis ikke der sker ændringer i ubalancen, grundet at den problemfokuserede håndtering har vist sig som uholdbar, og at de emotionelle reguleringer derfor bliver en nødvendighed (Agervold, 1998, s. 171). Flere af medarbejderne har givet udtryk for utilfredshed over vagtplanen, men håndteringen var en smule anderledes hos Sofie:

*“... alle sammen håber at vores vagtskema kommer på plads, at personalet som ikke er faste, at man ved hvem der kommer på arbejde (...) men så nu er de i gang med at lave det vagtskema der skal i kraft efter nytår (...) selvfølgelig der er nogle stressende situationer men vi klarer det”* (Bilag 10, s. 48)

Sofie udtrykker her en følelsesmæssig håndtering, hvor det lader til, at hun bedrager sig selv med håndteringen (Lazarus & Folkman, s. 151). Hun reagerer følelsesmæssigt, hvor hun 'ønsketænker' sig, til at problemet med vagtplanen nok skal løse sig, men dette betyder ikke nødvendigvis at hendes problematik ændrer sig i en positiv forstand (Agervold, 1998 s. 107). På denne måde kan det siges, at der et håb om, at der kommer et bedre samarbejde på sigt, men at denne forhåbning ikke håndteres i konkrete løsninger. Der gives indikationer på, at grundlaget for dette, i høj grad skyldes nogle kommunikative problematikker, der gør at det er svært at samarbejde med hinanden, hvilket vi vil uddybe på senere. Handlingsrummet for kritikken af arbejdsmiljøet i forhold til rammer som vagtplan, virker ikke altid til rent faktisk at blive handlet på:

*“Jeg føler helt klart at der altid er ører, om det så hører min kritik... altså jeg er ikke i tvivl om de hører det, men om der bliver handlet på det eller om der ligesom sker noget udvikling, det kan man sådan lidt sige, det er vel stadigvæk nogle nye, de har ikke engang været her i et år nogle af dem ik, det er jo stadig en balance man finder, men jeg føler altid man kan gå til dem, det har jeg ikke følt tidligere” (Bilag 10, s. 12).*

Man kan ud fra dette citat se, at Dorthe rent faktisk oplever, at man kan gå til ledelsen, hvis man er utilfreds med arbejdsrammerne. Derimod oplever Dorthe ikke, at der bliver handlet på baggrund af den kritik der gives. Dermed har samarbejdspraksissen undergået en negation, som er slået over i en ny kvalitativ praksis, i og med at vagtplanen ikke anses som et samarbejds punkt, på trods af at man bliver hørt. Det er midlertidigt vigtigt at påpege, at selve problemet som samarbejdspraksissen skulle afhjælpe, stadig eksisterer. Med andre ord var medarbejderens problem, tidligere at man ikke blev hørt, hvilket skabte frustration der førte til stressbelastninger. I dag bliver medarbejderne hørt, men det ændrer ikke på situationen. Samarbejdet bliver derimod mere inkluderende, og dermed ses legitimt, men problemet er kvalitativt det samme, på trods af den øgede oplevelse af samarbejde. Dette ligner Prætorius' pointe om, at mangel på at blive hørt af ledelse og kollegaer, er et tegn på manglende samarbejde, hvor man ikke bliver hørt og anerkendt (Prætorius, 2007, s. 24 & 25). Hun hævder også, at man ikke får taget rod om de problematikker, som dette manglende samarbejde skaber, hvorfor dette skaber stressbelastninger. Man kan derfor sige, at det manglende samarbejde om arbejdsopgaverne fører til et dårligere arbejdsmiljø i ORG, idet de stressende belastninger ikke bliver håndteret fyldestgørende.

Ved at undersøge samarbejdet og undersøge betingelserne og handlemuligheder der gør sig gældende for individet, har vi fundet yderligere nuancer af dette i relation til stress-fænomenet. Dette begrundes med, at informanterne beskriver to yderligere tematikker, hvilket Dorthe fortæller overordnet om her:

*“jeg har jo i bund og grund ansvaret (...) omkring arbejdsmiljø, sørger for at der er noget trivsel og at mine kollegaer bliver hørt, men også min ledelse, i forhold til hvordan arbejdsmiljøet er her, og det kan jo være alt fra det fysiske til det psykiske. Der er jo mange aspekter af dét”* (Bilag 10, s. 1).

Ud fra citatet kan det tolkes, at samarbejdet omhandler det psykiske aspekt såvel som de fysiske rammer, og kommunikationen på arbejdspladsen. Disse nedenstående temaer, går igen hos samtlige andre medarbejders oplevelse af samarbejdet i ORG. Derfor vil der nu analyseres på temaerne det interprofessionelle samarbejde, samt kommunikation mellem medarbejder og ledelsen, og hvordan det kommer til udtryk i individets hverdag.

#### 5.2.2 Interprofessionelt samarbejde

I det interprofessionelle forhold mellem medarbejderne, fandt vi indikationer på at dette forhold var meget vigtigt for vores informanter. Blandt andet fortæller Dorthe om sine kollegaer:

*“(...) men jeg kan også føle hvis jeg mærker at min kollega måske, på min afdeling er lidt utilfredse med jeg har været meget væk (...) så bliver jeg påvirket af det, og så bliver jeg ked af det (...) det er der hvor det bliver den ikke så rare stress”* (Bilag 10, s. 5).

Dorthe fortæller, hvordan det betyder meget for hende, hvorvidt hendes kollegaer er tilfredse med hendes arbejde. Endvidere giver hun udtryk for en negativ stress, der for hendes vedkommende giver sig til kende ved dårligt kollegialt samarbejde, i og med at hun bliver påvirket og ked af det, hvis en kollega er utilfreds med hende på arbejdspladsen. Dorthe er pædagog og arbejdsmiljørepræsentant. Hun giver udtryk for, at der er mange opgaver, hun skal udføre som arbejdsmiljørepræsentant, men også hvordan det begrænser det pædagogiske arbejde. Dorthe fortæller hvordan hun bliver særligt presset grundet at det kollegiale samarbejde og arbejdsopgaverne med pleje af beboerne, er i konflikt med arbejdsopgaverne som arbejdsmiljørepræsentant:

*“Ja det tænker jeg da fordi de fysiske forhold her de kan godt nogle gange gøre situationen besværlig fordi du har ikke nogen muligheder for at trække dig fra, der er ikke ligesom nogen mulighed for at gå ind på dit kontor, fordi så bliver kollegaerne sådan lidt ”ej nu har du været rigeligt på kontoret i dag ik...” (Bilag 10, s 6).*

Endvidere fortæller Dorthe, hvordan hun ikke kan finde den fornødne tid, fordi hun oplever forventningspres fra sine kollegaer. Det kollegiale lader til, at have stor indflydelse på de forventninger og krav, som Dorthe stiller til sig selv. Det vil sige, at de sociale relationer i arbejdsmiljøet, stiller krav til hende som individ, hvilket skaber nogle stressbelastninger for hende (Lazarus & Folkman, 1984, s. 165). Dette kan ligeledes forstås med den tyske filosof, Axel Honneths, teoretiske begreb om behovet for social anerkendelse, der er en del af hans samlede anerkendelsesteori. Teorien indbærer at den sociale anerkendelse sætter individet i en social kontekst, hvori individets egne kompetencer og egenskaber, samt den sociale anerkendelse af disse, danner grundlaget for individets selvværd (Juul & Pedersen, 2012, s. 342). Honneth pointerer at den sociale anerkendelse bygger på, *“... anerkendelsen af individuelle præstationer, hvis værdi vurderes ud fra, i hvilken grad samfundet opfatter dem som betydningsfulde”* (Honneth, 2006, s. 151). Dette er interessant i forhold til Dorthes citat, idet hun ikke føler sig socialt anerkendt af hendes kollegaer, når hun, ifølge dem, har brugt for lang tid på kontoret. Heri kan opstå et socialt problem for Dorthe, da den manglende sociale anerkendelse af hendes behov for at kunne være på kontoret, ikke bliver anerkendt. Yderligere interessant er det, at hun nævner de fysiske forhold, på det fælles kontor som kollegaerne også anvender, da det opleves som forstyrrende. De fysiske forhold angående kontor og forstyrrelser, taler blandt andre Susanne ligeledes om (Bilag 10, s. 31). Det fører dermed til, at kollegaerne har mulighed for at overvåge hinandens arbejde, som de ikke har handlingsrummet til at slippe væk fra. Dermed bliver det kollegiale en begrænsning, idet forventninger konstant kan blive konfronteret. Denne tendens så vi også i vores observationer hos de andre informanter, hvor medarbejderne ofte forstyrrede hinandens arbejde (Bilag 10 2, s. 63-64). I og med at Dorthe giver udtryk for at der ikke er en klar rollefordeling, samt en forståelse for at hun både agerer som arbejdsmiljørepræsentant, og som pædagog. Dette ses ved at hun oplever at hendes kollegaer, skaber splid og dårlig samvittighed. Dette har en værdisætning i at kunne fungere sammen uden konflikter i samarbejdet, og at man respekterer hinanden både fagligt og personligt. Yderligere er det centralt at man anerkendes for det man kan og er, både arbejdsmæssigt såvel som menneskelige kvaliteter. Dette kan ligeledes anskues i Honneths føromtaltte anerkendelsesteoretiske perspektiv, idet at Dorthes værdisætning, ikke vurderes som betydningsfuld i forhold til hendes kollegaers værdisætning.

Resultatet i transaktionsprocessen af arbejdets organisatoriske betingelser, og Dorthes personlige værdisætning er i uoverensstemmelse, og udmønter sig således i en begrænsning af emotionel karakter, i og med at vurderingen for Dorthe, bliver at hendes kontrol over arbejdets betingelser som værende minimalt. Dermed klargør transaktionen, at Dorthe har grobund for en hektisk og stresset oplevelse. Ifølge prætorius skal man ligeledes medtænke, hvordan den gennemsyning af overvågning, skaber mistillid og jag i arbejdsmiljøet, som kommer til udtryk i Dorthes følelse af manglende værdsættelse (Prætorius, 2007, s. 239). Noget der er med til at skabe en krænkende og ydmygende usikkerhed, der gør at hun trækker sig fra samværet og grundlaget for kollegialt udveksling ophører, og konsekvensen bliver at samarbejdet bliver komprimeret. I citatet fra Dorthe, giver hun udtryk for frustration med samarbejdet, også indvirker på trivslen:

*”Der føler jeg nogle gange jeg har tungen langt ud ad halsen ik, fordi jeg har mange bolde i luften, men det skal også siges, jeg kan godt lide at have mange bolde i luften. Så det er jo ikke fordi jeg ikke trives med det, men det er nok den fornødne tid og ro til at ligesom få færdiggjort noget, der gør at jeg bliver stresset”* (Bilag 10, s. 4).

Her kan det ses, hvordan Dorthe har et behov for at trives i arbejdsmiljøet, men hvordan mere tid er en faktor der ses som en begrænsning og en arbejdsbelastning, der bliver en trussel for hende, i en negativ stressrespons. Rosa giver indikationer på, at accelerationen er en indbundet del af vores samfund og arbejdsliv, som skaber fremmedgørende elementer, der er med til at fremme stressende tendenser for det individuelle menneske (Rosa, 2014, s. 81). Heri skal forstås, hvordan Dorthes stressbelastning, fremkommer af en oplevelse af mangel på tid og et accelereret tempo, som kan ses som en samfundsbetingelse i ORG. Tidsfaktoren, sammen med “mange bolde i luften”, bliver en samfundsbetingelse der kan tolkes som et urimeligt arbejdsbyrde, således at Dorthes frustrationer kan udvikle sig til traumatiserende stress (Prætorius, 2007, s. 31). Set ud fra Lazarus’ transaktionsproces af Dorthes håndtering af hendes krav og ressourcer i forhold til organisationens rammer, er der en generel ubalance der indikerer en processuel tolkende adfærd af selvbedrageri, i og med at der er en uoverensstemmelse, idet at hun udtrykker utilfredshed ved at have mange bolde i luften, og efterfølgende siger at det samtidig også er noget hun værdsætter, som en arbejdsbetingelse (Lazarus & Folkman 1984, s. 151). Theorell og Karasek ser arbejdets psykiske og sociale påvirkning som vigtige i at man kun kan forstå disse, hvis man både ser på de positive og negative sider af arbejdet samtidigt (Hvid, 1991, s.29). Arbejdets krav til tempo sammen med en mangelfuld social støtte fra kollegerne forstærker de negative sider for dorthe, da hun oplever det som stressbelastende. Alligevel er giver hun også udtryk for en stor afhængighed af hendes kollegaer: *Det var først da der var en*

*kollega der prikkede til mig og sagde "du har det vist ikke så godt", og så væltede korthuset" (Bilag 10, s. 3). Dorthe fortæller desuden, at "Det kan ikke ses [stress], og hvor slemt du har det (...) jeg kunne ikke trække vejret" (Bilag 10, s. 11).*

Det vil altså sige, at stressbelastningerne i høj grad afhænger af, om kollegaer kan se det på en selv, fordi man ikke selv altid er bevidst om, at man er stresset. Handlingsrummet kan dermed siges at indsnævres endnu yderligere, idet samarbejdet som en helhed, ikke er optimalt. Denne mangel på samarbejde og forståelse for hinandens arbejde, kunne også ses i de specifikke arbejdsopgaver.

Det kollegiale samarbejde er under pres, i og med at der bliver skabt konflikter på grund af arbejdsopgaver, der ikke bliver udført. Dorthe håndterer dette ved at acceptere, at det er et problem for hende og at hun bliver anstrengt og udfordret:

*"jeg vil helst at det var gjort i går, jeg kan ikke se hvorfor man skulle vente, jeg har det svært med når mine kollegaer er for afslappet i situationer (...) "Men det er jo også med at acceptere sine kollegaer som dem de er, og det er også det man lærer" (Bilag 10, s. 7).*

Reaktionen bliver at hun overtager andres opgaver, men går på kompromis med sig selv undervejs. Mette udviser derimod tydelig vrede og irritation over kollegaerne, ved at:

*"man kommer til at gøre mange af tingene, og det kan man nogle gange tænke "argh, nu har de igen ikke, for helvede, hvor svært kan det være?", ja undskyld mit franske. Men jeg har bare bestemt mig for jamen altså, jeg gør det så godt jeg kan når jeg er her, og hvis de ikke gør det, så må de sgu gøre det selv. Og hvad er det værste der kan ske? Bare vi husker at nusse beboerne i nakken og de har det godt, så går det nok. Keep it simple" (Bilag 10, s. 27).*

I citatet tolker vi at Mette giver udtryk for en utilfredshed og frustration over kollegaernes prioritering af plejen af beboerne. Mette fortæller yderligere, at hun håndterer denne situation, ved at sende en mail rundt til de andre ansatte (Bilag 10, s. 26). Dette indikerer en underlæggende kynisme fra Mette, ved at sige at det skal bare være simpelt og så går det nok, således at de mange andre arbejdsopgaver også kan blive gjort. Dette ses ved at hun går på kompromis med arbejdsopgaven, hvor hun udtrykker at så går det nok, og at hun accepterer sine vilkår. Heri ses to konsekvenser. Hvis kun en del af den kerneydelse man lover at levere ikke bliver udført, så bliver det et problem for organisationen som helhed. Derudover kan det være skadeligt for medarbejderen, fordi det kan blive en psykosocial belastning, hvis man eksempelvis er nødt til at acceptere disse dårlige vilkår, eller at man ikke får mulighed for at opfylde de personlige mål man har. Det kan føre til, at medarbejderen bliver kynisk

og apatisk, eller at medarbejderen bliver syg af stress. Heri ligger pointen at det er organisationen, der bør skabe gode rammer for robusthed, og ikke medarbejderne, der skal kompensere for en manglende evne til at skabe disse rammer (Hagedorn-Rasmussens, 2016 (A), s. 34). Det kommer sig af at samfundets effektivisering, skaber en søgen efter en robust medarbejder, som potentielt kan få store konsekvenser for både medarbejder og kvaliteten i arbejdet, i og med, at hvis man ikke formår at skabe den nødvendige robusthed i organisationen bliver en ”pyt-kultur” stressfremkaldende (Hagedorn-Rasmussens, 2016 (A), s. 38). En robust medarbejder er ikke en der bare accepterer organisationens præmisser. ‘Pyt’ er ikke holdbart på lang sigt, men derimod er en robust medarbejder en der med afsæt i sin faglighed, bidrager til at udvikle organisationens robusthed ved at være konstruktiv og kritisk. Susanne, der er teamleder i ORG, forklarer at hun oplever at, “... *det handler også meget om, hvordan vi behandler hinanden for at få det samarbejde til at køre*” (Bilag 10 s. 35), og at arbejdsmiljøet overordnet set er godt i hverdag hos medarbejderne. Flere informanter giver klare indikationer på, at der er splid mellem medarbejderne. Samtidig viser der sig også opdelinger, der synliggøres af arbejdsmiljørepræsentanten, “... *så kan det være nogle kollegiale ting der gør at så bliver man delt mere op, så det bliver dem og os*” (Bilag 10, s. 9). Denne mangel på fællesskab og mistillid, viser hvor mange udfordringer der er i samarbejdet på ORG, som alt sammen er grobund for negativ stresspåvirkning. Det lader dog ikke til, at ledelsen er bekendt med omfanget af dette, hvorfor vi nu vil gå videre til det kommunikative i arbejdsmiljøet.

### 5.2.3 Kommunikation mellem ledelsen og medarbejder

Ledelse og medarbejder er ofte placeret logistisk forskellige steder i organisationer. Dette var også tilfældet med ORG, hvor ledelsen deler et fælles kontor i stueetagen. Medarbejdernes arbejdslokaler er fordelt på tre etager ovenfor hinanden. Dermed blev kommunikation ofte fremhævet af de ansatte, som problematiske. Blandt andet fortalte Dorthe således, “... *jeg synes godt man kan gå til sin ledelse (...) det er sådan en fælles [ledelsesstil] (...) selvom det altid er svært, så er det altid det der med leder og medarbejder*” (Bilag 10, s. 8). Tager man udgangspunkt i Agervolds fremmedgørelsesdimensioner, magtesløshed og isolation, i Dorthes situation, således at de arbejdsrelaterede behov, såsom indflydelse og kontrol af arbejdet og værdimæssigt fællesskab der er nævnt ovenfor, alle er relaterede til Dorthes selvfølelse (Agervold, 1998, s. 165-166). Ved at analyserer Dorthes oplevelser, bliver der inddraget det handlerum individet føler, ved at undersøge de sociale relationer, og den emotionelle vurdering og håndtering forbundet med den fysiske adspredelse i arbejdsmiljøet. Fremmedgørelsesdimensionerne kan forstås i relation til de fund Prætorius forstår som overgreb og krænkelse, der fører til en arbejdsrelateret traumatisering, idet der



opstår en invaliderende stressbelastning gennem kommunikationen. Netop denne invalidering, er konsekvensen af fremmedgørelsen, som eksempelvis opleves i kommunikationen mellem leder og medarbejder. Lederen udtaler om kommunikationen mellem ledelsen og medarbejderne, ud fra problemstillingen i ORG at:

*”den kan ændre sig hvis vi kommer med udmeldinger om ting og sådan forandringer og sådan noget ik, så kan det blive sårbart i en periode indtil man ligesom har fået italesat... altså kommunikation er vanskelig og man skal kommunikere noget ud og så er man nødt til også at se hvordan det bliver modtaget” (Bilag 10, s. 29).*

Således bliver både lederen og medarbejdere fremmedgjort i denne proces om kommunikationen af forandringer. Den fysiske adspredelse og kommunikationen ud fra dette, skaber en negation af negationen, idet det forandrende som der kommunikeres, skaber frygten for negative stressbelastninger på baggrund af det der kommunikeres. Eksempelvis udtrykker Dorthe en angst en gang imellem når ledelsen ringer eller skriver, og hvordan hun oplever mén fra tidligere ledelse, som påvirker hende i dag (Bilag 10, s. 11). Med udgangspunkt i Prætorius’ teori, kan konsekvensen af mistillid og ubalance i fællesskabet på ORG, udmønte sig frygten for at miste jobbet ved at sige fra. I citatet her konkretiseres netop dette misforhold, gennem anseelsen om en fælles ledelsesstil:

*“Altså jeg føler der stadigvæk er en balance mellem det er meget dem og os, og det er sådan tit folk føler det, og det kan godt være en problemstilling, fordi ledelsen jo godt vil have vi er sådan her [viser en flad linje], men selvfølgelig skal de, det er jo deres job, de skal jo tage nogle beslutninger, ellers får vi aldrig besluttet noget, men der er helt klart den her med, at hvis der kommer noget, så er det ledelsens skyld, og der skal vi finde en balance vil jeg sige, det er okay at gå til ledelsen med det samme og sige ”prøv at hør, jeg undre mig over det her, hvordan kan det være” eller sådan et eller andet, tage det i opløbet i stedet for at tage det i krogene og tale om det ik” ( Bilag 10, s. 12).*

Arbejdsmiljørepræsentanten synliggør uoverensstemmelsen mellem ledelse og medarbejder, da alle skal inkluderes i ledelsesorganiseringen, men i praksis sker dette ikke. Grunden til den dårlige kommunikation, kunne ses ud fra at der er inkongruens i ledelsens mål om at inkludere medarbejderne (jf. afsnit 5.2.1). Dermed opstår denne “dem og os”- tilgang, som yderligere fører til at kommunikationen der tages i krogene, og mellem medarbejderne selv. Denne autonome tilgang fører til splid i fællesskabet, og samarbejdet komprimeres som følge af dette. Konsekvenserne af denne gennemsyrede problemstilling kommer således til udtryk i at arbejdsmiljørepræsentanten fortæller at,

“..det er tit medarbejderproblemer, langtidssygemeldinger” (Bilag 10, s. 13). som er det hun tager sig mest af i ORG. Lederens intention om at tage udgangspunkt i medarbejderen, bliver ikke fuldendt, som ses i citatet, “(...)men i et sted hvor vi skal møde det DE [medarbejderne] føler i forhold til de ting, så vi ligesom får sat ro på. Fordi det er jo også, det kan jo være med til at skabe stress og frustrationer(...)” (Bilag 10, s. 36). Forestillingen om, at kommunikationen om forandring, bliver på medarbejdernes præmisser, udledes dermed ikke i praksis. Ud fra dette kan vi udlede, at ledelsen oplever, at det de implementerer bliver modtaget meget negativt af medarbejderne, og føler at det er en hård situation at være i. Der udmønter sig en bølgeeffekt, som resulterer i at ledelsen skal ud og genkommunikere budskabet, på baggrund af den modstand der opstår parterne imellem. De kommunikative vanskeligheder der opstår mellem ledelsen og medarbejderne, skaber ligeledes en frustration og undren, som kommer til udtryk i citatet.

“... de er jo også tit undrende hvis jeg kommer og siger et eller andet, om et eller andet, ”jamen det har vi da ikke hørt før, hvorfor er der ingen der har sagt det før?” jamen det ved jeg ik, folk kommer jo ik (...) og det er jo også en enorm frustrerende situation og være i ik, og der tror jeg også vi har været i en god dialog om, at man bliver informeret om ting, så det går begge veje” (Bilag 10, s. 13).

Ud fra ovenstående afsnit ser vi flere psykosociale kernefaktorer i det sociale arbejdsmiljø (jf. figur 3), der opleves som belastninger og begrænsninger, som potentielt stressfremkaldende både hos ledelsen og medarbejderne. Sociologen Helge Hvid argumenterer for at stress er et produkt af en dysfunktionel arbejdsplads, og dermed kan det tolkes at ORG har et dysfunktionelt arbejdsmiljø. Deri indikeres det at fokuset i det moderne samfund og den udvikling det medfører, har ført til mangel på autonomi, hos den enkelte medarbejder (Hvid, 1991, s. 54). Dette skyldes at det gode arbejdsliv er karakteriseret ved høj kontrol af sit eget arbejde og samarbejde, der skaber udvikling og meningsfuldhed i arbejdet (Hvid, 1991, s. 9). Dermed kan kommunikationen i ORG ses som, at der er samfundsmæssige strukturer, der hæmmer medarbejderen og lederen i arbejdsmiljøet, idet der ikke opleves at være kontrol med deres arbejde. På denne måde, skabes der stressbelastninger i arbejdsmiljøet, hvor leder og medarbejder adskilles i et dem & os forhold. Derfor er håndteringen af kommunikationen op til den enkelte at udføre, og derfor reproduceres der en manglende kontrol med arbejdet, i en gentagende proces. Dette opstår på baggrund af forskellige opfattelser af balancen mellem autonomi og kontrol, hvilket vi nu vil gå videre med i forhold til normdannelsen på ORG.

#### 5.2.4 Normer i dagligdagen

Hverdagen på arbejdspladsen er ofte styret af opfattelser af, hvordan man skal gøre arbejdet, og hvordan man skal opføre sig på arbejdspladsen. Normer er dermed styrende for, individets adfærd på en arbejdsplads, hvilket har potentiale til at skabe begrænsninger for individets handlemuligheder til at håndtere stress (Lazarus & Folkman, 1984, s. 165). For at få indblik i informanternes oplevelse af normerne i ORG, spurgte vi ind til, hvordan en typisk arbejdsdag så ud. Alle fire medarbejdere beskriver deres daglige arbejdsopgaver som værende nogenlunde ens, men alligevel med meget forskellige afsæt. I det følgende citat fortæller Mette, hvordan hendes hverdag nogenlunde forløb:

*“(...) der nogen der møder ind kl. seks og overlapper med dem fra nattevagten. Kl. syv typisk der starter dagen så med at der er nogen der skal afsted, der er nogen der har fridage (...) så skal de have et bad, noget morgenmad, medicin og have pakket madpakken, og hvis de skal have frokostmedicin skal det også lægges i (...)”* (Bilag 10, s. 16).

Det interessante ved Mettes fortælling er, at hun senere i interviewet fortæller, hvordan dagene aldrig ser ens ud, når man har med disse borgere at gøre (Bilag 10 s. 17). Den ‘typiske’ arbejdsdag virker heller ikke til at være helt defineret hos nogle af de andre informanter (Bilag 10, s. 51; s. 38; s. 2). Med andre ord, virker normen for den almindelige arbejdsdag, til at opleves meget forskelligt hos informanterne. Udover det borgernære arbejde, består deres arbejdsopgaver blandt andet af flere forskellige administrative opgaver, rengøring, praktiske opgaver, møder og opgaver der relaterer til deres individuelle ansvarsområder. Hvordan arbejdsopgaverne konkret påvirker de ansatte, vil vi komme nærmere ind på, i det efterfølgende afsnit. Det lader imidlertid til, at de individuelle arbejdsområder og prioriteringen af opgavernes vigtighed, også er en gennemgående norm i ORG. Kerneopgaven for hvad der prioriteres, og hvilke opgaver som er essentielle for deres arbejde, virker derfor også til at være vidt forskellige (Bilag 10, s. 4; s. 26; s. 40). Det lader til at en styrende norm på ORG er, at medarbejderne i stor grad selv går ind og definerer hvad kerneopgaven er, samt prioritering af udførelsen af andre arbejdsopgaver. Denne manglende konsensus om arbejdsopgaverne, kan drage hen imod Durkheims anomibegreb, hvilket indebærer en nedbrydelse af normer og værdier, og hvor de ikke-accepterede handleformer bliver legitime, og bliver i organisationen en nødvendighed for at opnå målene (Agervold, 1998, s. 77). Dette ser vi ligeledes ved at de forhenværende normer (Bilag, 10, s. 3), over længere tid, negerer sig og bliver til noget fundamentalt og kvalitativt nyt. Fra at normen var, at medarbejderen følte et overblik og havde nok ressourcer til at kunne klare hverdagens opgaver, til en form af social adfærd der ændret til en pyntmentalitet for at overleve. Dette kan relateres til fremmedgørelsen af arbejdet. Det fremmedgørende

arbejde stammer tilbage fra Marx, og hvordan sammenhængen mellem planlægning, udførelse og kontrol var karakteristisk for at arbejdet blev meningsløst, hvis disse ikke hang sammen (Agervold 1998, s. 76). Konsekvensen bliver således en anomi og social isolation. Flere sociologer beskæftiger sig med fremmedgørelsen i arbejdsmiljøet, og hvordan menneskets fremmedhed over for samfundet, samt en manglende identifikation forbundet med følelser og en oplevelse af internaliserede normer og værdier der nedbrydes, der kan drages tilbage til de rådende politiske magtforhold. Den tyske psykoanalytiker, Erich Fromm, ville hertil hævde, at man ikke alene bør involvere apati eller indifferens som en reaktion på oplevelsen af magtesløshed, men også en diffus ulyst ved at være magtesløs og en mistro over for de som udøver magten (Agervold 1998, s. 76). Dette kan relateres til, hvordan medarbejderne på ORG oplever en magtesløshed og mistro overfor hinandens håndtering af arbejdsopgaverne, idet de administrerer deres arbejdsopgaver individuelt.

Det kan udledes fra interviewene at personalets udtalelser er kontrastfyldte, når de skal fortælle om deres opgaver, og hvem der definerer disse. Personalet fortæller, at de mener arbejdsopgaverne er defineret på forhånd, men alligevel fortæller de, at de også selv går ind og definerer dem, hvis de oplever det ikke er gjort for dem. De fortæller også at de individuelt prioriterer og definerer vigtigheden af opgaverne, og derigennem selv strukturerer deres arbejdsdag ud fra hvad de vurderer er vigtigst. Her fortæller Dorthe, hvordan hun håndterer denne situation individuelt:

*”Ellers definerer jeg dem selv altså, for sådan er jeg, så påtager jeg mig også opgaver hvor at, lige nu er jeg for eksempel kontaktperson, fordi vi har fået en ny borger, så jeg er sådan lidt all-over, men jeg kan sagtens gå ind og gøre noget for en anden borger, som måske ikke er mit ansvar, men fordi jeg tænker at der har jeg et godt input eller jeg har tiden, det er ikke altid man bliver populær på det, men” (Bilag 10, s. 7).*

Denne tendens til at gøre tingene selv og overtage andres arbejdsopgaver bliver også nævnt af andre af vores informanter (Bilag 10, s. 14; Bilag 10, s. 46). Selvstændige beslutninger, defineringen af arbejdsopgaverne og vigtigheden af disse, lod til ikke at være den eneste faktor, når medarbejderne fortalte om arbejdsdagen og normer. Her fortæller Sofie om, hvordan hun oplever pludselige sygemeldinger:

*“... jeg kommer på arbejde i dag og ser at okay vi har sygemelding. Så, får man flere opgaver man skal løbe mere, man skal klare massere af mere, men det gør vi alligevel (...) men når man er alene på arbejde skal man bare tænke og tænke” (Bilag 10, s. 41; s. 46)*

Man kan udlede af citatet at personalet implicit accepterer normen om, at når der er sygemeldinger og ingen vikarer, så er man fleksible og påtager sig flere opgaver. Sofie oplever konsekvensen af sygemeldingen i form af, at hun skal yde mere, hvor det job som de normalt er to til skal hun som ene medarbejder udføre. Også Erik oplever det at arbejde alene med tre borgere, som en indforstået del af arbejdet, på trods af at samtlige informanter fortæller om borgere som er voldelige, syge og generelt plejkrævende (Bilag 10 s. 56; s. 13; s. 39). Grundet nedskæringer har hvert team fået tildelt et vikarklippekort med et bestemt antal timer på. Timerne skal fordeles på hele året, og er tiltænkt at skulle dække alt ferie, sygdom, helligdage og generelle ledige vagter (Bilag 10, s. 36). Konsekvensen af dette opleves for Erik og Sofie i kraft af at de nogle gange må være alene på arbejde og øge deres fleksibilitet og arbejdsevne. Prætorius argumenterer for at denne tvungne ekstra arbejdsbyrde, som kan opleves at overgå individets kompetencer og ressourcer, i værste tilfælde kan lede til traumatisk stress (Prætorius, 2007, s. 22-23). Fokus på fleksibilitet på arbejdspladsen, er desuden et kendetegn for det moderne samfund, hvor man skal udvise modstandsdygtighed overfor konstante forandringer. På trods af medarbejdernes engagement og interesse i arbejdet, kan disse normer om at arbejde alene gå hen og overvælde medarbejderne. Konsekvensen på sigt vil være at de oplever et skift i “at kunne klare det”, til at det går hen og bliver en belastning. På denne måde bliver de fleksible arbejdsbetingelser vurderet og revurderet hele tiden, hvilket for informanterne skaber en P-M uoverensstemmelse. Flere af medarbejderne fortæller om alenearbejde, som værende normalt. Sofie fortæller hvordan hun ofte er alene på arbejde med tre borgere, fordi hendes weekend kollega blev langtidssygemeldt med stress (Bilag 10, s. 40). Denne gentagende oplevelse af at skulle være alene og udføre to medarbejders arbejdsopgaver, kan potentielt ende i stress, på baggrund af Sofie gentagne gange oplever ikke at have ressourcer til at løse sin opgave. Derudover virker det heller ikke til, at der er en løsning på dette problem, idet det ender i en emotionsfokuseret håndtering, hvor de forsøger at finde det positive i det arbejde de udfører for borgerne. Yderligere lader det til, at håndteringen af dette normsæt det medfører, skaber samtidig oplevelser af, hvordan man bør være som menneske, til at kunne håndtere denne fleksible arbejdsgang. Medarbejdernes årsager til at overtage deres kollegaers opgaver, lader til at komme frem på to måder: Identitetsmæssigt, hvori der er en idé om, at man bør være på en bestemt måde, for at kunne klare arbejdet, og struktureringen af andres implicite arbejdsnormer.

Som vi redegjorde for i rapportens historiske afsnit, så skabes identitet og personlighed i dag gennem arbejdslivet. Foredragsholder, og tidligere direktør for Center for stress og trivsel, Thomas Milsted, tilføjer hertil at denne status ligeledes har stor indflydelse på stress-dannelse (Milsted, 2017, s. 8-10). Dette lader også til at være gældende i forhold til vores informanter. Her fortæller Sofie, hvordan hun påtager sig arbejdsopgaver, “... jeg tager det uanset om det bliver hårdt for mig, men det bare noget personligt, det ikke noget nogen kræver fra mig, jeg forstår godt det godt at sige ja og nej, men jeg siger ikke nej så tit” (Bilag 10, s. 47). Sofie beskriver her, hvordan hun tager mange arbejdsopgaver, selvom hun anser det til at være hårdt for hende. Hun oplever, at det er især hendes personlighed, der gør at hun faktisk kan klare arbejdsopgaverne til at begynde med. Dette anså Dorthe også, som hun beskrev ved at “... jeg synes også det er min personlighed der gør at jeg får det til at trives” (Bilag 10, s. 2). På denne måde virker der til at være en personmæssig udefineret identitet indblandet i normen. Udefineret fordi der ikke er helt klare beskrivelser af, hvilken personlighed der er tale om. Normen kan dermed siges, at blive en forholdsvis uklar størrelse, men som ikke desto mindre, kræver en eller anden form identitet at kunne klare stressbelastninger. Det interessante ved, at denne norm bliver fastlagt således er, at der virker til at være en høj indforståelse af dette, men samtidig også et ønske om større samarbejde, hvor man kan dele sine bekymringer. Blandt andet fortæller Susanne:

*“Ja, og det kan jeg da også mærke nu altså, jeg har da meget af det personlige med, jeg gider faktisk ikke være et sted hvor man kan sige ”det her, det er svært”, hvis jeg har en ledelse der siger ”det er mærkeligt du har det svært med det”, så er jeg det forkerte sted” (Bilag 10, s. 34).*

På en måde virker der til at være et modsætningsforhold. På den ene side foregår der en norm om, at man skal have en bestemt personlighed der kan klare de mange krav, men på den anden side er der ikke nogen der rent faktisk ønsker disse normer (Bilag 10, s. 46). Det er netop dette modsætningsforhold, der virker til at skabe stressbelastninger i en gentagende proces, der ikke bliver taget op i det sociale miljø. Der er tidligere blevet forsøgt på arbejdspladsen at indføre spørgerunder til personalemøderne om, hvor der blev spurgt, hvordan den enkelte medarbejder havde det (Bilag 10, s. 57). På trods af dette, forklarede flere informanter, at det ikke hjalp med disse møder, fordi folk ikke delte deres bekymringer (Bilag 10, s. 25). På denne måde underkaster informanterne, i Haugs forståelse, ORGs normer, og formår ikke at stille sig kritisk til organisationen i det sociale rum (Haug, 1979, s. 167-168). Derfor beskylder de hinanden i udførelsen af deres arbejde. Psykiateren Johan Cullberg kalder dette en forsvarsmekanisme, hvori man projicerer ansvaret på hændelsen over på andre eller eksternt fra en selv (Cullberg, 1993, s. 158-159). Med andre ord bliver disse normer

projiceret over på ansvaret til de andre kollegaer, idet de andre også burde have personligheden til at klare jobbet. Idéen om at have en bestemt personlighed for at klare jobbet, er desuden en stigende tendens i offentlige institutioner (Hagedorn-Rasmussens, 2016 (A), s. 38). En konsekvens for dette, er at man skal konstant tilpasse sig de krav som arbejdspladsen stiller, hvori der kommer en manglende kritik af de forhold, som de er underlagt. Håndteringen af stressbelastninger bliver således et distanceret forhold til selve problemets oprindelig, hvori de muligvis ikke er bevidste om, hvad det er der rent faktisk gør de bliver stresset (Lazarus & Folkman, 1984, 150). Dette understreges yderligere, i deres måde at anskue deres kollegaers arbejde.

Ikke nok med, at der virkede til at være implicite normer i forhold til identitet, indikerede vores resultater, at der var implicite normer i forhold til arbejdsopgaverne. Mette fortæller her at *"Argh, jeg synes det er irriterende at komme ind på en vagt, hvor en kollega ikke engang har gidet at tørre bordet af, det er sgu da ikke okay"* (Bilag 10, s. 26). Dette viser hvordan hun varetog en arbejdsopgave, som i princippet ikke var hendes, men som hun udførte alligevel. Dette så vi også under vores observation, da Mette udviste stor frustration over, at skulle tage sig af reparationen af en vaskemaskine (Bilag 10, s. 63). I forlængelse af, at vi tidligere beskrev, hvordan de ansatte ofte selv definerede deres arbejdsdage og opgaver, virker der til at være nogle implicite arbejdsopgaver, som ikke er defineret specifikt til den enkelte person (Bilag 10, s. 7). Således sker der en negationens negation, gennem de implicite normer med de strukturelle arbejdsopgaver og identitetsmæssige forestillinger. Dette skyldes at tidligere stressbelastninger skaber nye forståelser og krav, ud fra den måde de allerede har prøvet at håndtere dem. Med andre ord, oplever Mette en frustration der bliver skabt og genskabt ved at hun oplever at skulle klare en arbejdsopgave, som en anden burde have foretaget. Det er således ikke det at de skal varetage en andens arbejdsopgave i sig selv der er problemet, men derimod den vedvarende spiral, som skaber de stressende oplevelser.

#### 5.2.5 Delkonklusion

Arbejdsmiljøet har i dette afsnit vist sig at have stor betydning for de ansattes stressbelastninger på ORG. Vores analyseresultater har vist at arbejdsmiljøet på ORG, virker til at være præget af generelle samfundsmæssige tendenser, om manglende kritik af de sociale betingelser der er blevet skabt på ORG. Det vil sige, at problemerne i samarbejdet med miskommunikation og forskellige forventninger mellem leder og medarbejder, skaber stressbelastninger, der ikke bliver bragt ind i det sociale rum. Konsekvensen ved dette bliver, at samarbejdet erstattes af eget ansvar for at gå til ledelsen hvis man oplever stress, hvilket skaber en slags overlevelsestilstand. Med andre ord skabes der en patologisk norm på arbejdspladsen, hvor det er op til den enkelte medarbejder at være robust overfor de

udfordringer og stressbelastninger der måtte komme. Dette resulterer i, at samarbejdet svækkes og problemer bliver overladt til individet at håndtere. Dette lader dog ikke til at kunne lade sig gøre, idet handlerummet påkræver samarbejde og fællesskab, hvilket medarbejderne også i høj grad efterspørger. Løsningen kunne ses i at skabe dette samarbejde og rolleklarhed, ved at åbne op for det sociale rum, som vi vil uddybe på i diskussionsafsnittet. Muligheden for bedre samarbejde, afhænger imidlertid af, hvilke objektive betingelser som arbejdspladsen er underlagt. Dette område vil vi nu analysere videre på i det kommende afsnit.

### 5.3 Betingelsers relation til de oplevede stressbelastninger

I det følgende analyseafsnit, vil vi analysere de stressrelaterede problematikker, som ORG's ansatte oplever i sammenhæng med de betingelser de arbejder under i deres arbejdsgang. Dette indebærer blandt andet arbejdsopgaver, arbejdsstrukturer. I det følgende, er det vigtigt at være opmærksom på, at disse analytiske undertemaer ikke skal forstås som statiske, men som betingelser der kan influere subjektet parallelt, men også hver for sig, hvilket vi vil samle op på, i afsnittets delkonklusion.

Under de følgende afsnit, vil vi fokusere på de arbejdsbetingelser, der har relation til forskellige oplevelser af stressbelastninger hos de ansatte på ORG. I vores empiriske undersøgelse, viser det sig, at de ansattes orientering mod organisationens økonomiske ressourcer, i udbredt grad opleves som forandringer der er med til at forringe arbejdsmiljøet. Målet er at vise, hvordan de ansattes fokus ikke umiddelbart oplever nedskæringerne som problemet, men derimod de nye handlerum, som de økonomiske betingelser skaber for dem.

#### 5.3.1 Betingelser der fordrer prioritering af arbejdsopgaver

De betingelser og vilkår, som medarbejderne er underlagt, vil i det følgende afsnit blive analyseret i relation til konkrete dele af deres arbejdspraksis, som for eksempel nedskæringerne betydning for, hvordan informanten oplever de konkrete stressede arbejdsituationer.

I det følgende citat beskriver Dorthe, der også er arbejdsmiljørepræsentant på ORG, hvordan hun oplever et tidspres i forhold til være nødt til at prioritere imellem hendes arbejdsopgaver, grundet manglende personale:

*”Sådan er det lige nu også med at der er nedskæringer og ting og sager, jeg har kollegaer der går 11:45, så jeg er alene til klokken tre fra 11:45 ik, og det kan man sige, det er fint nok, men*



*jeg har også en helt masse andre opgaver, som jeg skal have gjort inden det, så det kan godt være lidt stressende” (Bilag 10, s. 2).*

Dorthe vurderer af problemet er ikke, at det er nedskæringerne der er problemet, men derimod, at hun skal være alene på afdelingen fra klokken 11:45 til klokken 15:00. Det er påfaldende interessant, at hun umiddelbart er bevidst om problemets årsag, i form af nedskæringerne, men hurtigt flytter fokus mod konsekvenserne af disse, som indebærer, at hun skal varetage flere opgaver end hun har tid til. Hendes oplevelse af at have for lidt tid, får dermed flyttet hendes problemorientering væk fra kilden til problemet, og vælger i stedet at håndtere konsekvenserne af manglende personale om eftermiddagen, ved at planlægge en travl formiddag. På trods af det stressende moment i prioriteringen af arbejdsopgaver, fortæller Dorthe også, at hun det meste af tiden trives på arbejdspladsen. Hun fortæller os blandt andet, at hun har gjort sig selv opmærksom på, at det er en nødvendighed, at prioritere i arbejdsopgaver, hvilket følgende citat udtrykker:

*“Altså blive opmærksom på at så er der noget jeg må vælge fra, og sådan er det, fordi det er sådan, vilkårene er pt. I stedet for man prøver det hele, eller føler man skal det hele. Så må man tænke, at konsekvensen af at jeg skal sende den her mail, det betyder at jeg ikke kan komme afsted med borgeren” (Bilag 10, s. 3).*

Heri er det i særlig grad interessant at se på, hvordan Dorthe vurderer og italesætter hendes eget handlerum og de begrænsninger hun oplever. I citatet giver Dorthe udtryk for, at hun bliver nødt til at veje enhver beslutnings konsekvenser, når hun bliver stillet overfor arbejdsrelaterede dilemmaer. Hun opstiller dermed en problemfokuseret håndtering af arbejdsopgaverne, i et forsøg på at håndtere stressbelastninger. Således fremgår det, at for at håndtere en potentielt stressende situation, bliver Dorthe nødt til at gå på kompromis med sine arbejdsopgaver. Dette tyder igen på, at de arbejdsvilkår, som Dorthe påpeger er grunden til hendes prioriteringer, ikke vurderes som en del af problemet, men i højere grad som en naturlig nødvendighed. Det væsentlige ved Dorthes oplevelse af de objektive betingelser som en naturlighed, hindrer Dorthe i at revurdere hendes håndtering af årsagen til hendes stressbelastning (Agervold, 1999, s. 70-71). Fortsætter dette, vil det muligvis medføre en reproduktion af hendes arbejdsforhold, som igen reproducerer de stressbelastninger som hun oplever. Dorthes stresshåndtering forekommer altså at have et negativt aspekt. Deri kommer det til udtryk, hvordan Dorthes håndtering i praksis, bliver et selvbedrageri, i og med at hun ubevidst ikke er orienteret mod det faktiske problem, der skaber forudsætningerne for hendes stressbelastninger. Derfor man kan sige, at der placeres et plaster, uden at såret renses først. Dette afdækker noget

paradoksalt. På trods af, at Dorthe beretter om en bevidst håndtering af en konkret stressbelastning, så er de handlemuligheder som Dorthe oplever at de organisatoriske rammer begrænser hende i en sådan grad, at hun ikke har mulighed for at undgå kompromisser i sine arbejdsopgaver. Disse kompromisser bliver således gjort på baggrund af nogle betingelser de er underlagt i, i deres hverdag, som vil analyseres videre på i det efterfølgende afsnit.

### 5.3.2 Betingelser der medfører professionel magtesløshed og fremmedgørelse

Dorthe er, som tidligere nævnt, ikke den eneste af ORG's ansatte, der beretter om at nedskæringerne har betinget arbejdsgangen i en negativ retning. I interviewet med afdelingens medicinansvarlige, Mette, viste det sig, at den enkelte medarbejders sociale forhold og professionalitet, kan skabe stressende situationer, når de belastes. Mette fortæller at, der kan være store udfordringer i samarbejdet mellem de ansatte på ORG, og den samfundsmæssige del, som de strukturelle betingelser er indblandet i, blandt andet lægeverdenen, som de samarbejder med. Ifølge Mette selv, kan dette udmønte sig i, fejlbehandling af borgerne, fordi de ikke bliver prioriteret i forhold til korrekt behandling (Bilag 10, s. 18). Følgende citat, eksemplificerer, hvordan Mettes følelse af magtesløshed påvirker hende følelsesmæssigt:

*”... prøve at gøre alt for at give det bedste til beboerne og så opleve at systemet ikke vil dem, det er enormt hårdt at være i. (...) altså jeg tager det ikke personligt, for jeg ved jo jeg gør hvad jeg kan, men det er bare ikke godt nok kan man jo sige, (...) nu tuder jeg ikke når jeg snakker om dem, men det har jeg gjort i flere år. Der var specielt én borger, altså jeg kunne ikke snakke om ham uden og blive rigtig, rigtig berørt, og rigtig, rigtig sur og vred og tosset og alt muligt”*  
(Bilag 10, s. 18).

Det der umiddelbart springer mest i øjnene ved citatet, er modsætningerne i Mettes ytringer. På den ene side fortæller hun, at hun ikke beskylder sig selv for systemets fejlprioriteringer, men i samme sætning, får hun det alligevel til at lyde som om, at det er hende, og ikke systemet, der er utilstrækkeligt. Denne vending minder til dels om ovenstående analyse af Dorthes tendens til at gøre problemet personligt og indadvendt, i stedet for udadvendt. I Mettes tilfælde, så handler det dog ikke om tidsprioritering, men eksplicit om prioriteringen af økonomiske ressourcer, fra systemet, og mere konkret, lægeverdenens side. Det kan diskuteres, hvorvidt man kan kalde Mettes følelsesmæssige reaktioner for udtryk for stress. Hendes følelsesmæssige håndtering af situationen, giver dog indikationer på, at hun beskylder sig selv for ikke at kunne gøre mere, hvilket ifølge Lazarus og

Folkman er en håndtering til at få det bedre (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150). Der er ingen tvivl om, at disse episoder påvirker Mette, og uden at hun fortæller det direkte, så er magtesløsheden og frustrationen tydelig i den sidste del af citatet. Den føromtalte lighed med Dorthes måde at vurdere situationen på, kan ud fra Agervolds begrebsapparat, forstås som et udtryk for at transaktionsprocessen bevæger sig mod en P-M uoverensstemmelse (Agervold, 1998, s. 170). I Mettes tilfælde, kommer dette til udtryk ved frustrationen over den manglende behandling af borgerne. Præcis som Dorthe, så vendes der en opmærksomhed mod betingelserne, som i dette tilfælde eksplicit bliver beskrevet som systemet, mens en handlingsorienteret kritik udebliver. Som vi i citatet ovenfor påpeger, så bliver Mettes orientering rettet mod, at det hun kan gøre, ikke er godt nok. Dette viser os, at resultatet af transaktionen, muligvis bliver negativ, fordi Mette aktivt forbinder hendes evne til at løse problemet, med en utilstrækkelighed.

Det væsentlige i denne analyse er, at handlerummet opleves betinget af eksterne kræfter, men at kritikken alligevel får et personliggjort aspekt. Det der kan ligge bag denne oplevelse af magtesløshed og frustration, kan endvidere forklares ved Rosas teori om det accelererede samfund, som vi var inde på i rapportens teoretiske kapitel. Grundet økonomiske nedskæringer i det offentlige, skal ansatte ikke bare løbe hurtigere, når det kommer til deres hverdagslige opgaver, men bliver ligeledes begrænset i deres handlerum. Dette kommer til udtryk hos Mette i en sådan grad, at hun ikke længere oplever at der er mulighed for at løse opgaverne på en positiv måde. Hun påpeger selv, at, ”(...) *vi gentagne gange beder om at få borgeren undersøgt og få dem opereret og det vil de ik, de vil ikke ofre penge (...)*” (Bilag 10, s. 18). I sammenhæng med ovenstående, tyder det altså på, at Mette bliver fremmedgjort fra hendes arbejde, fordi hun ikke er i besiddelse af den nødvendige handlerum til at kunne hjælpe borgerne, på den måde som hun vurderer er bedst. Dette styrker altså tendensen til, at særligt de økonomiske betingelser er katalysatorer og influerer oplevelser af stressbelastninger, samt at disse belastninger vendes som kritik af egen evne til ikke at imødekomme kravene. Denne kritik af egen evne så vi desuden i forhold til tidspres, som nu vil analyseres videre på i næste afsnit.

### 5.3.3 Betingelser for at kunne håndtere stressbelastninger under tidspres

Det er imidlertid ikke kun Mette der giver udtryk for en følelse af faglig utilstrækkelighed. Analysen af Dorthes negative oplevelse af, at være nødt til at prioritere sin arbejdsopgaver, indebar ligeledes denne problematik (Bilag 10, s. 1; s. 5), følgende citat fremhæver også et nyt aspekt:

*”... jeg tror ikke der kommer en mand med en pose penge her henne af og siger jamen ”her, det er det, du får den fornødne tid til alting”, altså det må være den anden vej, det er os der må sige fra. Og det er jo en læringsproces altså man bliver klogere ik. Nogle gange så skal man måske ud på den dybe vand for at vi bliver klogere ik” (Bilag 10, s. 6).*

Citatet fortæller os endnu engang, der er en personliggørelse af problemet, og en åbenbar naturlighed i, at tidspres er noget man nødvendigvis bliver nødt til at lære at tackle. Heraf kan vi tolke, at den afsluttende bemærkning kan være et udtryk for en måde at håndterer stress gennem erfaring med selve belastningen. Dorthe vurderer de stressbelastninger hun oplever som nødvendige, og at det kan være en positiv ting, at komme ud på det dybe vand. Denne tilgang fordrer, at forudsætningerne for at undgå et kvalitativt skift fra positiv stress til patologisk stress, er til stede. I det følgende citat, fortæller Dorthe om netop disse forudsætninger:

*”... de fysiske forhold her de kan godt nogle gange gøre situationen besværlig fordi du har ikke nogen muligheder for at trække dig fra, der er ikke ligesom nogen mulighed for at gå ind på dit kontor, fordi så bliver kollegaerne sådan lidt ”ej nu har du været rigeligt på kontoret i dag ik”, det kan jo godt være sådan lidt hårdt ik, men det kan vi jo heller ikke gøre noget ved, som sådan” (Bilag 10, s. 6).*

Det fremgår eksplicit af citatet, at Dorthe oplever, at hendes muligheder for at få tid og ro til at arbejde på hendes kontor, ofte kan være en stor udfordring. Umiddelbart oplever hun muligheden for at kunne lukke en dør, som en måde hun kan håndtere en travl arbejdsdag, men grundet et socialt forventningspres, så føler hun sig begrænset i muligheden for at handle i overensstemmelse med hendes stresshåndtering. Ser vi denne begrænsning i forhold til ovenstående, om at Dorthe praktiserer sin stresshåndtering der indebar at, ”lære at håndtere stress, ved at gå til grænsen”, så vil Dorthe højst sandsynligt føre til en P-M uoverensstemmelse, hvis praksis fortsætter uforandret. Afslutningsvist skal det bemærkes, at denne påstand selvfølgelig skal ses ud fra den præmis, at de grundlæggende forudsætninger for en hensigtsmæssig stresshåndtering, ikke bliver opfyldt. Her er det imidlertid væsentlig at være opmærksom på Dorthes egen holdning til løsningen af problemet, til sidst i citatet. Her vender hun igen tilbage til den samme handlingslammelse i form af at hendes handleevne, som vi så i afsnittet om prioriteringer af arbejdsopgaver. Dette sker, fordi Dorthe igen forholder sig til problemet som naturgivent og uløseligt.

Det følgende afsnit, vil runde vores fokus på betingelser af, ved at analysere temaet fra et ledelsesperspektiv, med udgangspunkt i ovenstående delanalyser.

#### 5.3.4 Ledelsens muliggørelse for, og forhold til, stresshåndtering

For at kontekstualisere ovenstående problemstillinger, inddrager vi nu et lederperspektiv. Teamlederen på ORG, Susanne, lægger i særlig grad vægt på, at det er et spørgsmål om bedre kommunikation mellem medarbejder og ledelse, i forhold de rammevilkår de alle arbejder under. I indeværende afsnit, uddyber vi ikke ansvarsplacering eller kommunikation, men det er imidlertid interessant at fokusere på ledelsens tilgang til håndteringen af eventuelle konflikter. Susanne fortæller følgende herom:

*”Jeg tror ethvert menneske behandler sin egen sårbarhed, på sin egen måde, og jeg tror hvis man er den der kommunikerer ud det der er svært, til dem der har en mulighed for at gøre noget ved det, og det ville jo blandt andet være mig, så er der fint plads til det”*  
(Bilag 10, s. 37).

I citatet, hævder Susanne altså, at der er muligheder til stede for at løse arbejdsconflikter der kan være stressbelastende, men at det er den enkelte medarbejders ansvar at kommunikere det til de rette personer. Heri fremstår personliggørelsen af problemet igen, som vi så hos Dorthe og Mette. Lederen anerkender, at der kan forekomme organisatoriske vilkår, der kan gøre medarbejderen sårbar, men hvis de ikke selv går til de rette instanser for at få det behandlet, så anses medarbejderens handling som forkert. Om denne *forkerte håndtering* siger Susanne:

*”Så er der dem som så kommer til at tage det med ud bag væggen og kommer til at stå og snakke med andre om det (...) altså jeg synes det er en ærgerlig måde at gøre det for (...) det taler dit eget arbejde ned. (...) Det er klart hvis man begynder at tale arbejdet ned bag os, så er det jo klart, så bliver vi nødt til at have snak omkring hvad er det for en adfærd du har på din arbejdsplads, fordi den er ikke hensigtsmæssig i forhold til den generelle trivsel på afdelingen og sådan ik?”* (Bilag 10, s. 37).

I citatet beskriver Susanne den forkerte håndtering, som værende, hvis medarbejderen ikke benytter sig af de rum for kritik, der er stillet til rådighed fra organisationens side. Set fra organisationens side kan der ganske givet være megen fornuftig logik i denne forventning til medarbejderne, da det kan skabe splid mellem ledelse og ansat, hvis kommunikationen mellem dem ikke er klar. Der er

imidlertid et paradoks i denne strategi. Ledelsen har en overordnet forståelse af, at alle mennesker håndterer sårbarheder, eksempelvis stressbelastninger, på individuelle måder. Dette indikerer en pytmantalitet, hvor det er op til individet at håndtere de forventninger, som organisationen kræver af individet (Hagedorn-Rasmussens, 2016 (A), s. 34). På denne måde, føres der en organisatorisk strategi, hvor ledelsen oplever, at de enkelte ansatte selv må gå til de officielle kanaler, hvis de føler sig stresset. Nærværende citat beretter imidlertid om, at der fra ledelsens side, er en meget klar forventning til, hvordan medarbejderen håndterer sine sårbarheder på i praksis. Hvilke konsekvenser dette paradoks mellem teori og praksis har, kan vi kun sige noget om i begrænset omfang, men det er fremtrædende, at ledelsen ikke er orienteret imod, hvorvidt medarbejderens muligheder for at håndtere deres sårbarheder, giver mening for den enkelte medarbejder. Analysen af Dorthe og Mettes stressrelaterede problemstillinger, angående de betingelser som de er underlagt, viser os netop, at de ikke aktivt søger løsninger der ligger uden for dem selv. Dette kan tolkes således, at de muligheder der reelt eksisterer for at rette deres kritik, enten ikke er dem bevidst, eller ikke giver mening for dem. Hvis det sidste er tilfældet, må det antages for at være anti-konstruktivt, hvis ikke ledelsen tager medarbejderens perspektiv i besyv. Ud fra denne mangel på medarbejderindsigt, så vi desuden i forhold til de kompetencer som en ansat oplevede at mangle.

Vi blev nysgerrige på, hvordan informanterne oplevede organisationens krav til dem kontra deres personlige kvalifikationer, og oplevelse af egne kompetencer. Under interviewene oplevede vi at alle informanterne havde et tydeligt billede af, hvem de selv var, og hvordan dette påvirkede deres opfattelse deres arbejdskvalifikationer. En enkelt medarbejder oplevede dog en uoverensstemmelse mellem egne kompetencer, og de eksterne krav om kompetencer der kom fra miljøet. Prætorius pointerer at følgende faktorer, skal være til stede, for at individet oplever de er kompetente til at udføre en opgave: Den fornødne information om hvordan den skal løses, og have ressourcer til at løse opgaven, både tids- og kompetencemæssigt (Prætorius, 2007, s. 32). For eksempel oplevede Sofie, at hendes ansættelseskrav har udviklet sig gennem tiden, men uden den fornødne uddannelse og kompetenceudvikling. Sofies ansættelse er gået fra at være rengøringsdame, til at blive ansat i et mix job med pleje om morgenen og rengøring derefter, til hun blev ansat som pædagogmedhjælper.

*”... der jeg blev ansat som omsorgsmedhjælper (...) fortalte min chef mig dengang, at mine opgaver er pleje, skifte tøj, lave mad, give mad, gå på tur og sådan nogle ting (...) Men jeg oplever nu at jeg som omsorgsmedhjælper, arbejder på lige fod med en pædagog (...) skrive baggrundsbeskrivelse, som jeg ingen kompetencer med (...) eller når jeg skal skrive pædagogiske planer hvor jeg ikke har den uddannelse (...)” (Bilag 10, s. 41)*

Denne uoverensstemmelse mellem Sofies kompetencer og organisationens forventninger til hendes arbejdsopgaver påvirkede Sofie meget, ”... lægen kunne slet ikke forstå, at det var min opgave(...)” (Bilag 10, side 42). Sofie beskriver hvordan opgaverne er for meget for hende, og hvordan hun søgte læge for at tale om denne oplevelse. Senere i interviewet talte hun om, hvordan hun så sig selv som en meget ansvarlig person som håndterer de opgaver hun får, samtidig med at hun taler om at hun ikke har kompetencer til disse. Tendensen om at arbejdsmæssige krav, overstiger de egentlige kompetencer man er ansat til, er noget man stigende bør være fleksibel og parat til at modstå i offentlige institutioner (Hagedorn-Rasmussen, 2016, s. 38 (A)). Agervold pointerer også, at oplevelsen af krav som overstiger de kompetencer man har som medarbejder, ofte er en psykosocial faktor der skaber stress (Agervold, 1998, s. 167). Man kan dermed sige, at Sofie vurderer at miljøet stiller krav til hende overstiger hendes ressourcer, og stiller hende i en position, som hun føler hun ikke kan løse. Dilemmaet opstår for Sofie idet hun pointerer, at hun ikke er typen der går til ledelsen: ”Jeg personligt er ikke en person som går med det samme til leder, jeg prøver at klare det selv. Det kan godt være mit minus, mit store minus...” (Bilag 10, s. 46 & 47). Yderligere fortæller hun, hvordan hun ikke siger fra opgaver, men derimod ofte tog imod flere arbejdsopgaver, end hun mente hun kunne overskue. Sofie forsøger dermed at håndtere disse stressbelastninger problemorienteret, idet hun ikke frasiger sig arbejdsopgaver, men derimod forsøger at gå direkte til problemet i arbejdsopgaven, og skaber deri forskellige løsninger og alternativer på den bedst mulige måde. Alligevel oplevede hun stress i disse situationer, hvilket kunne indikere, at det er manglen på kompetencer der skaber stressbelastning, og ikke hendes attitude til opgaverne. Denne gåpåmod omtalte Dorthe også:

*“Jeg var sådan usikker og nyuddannet pædagog og vidste egentlig ikke sådan, man er jo usikker, selvom man har nogle redskaber og ting og sager, så er man jo ikke sikker på man har forstået dem rigtig eller bruger dem rigtig og sådan nogle ting ik, det er jo også stressende ik” (Bilag 10, s. 4).*

Dorthe fortæller her den oplevelse hun havde dengang hun kom ud på arbejdsmarkedet som nyuddannet, og viser dermed nogle paralleller til de følelser som Sofie beskriver. Håndteringen af denne virker dermed til at lægge på en anskaffelse af pædagogiske færdigheder, som muligvis skal findes i det sociale rum. Dette indikeres fordi Sofie ikke formår at bringe sine manglende kompetencer til sine ledere, hvorfor hun ikke tilegner sig de nødvendige kompetencer til sit arbejde. Yderligere bliver dette interessant, da lederen Susanne, forklarede os, at medarbejderne har været nødsaget til at få flere beføjelser, som de skal tage sig af (Bilag 10, s. 35). Hun oplever at det har haft

givet nogle gnidninger, men oplever det samtidigt som positivt, at der er blevet givet disse beføjelser. Blandt andet Mette, udtrykker at det har givet nogle udfordringer at overtage opgaven som medicinansvarlig. Dette virkede dog ikke til at være stressbelastende for Mette, på trods af at hun syntes det var en stor udfordring. Kompetencer og evnen til at tilegne sig nye kompetencer, lader dermed til at vurderes forskelligt, hvorvidt det er stressbelastende. Dette indikerer dermed, at de krav der stilles til anskaffelsen af kompetencer, virker til at være en indlejret del af ORG, der stiller høje forventninger til den enkelte medarbejder at overkomme. Dette skal dog vise sig, at blive en kompliceret måde at håndtere stressbelastninger, idet vi i næste afsnit vil komme ind på, hvordan de ansatte oplever ansvaret i håndteringen af stressende situationer.

### 5.3.5 Delkonklusion

I det ovenstående afsnit af analysen, har vi argumenteret for, at der kan drages tydelige paralleller fra medarbejdernes respektive oplevelser af stressbelastninger, til de betingelser som de er underlagt i deres daglige arbejde. De fleste forekomster af begrænsende betingelser, bunder i økonomiske forhold, såsom manglende personale, der skaber et dagligt tidspres for den enkelte medarbejder. I denne forbindelse ser vi, hvordan de ansatte, på forskellig vis fremmedgøres fra deres arbejde, fordi de er tvunget til at gå på kompromis med deres arbejdsopgaver, og dermed deres faglighed. Vi ser ligeledes, hvordan der er et skel mellem ORG's ledelse og de ansatte, hvori det fra ledelsesplan, ikke anerkendes at de ansatte oplever forskellige måder at opleve og håndtere stress, hvorfor de officielle kanaler ikke bliver anvendt. Afslutningsvist ser vi, hvordan medarbejderne ikke har det nødvendige handlerum der skal til for at forandre deres praksis, idet de objektive betingelser fremmer individuel handling. Dermed bliver kritikken af de stressbelastende betingelser, i høj grad personliggjort og vendt indad af den ansatte selv. Derved bremses udfoldelsen af potentialet for progressiv udvikling og stresshåndtering. Dette sker, fordi de ansatte alene, ikke har direkte indflydelse på de beslutninger, der har at gøre med de betingelser, som former deres handlemuligheder. Konsekvenserne ved medarbejdernes daglige praksis får dermed en reproducerende karakter, ved de betingelser der ligger til grund for deres stressbelastninger. I det efterfølgende analyseafsnit, vil netop denne problemstilling blive sat i forbindelse med ansvarsplacering.



#### 5.4 Hvem skal håndtere stressen?

Stress er et udtryk, som alle på ORG har en forståelse og oplevelse af. Men hvem har ansvaret for at håndtere stressen, hvis de oplever den? Dette er interessant at analysere, idet de ansattes oplevelser af ansvar, kan have stor indvirkning på deres handlemuligheder, eller begrænsninger, de oplever i dette (Kinman & Jones, 2005, s. 105). Det er derfor ikke vores hensigten at placere et ansvar på enten individerne eller arbejdspladsen, men derimod at anskue ansvarsplaceringen i et dialektisk forhold, hvor organisationsstrukturerne og individernes oplevelse af disse, begge er en del af arbejdsmiljøet. Der lader til at være en forskel i, hvor informanterne mener at ansvaret bør lægges. Dette skyldes at fire ud af de fem informanter i overvejende grad, men med visse undtagelser i forskellige kontekster, mente at ansvaret for at håndtere stressende situationer, primært ligger på deres skuldre at håndtere. Sofie var den eneste der i overvejende grad mente, at det skyldtes de strukturelle betingelser (Bilag 10, s. 39). Lad os først tage udgangspunkt i den sidstnævnte indvendinger mod strukturen.

Struktur kan være rammesættende og normsættende for arbejdet, men også være en hæmsko for oplevelsen af et kvalitetsfyldt arbejde (Agervold, 1998, s. 165). Dette gav Sofie udtryk for, da hun fortalte at de strukturelle rammer ofte gjorde, at hun ikke kunne udføre sit arbejde fyldestgørende:

*”Men en meget stressbelastning er fx om lørdagen, når der er weekend, og beboerne skal ingen steder, så siger man okay, tre beboer er hjemme og en person kan klare det arbejde i dag. (...) den situation giver mig meget stress, de siger at kommunen skal spare, vi har ikke ressourcer nok, vi har ikke flere personaler på arbejde, men min mening er at når tre beboere er hjemme at de virkelig har en dårlig weekend, og så, den situation der giver mig mest stress”*  
(Bilag 10, s. 39).

Eksemplet her viser hvordan Sofie oplever at de strukturelle rammer som tid, menneskelige ressourcer og økonomiske ressourcer, ikke stemmer overens med de arbejdsopgaver der er krævet af hende. Således vurderer Sofie hendes eksterne miljø til at overstige hendes ressourcer, som i hendes oplevelse skaber stress (Lazarus & Folkman, 1984, s. 31). Der fremgår dog yderligere interessante aspekter i denne transaktion, hvor Sofie yderligere fortæller at opleve en form for manglende handlingskraft. Hun fortæller, hvordan hun ikke har muligheden for at hjælpe en af beboerne, fordi hun står alene med mange af de opgaver hun får tildelt, og hun derfor passivt må iagttage de arbejdsopgaver der er omkring hende (Bilag 10, s. 41). Dette er en pointe Lazarus og Folkman fremhæver, hvor de beskriver at individets handleevne også afhænger af de materielle og personlige ressourcer, som rent faktisk er tilgængelig til dem (Lazarus & Folkman, 1984, s. 158). Det er denne

form for barriere, som Sofie lader til at beskrive i hendes arbejde, hvilket hun oplever påvirker hendes muligheder til at håndtere den stress, der sker i transaktionen. Sofie indikerer yderligere at miljøets mange krav til hende, om at arbejde hårdere på grund manglende økonomiske ressourcer og personale, også har en stor indflydelse på de interne krav hun stiller til sig selv, idet hun går op i at lave et kvalitetsfyldt arbejde (Bilag 10, s. 45). Dette peger på et forsøg at opstille en problemfokuseret håndtering mod miljøet, hvor hun prøver at definere hvad problemet er, og opstille de alternativer der er af arbejdsopgaver, for deraf at udvælge det arbejde hun føler er mest presserende. Denne håndteringsstrategi, virker dog ikke til at placere hende en hensigtsmæssig position, idet disse mekanismer, ifølge hende, netop skaber stressfremkaldende tendenser. Vurderingen af mangel på tid og ressourcer i de forskellige arbejdsopgaver, er en pointe som Dorthe også fremhævede:

*“... sådan noget med at du kun får så og så mange timer om måneden, og det skal fordeles også på møder og trivselsmøder, men hvis du kun får otte timer om måneden, så er der jo ikke meget tilbage fra møder, det går jo tit med 2-3 timer ik. Så er der bare ikke ret meget tid til det andet, og det er, det er frustrerende, det kan også være sådan lidt, også fordi det sådan, følelsen man ikke gør arbejdet godt nok”* (Bilag 10, s. 5).

Dorthe fremhæver også her, hvordan hun føler at fordelingen af tid i forhold til arbejdsopgaver gør, at hun ikke kan udføre sine arbejdsopgaver tilfredsstillende. Hun anvender udtrykket 'frustration', som beskrevet tidligere, var en måde medarbejderne gav udtryk for indikationer af stressbelastninger. Det paradoksale ved Dorthes oplevelse er, hvordan hun giver udtryk for at strukturen er en begrænsning i dette tilfælde, men senere beskriver, hvordan opgaver generelt bør løses ud fra individuel formåen (Bilag 10, s. 2). Det virker dermed til, at der i citatet fra Dorthe, er en modsætning i ansvarsplaceringen, om at håndtere stressende situationer mellem hendes arbejdsmiljørepræsentant opgaver og hendes pædagogiske jobfunktioner. På den ene side, er der for få timer i forhold til hendes arbejdsmiljørepræsentant opgaver, som deraf burde være anderledes, og på den anden, er de timer som hendes pædagogiske arbejde tildeles en overkommelig udfordring, der er overladt til en selv at løse. Agervold beskriver denne manglende tid, som mangel på *autonomi*, idet medarbejderen ikke får muligheden at opfylde egne kompetente egenskaber (Agervold, 1998, s. 165). I forhold til Dorthes situation, kunne dette indikere at hun ikke får opfyldt nogle autonome vilkår til hendes som arbejdsmiljørepræsentant, fordi hun ikke har de strukturelle betingelser til at få dem opfyldt. På denne måde skabes der er en P-M uoverensstemmelse ud fra en følelse af *magtesløshed*, idet hun ikke har mulighed for at ændre på hverken strukturernes krav, eller hendes egne, da hun ikke har råderum nok til selv at kontrollere det (Agervold, 1998, s. 170). Ud fra dette synspunkt er der derfor indikationer

på, at det strukturelle ansvar som Dorthe tildeler sit arbejdsmiljørepræsentant arbejde, og Sofie tildeler manglen på tid og ressourcer, skyldes en mere generel manglende oplevelse af autonomi. For at overføre det til en samfundsmæssig kontekst i ORG, argumenterer Holzkamp for, at samfundet er afhængig af individets selvbestemmelse, for at vi som samfund kan udvikle os (Holzkamp, 1979, s. 194-195). I denne optik, oplever disse to medarbejdere, i disse kontekster, et ansvar der primært ligger på organisationen. Dette bliver yderligere kompliceret, når vi på nu bevæger os videre til de resterende medarbejdere.

De resterende medarbejdere, og til dels også Dorthe, virkede til at have en anden oplevelse af, hvor ansvaret lå i forhold til håndteringen af stress. Ansvarret virkede til at have en særlig karakter, både i forhold hvem der havde ansvaret for at håndtere stress, men samtidig også det grundlag denne overbevisning stammede fra. Dette er et eksempel på den generelle optik, der lå hos de resterende medarbejdere:

*”Altså man kan jo sige, jeg tænker her på denne her arbejdsplads, der er der jo ingen grund til at få stress, men jeg tænker mere at stress det er jo, altså sådan som jeg ser det, så er det lige så meget hvad det er man har i livet, altså i sit privatliv, altså. (...) Så i min optik, er der ingen grund til at få stress her. Fordi jeg tænker så er det mindsettet, der ikke er helt som det burde være måske” (Bilag 10, s. 19).*

I citatet ser vi, at arbejdspladsen ikke opleves som stressende, men at stress har lige så meget at gøre med, hvad det er man har i privatlivet. Informanten fortæller yderligere, at opfyldelsen af betingelserne, yderligere har at gøre med den indstilling man har til arbejdet. Denne optik om at personligheden er vigtig for at håndtere stress, var også fremtrædende hos de andre informanter (Bilag 10, s. 31; Bilag 10, s. 2; Bilag 10, s. 54). Der har dog tidligere været ansatte, som for nyligt blev syge af stress, og i den forbindelse måtte langtidssygemelde sig, hvilket også de andre medarbejdere er bevidste om. Således kan ansvaret på sin vis siges, at selvom stress er noget der forekommer på arbejdspladsen, oplever de i højere grad at det handler om man selv bør tage sig af stressbelastningen. Med andre ord kan man sige, at ansvaret for stress ikke udelukkende bygger på nogle strukturelle betingelser, men derimod handler om, hvordan man som menneske personligt kan formå at håndtere disse betingelser. På denne måde håndterer disse informanter stressende situationer problemfokuseret, hvor problemet vendes indad (Lazarus & Folkman, 1984, s. 152). Det vil sige at ansvaret for stresshåndtering, i højere grad opleves som noget, hvor man bør ændre egne motivationer, egne måder at opnå tilfredsstillelse med arbejdet, eller selv at udvikle nye måder at gøre

sit arbejde på (Lazarus & Folkman, 1984, s. 152.). Ansvaret for problemer og stressfremkaldende situationer, bliver dermed et individuelt ansvar, hvor man skal ændre noget ved sig selv og ikke det miljø man befinder sig i. Denne måde at opleve ansvaret for stress, ligner de tendenser som sociologen Rasmus Willig ser i samfundet, hvor man som individ *vender kritikken indad* (Willig, 2013, s. 56-57). Willig hævder, at individer på arbejdspladser, skoler, og mere generelle problemer der opstår i samfundet, bliver et individuelt projekt, hvor man ikke længere udøver kritik af strukturerne, men derimod vender dem indad (Willig, 2013, s. 58-59). Dette lægger sig op af Holzkamps dialektisk materialistiske forståelse af, at man er underlagt samfundets strukturer, hvilket i dette tilfælde er de arbejdsforhold som ORG er underlagt, og at dette også påvirker de handlemuligheder man har som subjekt (Holzkamp, 1979, s. 191). Forstået på ORG, oplever de fleste af medarbejderne stressbelastninger, som en håndtering fra individet selv, og dermed ikke ORG. Dette kan ses som en måde at tillægge sig en pyt-mentalitet for at håndtere arbejdspress på, idet informanterne ignorerer problemets udgangspunkt. Arbejdsopgavernes problemer bliver således ikke håndteret, da man i organisationen ikke forsøger at løse problemet. Derimod virker det til, at ansvaret for at løse problemerne, kommer til at handle om, hvem man er som person, og om hvorvidt man selv kan klare de stressende situationer det kan skabe (Bilag 10, s. 2). Denne oplevelse af stress, bliver yderligere interessant, når informanterne snakker om deres tidligere forhold til stress. Med undtagelse af Erik, havde alle oplevet at være syg med stress på grund af de strukturer de var underlagt på deres tidligere arbejdspladser. Blandt andet fortæller én af dem, hvornår hun lagde mærke til de symptomer der opstod:

*”Det var faktisk først da jeg havde været igennem en masse undersøgelser og jeg begyndte at lægge mærke til hvornår jeg havde symptomer allerstærkest. Jeg havde en chef som pressede mig utrolig meget, altså som ikke afhjalp mig med arbejdsopgaver, men bare lagde flere på ik, og i den grad italesat hvis han ikke fandt det godt nok, sådan ik?”* (Bilag 10, s. 32)

Susanne fortæller her, hvordan hun tidligere på en anden afdeling hun var ansat i, i ORG, at hendes tidligere chef pålagde hende mange arbejdsopgaver, og at hun til sidst blev syg af denne arbejdsbelastning. Hun fortæller yderligere, at det i hendes overbevisning, ikke som sådan var arbejdsmængden, men hvordan arbejdet blev modtaget af hendes chef, hun oplevede som stressende. Det interessante ved dette er den måde som hun selv har oplevet tidligere, at være underlagt hårde strukturelle rammer, hvor det arbejde hun lavede ikke blev modtaget positivt af hendes chef, men derimod stadig er af den overbevisning at: *”... det der med jeg har en ro i mig selv i mine evner også til selv at se hvornår jeg ikke rækker selv”* (Bilag 10, s. 33). På denne måde virker ansvaret igen til at

falde tilbage på Susannes arbejdsmæssige formåen, end det miljø og omstændigheder, som hun var underlagt. Tidligere oplevelser med stress, virker til at have skabt nyere forestillinger om arbejdslivet, baseret på disse oplevelser medarbejderne har haft. Dette forklarer Dorthe således: *"Nogle gange så skal man måske ud på det dybe vand for at vi blive klogere ik"* (Bilag 10, s. 6). Måden at ændre sit synspunkt på nuværende stressbelastninger, ud fra tidligere lignende stressbelastninger, er en negations negation, idet de ikke fraskriver sig tidligere oplevelser fuldstændigt, men i stedet udvikler en ny forståelse for dem. På samme måde lader vores informanter til at have gennemgået en forandring, hvor deres syn på stress har ændret sig. Deres anskuelse om, at stress er en individuel ting at håndtere, kan derfor muligvis have opstået gennem disse tidligere oplevelser. Dette kan ses i forhold til Willigs *flexisme*, som omhandler at der i samfundet udøves selvkritik og selvcensur, hvor individet skal skabe en robust attitude selvom man er stresset og udbrændt, hvilket han anser at have socialdarwinistiske træk (Willig, 2016, s. 179-181). Derfor bliver individerne i samfundet introvert i stedet for ekstrovert, hvilket umyndiggøre og begrænser muligheden for at ytre sig. På denne måde reproducerer de ansatte ansvaret om stresshåndtering, på trods af at de selv har oplevet de negative konsekvenser dette har medbragt.

#### 5.4.1 Delkonklusion

Vi har i dette afsnit analyseret medarbejdernes oplevelser af hvem der har ansvaret for at håndtere stressbelastninger. Ansvar for håndteringen af disse stressbelastninger virker i overvejende grad til at lægge på individet, med undtagelser af en enkelt medarbejder. Det er vanskeligt at placere et primært ansvar på, enten ORG eller de enkelte ansatte, idet at både medarbejdere og ledere producerer og reproducerer forudsætningerne for stressbelastninger, hvilket vi også tidligere har analyseret. De nævnte samfundstendenser, lader til at skabe uheldige konsekvenser, hvor kritikken vendes indad, og deraf skabes ikke et handlerum for individet til at løse årsagerne til stressbelastningerne. På denne måde reproduceres det individuelle syn på ansvar, uden en anerkendelse i ORG af, at individet ikke har handlemulighederne til at løse problemerne. På trods af dette, har vi også præsenteret nødvendigheden af de objektive betingelser, i form af blandt andet økonomi og effektiv tidshåndtering. Potentialet i at skabe et bedre arbejdsmiljø som helhed, lader dermed til at forbinde begge disse overbevisninger, uden at skabe begrænsninger for hverken den ene eller den anden part. Det vil fordrer at der bliver skabt tiltag, hvor individet har muligheden for at handle, men stadigvæk opfylde de betingelser som de naturligvis skal opfylde og er underlagt. Vi vil derfor forsøge i

diskussionen, at inddrage begge verdener om ansvarsfordeling, hvor vi derved vil argumentere for, at der først og fremmest på skabes muligheden for handling før forandring kan ske.

## 6. Diskussion:

Diskussionsafsnittet skal ses som et diskuterende og kritisk refleksivt blik på opgavens indhold. Diskussionerne af vores forforståelser har påvirket vores valg af forankring, teori, metode, udarbejdning af spørgsmål og temaer til interviewguide i den forstand, at vi var nysgerrige på, hvordan vores informanter oplevede stress. Derudover havde vi også en forforståelse om at en større kommunal organisation ville være et godt sted at undersøge stress-fænomenet, da vi er to fra gruppen som har været eller er kommunalt ansat og oplevet stress på vores egen krop, eller hos kollegaerne. Vores undersøgelse af fænomenet stress har givet os indsigt i nogle begreber, som har givet os en ny indsigt og forståelse af, hvad der sker i mennesket når de oplever stress. Til at starte med vil vi diskutere analysens hovedpointer i relation til vores problemformulering.

### 6.1 Resumé og diskussion af analysens centrale pointer

Under vores analyseafsnit fandt vi at temaerne socialt arbejdsmiljø, strukturelle betingelser og ansvarsplacering, som centrale pointer. Dette vil nu diskutere i forhold den fremlagte problemformulering.

Vi forstår at der er gode grunde til at forholde sig kritisk overfor at vi lever i en bestemt historisk tid, fordi der indenfor ganske få år er sket en række ændringer af stor betydning for den samfundsmæssige udvikling. Herunder har vores videnssamfund skabt nye job og arbejdsforhold, der er præget af en ny type af psykisk belastning frem for den fysiske belastning (Baldursson, 2009, s. 25). Særligt træder kravet om omstilling og robusthed i karakter og hvordan det dominerer vores nuværende samfund. Ud fra dette ser vi flere tegn på at arbejdsmiljøet på ORG er underlagt disse udfordringer, og hvordan det bygger på en individualistisk oplevelse af stress, særligt individets sårbarhed, personlighed og adfærd som bliver det karakteriserende for omfanget og konsekvenserne af stressen. Måden vi anskuer det anderledes på, er ved at opfatte stress som et relationelt og socialt anliggende, der fokuserer på intellektuelle, sociale og følelsesmæssige ressourcer, hvilket også Lektor i psykologi, Einar Baldvin Baldursson, ligeledes hævder (Baldursson, 2009, s. 25). Dette adskiller sig fra Lazarus og Folkmans teoretiske tilgang, idet vi anser deres anskuelse af stress, som værende handlingsorienteret hos individet. Derimod har vores analyseresultater vist at arbejdsmiljøet på ORG, bundet i en manglende kritik af krav og forventninger, fra medarbejderne, til organisationen, hvilket vi anser som den vigtigste adskillelse fra Lazarus og Folkman.

De sociale betingelser, der er konstitueret på ORG, ser vi ud fra problemerne i samarbejdet grundet miskommunikation og sociale normer. Der er en erkendelse af at stress, kommer til udtryk som en

form for en særlig social adfærd, hvor personer der udsættes for stress reagerer ved irriterbarhed og frustration. Begge er reaktioner, der i sig selv kan forårsage en stressreaktion for dem, der udsættes for i en belastning for individet. I og med at personalegruppen oplever en fælles stresstilstand, på baggrund af sociale stressorer, spiller det en stor rolle, især i forbindelse med organisatoriske forandringer. Det kan derfor diskuteres, hvorvidt stress skal forstås som et socialt og samfundsmæssigt fænomen, frem for kun et individuelt. De sociale strukturer i den moderne organisation bør se stress som et socialt fænomen, som vi forstår er med til at bidrage til forekomsten af stress. Derimod gav det ikke nogen anledning til at kigge på, hvilke forhold der er stressbelastende i den generelle virksomhed, idet det forekommer forskelligt fra individ til individ (Baldursson, 2009, s. 42-43). Dette vil sige at ved forbedringen af de sociale fællesskaber i arbejdsmiljøet, skal man være istand til at sikre en synlig struktur og sammenhold, der er med til at forudsætte at der etableres en social adfældsregulering gennem sociale normer. Vi forstår normer som en usynlig substans, der er yderst effektiv når det angår kontrol af sociale grupper. Normer udvikles over længere tid, og er af implicit karakter, hvilket betyder, at gruppen kan være ubevidst om omfanget og eksistensen. Normer kommer af social regulering og gensidig påvirkning i dagligdagen (Baldursson, 2009, s. 42-43). Ud fra vores resultater ser vi tegn på at de patologiske normer, som arbejdspladsen ubevidst producerer og reproducerer, lader det være op til den enkelte medarbejder at finde indre ressourcer i form af robusthed og kynisme for at kunne stå imod de stressbelastninger der forekommer i det sociale rum. Dette resulterer i et udfordret samarbejde, idet at konflikthåndtering bliver overladt til individet selv. Grundet normernes udefinerbare substans og konsekvensen heraf, er det svært at pege på, hvornår disse belastninger bliver uhåndterbare for individet. Derfor må den sociale indvirkning ses i relationen til individets oplevelse, før man kan etablere reel forandring mod stresshåndtering.

Forståelsen af det gode arbejdsliv, kan man udlede ud fra hvilke udviklingstendenser der betragtes som patologiske. Dermed forstår vi hvordan de indlejrede betingelser i organisationen kommer til sin magt i, hvordan der ses moralske krænkelse i den kommunikative handling og deri skaber en higen efter anerkendelse (Honneth, 2003, s. 19-21). Behovet for anerkendelse for at kunne trives i arbejdsmiljøet, er en nødvendighed for individet. Betingelsen ved tidsfaktoren bliver en begrænsning og en præmisse, og derigennem en arbejdsbelastning for individet. Denne acceleration er en gennemsyret og dominerende standard der er blevet en samfundsbetingelse, og heraf også vores arbejdsliv, som skaber fremmedgørende elementer, der er med til at fremme disse stressende tendenser for det individuelle menneske (Rosa, 2014, s. 81). Som Ove Kaj Pedersen, professor på



CBS forklarer, skal vores samfundsændring fra 1970'erne, fra *velfærds-* til *konkurrencestat*, ses som at konkurrencens formål for samfundet i dag, er til at være kampklar og mobilisere ressourcerne, som værende i form af betingelser for høj konkurrenceevne på internationalt plan (Pedersen, 2011, s. 207). Med andre ord, skal de offentlige ansatte effektivisere, ved at indløse målsætninger og producerer de resultater politikerne kræver. Denne neoliberalistiske ændring i samfundet, medfører at fokus skifter fra fællesskabets ansvar, til at det er det enkelte individs ansvar for eget liv, der ligeledes også giver udtryk for, at det er individets eget ansvar ikke at skulle blive syg med stress. Dette er netop hvad vi også kommer frem til i vores resultater af analysen, og endvidere, at dette skift i ansvarsplacering og kritik, er med til at stressbelaste den enkelte ansatte. I forlængelse af resultatopnåelse og strukturforandringer med fokus på effektivisering, samt nye ledelsesformer og en urimelig arbejdsbyrde, sker der så alvorlige krænkelse, at det kan forstås som et overgreb. Tidsfaktoren, sammen med "mange bolde i luften", bliver en samfundsbetingung der kan tolkes, som en urimelig arbejdsbyrde, således at individets frustrationer kan udvikle sig til traumatiserende stress (Prætorius, 2007, s. 31). Dette så vi i høj grad hos ORG, hvor de oplevede arbejdsbyrder, medførte stressbelastninger, der også påvirkede deres oplevelse af kvalitet i arbejdsopgaverne. Dermed må det forstås, hvordan disse nuværende samfundsbetingung, og derved også arbejdsbetingung, bliver af patologisk karakter, der udmønter sig i en patologisk stresstilstand. Dette skaber en stresse organisation, ved at robusthed bliver en norm, der søges som værende en nødvendighed for organisationen, men i stedet har den modsatte effekt og gør organisationen skrøbelig. Derimod er ledelsen i ORG underlagt samfundets krav om en samhörighed omkring kvalitet og økonomi, må man anerkende deres rationalisering også kan ses som en faktisk nødvendighed for samfundet. Det essentielle vi er kommet frem til i forhold til i ovennævnte betingungerne er, at der må først og fremmest skabes handlemuligheder gennem forandringer af betingungerne, idet at betingungerne, som de ser ud nu, fremmedgør medarbejderne fra deres arbejde. Derfor må betingungerne forandres, så individet får et frirum at handle i. Den hurtige omskiftelighed i samfundet kræver robuste organisationer, som lader til at være en nødvendighed i fremtiden (Hagedorn-Rasmussen, 2016, s. 38). På trods af dette, kan der drages paralleller tilbage til stresstendensens uoverensstemmelse, og hvordan rationaliseringen giver stress, hvilket i sidste instans også vil ramme samfundet økonomisk. De ovennævnte samfundstendenser er med til at reproducere den eksisterende samfundsformation, der får individet til at vende kritik indad, og dette medfører at individet ikke har det nødvendige handlerum der skal til for at løse årsagerne til stressbelastningerne. På denne måde reproduceres det

individuelle syn på ansvar, uden en anerkendelse af, at individet ikke har handlemuligheder til at løse problemerne i organisationen.

Det individuelle syn på ansvar, var dermed også gældende hos medarbejderne, idet de anså håndteringen af stressbelastninger, som værende et individuelt ansvar at opfylde. Vores analyse har dog vist, hvordan dette syn på ansvar, netop reproducerer de selvsamme betingelser, der hæmmer muligheden for at håndtere stressbelastningerne. På denne måde, må ansvaret derfor anses som et dialektisk forhold mellem organisation og medarbejder. Ansvar for en konstruktiv udvikling af mulighederne for at medarbejderne kan forholde sig til de stressrelaterede betingelser, bør derfor ikke ligge hos ledelsen alene. Det bør derimod være et spørgsmål om, at begge parter gør en indsats, for at tænke praksis af arbejdet anderledes. Agervold fremsætter to former for ledelse i en organisation: *Den Autoritære* og *Den Medarbejderorienteret* (Agervold, 1991, s. 79). Den autoritære leder inddrager ikke medarbejderen i beslutninger, og den medarbejderorienterede lytter i overvejende grad til medarbejdernes synspunkter. Disse to ledelsesformer opstilles som to modstridende kontraster. Vi stiller os kritisk overfor, hvorvidt disse to former for ledelse er de eneste to. Vi forstår den praktiserende ledelse i ORG, som værende bestemt ud fra nogle samfundsmæssige og økonomiske kriterier og begrænsninger. Samtidig har medarbejdere ikke altid de samme interesser eller behov som samfundet fordrer, hvorfor vi heller ikke mener at det er hensigtsmæssigt at opfylde alle medarbejders krav ubetinget. Derudover stiller vi os kritiske overfor, hvorvidt en leder kan arbejde medarbejderorienteret og forholde sig reflektivt når det tyder på at ledelsesansvaret bliver større og ansvaret vokser. Vi anser det dermed således at udviklingen af progressive stresshåndteringer ligeledes handler om forskellige forventninger mellem leder og medarbejder, der således ikke bliver bragt ind i det sociale rum samt . De nævnte samfundstendenser, lader til at skabe uheldige konsekvenser, hvor kritikken vendes indad, og deraf ikke giver mulighed for et handlerum for individet til at løse årsagerne til stressbelastningerne. På denne måde reproduceres det individuelle syn på ansvar, uden en anerkendelse af, at individet ikke har handlemuligheder for at løse problemerne. Vi ser det progressive handlerum, således at klart definerede arbejdsstrukturer og fælles synlige regler, samt veldefineret arbejdsroller, er vigtige faktorer i arbejdet for et godt arbejdsmiljø (Agervold, 1991, s. 79 & 80). På denne måde, kunne det skabe et større samarbejde og bedre kommunikation, der muligvis kunne nedsætte de stressbelastninger som de ansatte på ORG oplever.

Med inspiration fra Fromm, forstår vi, at muligheden for bedre samarbejde, afhænger af vores livsbetingelser om behovet for samhørighed, identitetsfølelse, rodfæstethed og orienteringssystem.

Dette er meget vanskeligt at opnå socialt, grundet at det gode samarbejde afhænger af mange faktorer, men særligt den måde samfundet er organiseret på, og hvordan denne organisering bestemmer de menneskelige forhold inden for de objektive betingelser som arbejdspladsen er underlagt (Fromm, 1982, s. 53-54). Potentialet for at skabe et bedre arbejdsmiljø på ORG som helhed, bygger på at de ovenstående muligheder er til stede for den enkelte medarbejder. Derudover er det også nødvendigt, for ORG, at de forstår sig selv som en del af et samfund. Hvis ikke ORG er bevidst om dette, kan der muligvis opstå en lignende reproducerende tendens i organisationen, og hos medarbejderne selv, hvilket forhindrer dem i at rette en organisatorisk kritik ud mod de betingelser de er underlagt. Dette skal gøres uden at skabe begrænsninger for hverken den ene eller den anden part. Det vil sige at skabe tiltag, hvor individet har muligheden for at handle, men stadigvæk opfylder de betingelser som de naturligvis skal opfylde og er underlagt. På denne måde kunne det personlige ansvar bibeholdes, men danne nok autonomi til at bringe problematikker ind i det sociale fora, hvis man ikke selv har ressourcerne til at overkomme stressbelastningen.

## 6.2 Kritisk efterrefleksion af teori

Brugen af Lazarus, Folkman og Agervold har ført os til nogle nye overvejelser om forståelsen af fænomenet stress. Deres beskrivelse af stress medfører nogle komplikationer i praksis, idet vi har oplevet at deres teoretiske udgangspunkt, kan være vanskelig at determinere betydningen af stress i bestemte kontekster. Hvornår angiver visse kontekster at de stressende oplevelser har konsekvenser? Det kan det være vanskeligt at angive, hvorvidt en situation rent faktisk giver en negativ stressbelastning på sigt, eller blot er en midlertidig reaktion. Vi mener at stress kan have langsigtede konsekvenser, men deres teoretiske afsæt afhænger netop af kontekstnære situationers effekt på en kortere bane. Vi har forsøgt at omgå dette, ved at spørge ind til de ansattes oplevelser over længere tid, og deraf danne idéen om, hvorvidt det har medført tidsmæssige konsekvenser. Desuden bevæger deres teoretiske afsæt sig ikke på et relationelt forhold mellem individer, hvilket vi har argumenteret for, er i særdeleshed relevant for stressbelastninger på arbejdspladsen. Dette vil Agervold også anerkende som et behov at inddrage, når man ser på stress (Agervold, 1991, s. 80). Yderligere inddrager deres teoretiske afsæt ikke sociokulturel indvirkning på de ansatte, hvorfor vi har medinddraget kritisk psykologi. Derfor kunne teoretikere som Erving Goffman og Deborah Lupton have været inddraget i forhold til risikogrupper, hvor der kunne tolkes en stigmatisering og udsathed i samfundet, som indvirkning individets følelse af stress. Derudover medtages der heller ikke eventuelle kønsforskelle, som også kan have stor forskellige oplevelser af stressdannelse. Det kunne

eksempelvis blive belyst i perspektiver fra Charlotte Højholt eller Judith Butler, hvor man kunne se på, hvordan medarbejderne konstitueres som kønnede subjekter og dets indflydelse på stress. Dermed er der stor potentiale i at udvide det teoretiske afsæt i forhold til anskuelsen om stress.

### 6.3 Kritisk efterrefleksion af videnskabsteori

Som vi løbende har været inde på i de ovenstående kapitler, så anlægger kritisk psykologi, et førstepersonsperspektiv. Dette indebærer et epistemologisk ideal om, at man som udforsker af et fænomen i den sociale verden, ikke kan forholde os objektive eller neutrale. Denne epistemologi, kommer selv af en grundlæggende kritik af dets modsætning: tredjepersonsperspektivet. På trods af, at kritisk psykologi brød igennem, især i Tyskland men også på RUC i Danmark (Dreier, 1979, s. 9), så danner tredjepersonsperspektivet til stadighed grundlag for bedrivelse af videnskab inden for psykologien og de øvrige socialvidenskaber, hvilket den kritiske teori, kan være et eksempel på. Ved tredjepersonsperspektivet undersøger man ikke et fænomen eller begreb, gennem deres oplevelser som vores informanter beskriver, men arbejder i højere grad, ud fra en forståelse af, at informanters handlinger først og fremmest er betingede og påvirket af eksempelvis samfundets økonomiske system. Hvis vi havde valgt at forankre os i kritisk teori og anlægge et tredjepersonsperspektiv, på vores problemstilling, kunne vi have lagt mere vægt på teoretisk viden om kapitalismens grundlæggende logikker, og hvordan disse påvirker informantens adfærd, fremfor at tage udgangspunkt i vores informanters konkrete praksis. Havde vi valgt at lave projektet som kritiske teoretikere, ville vi ikke anerkende muligheden for at skabe reel forandring, ved blot at søge at forstå informanten. Derimod ville vi fokusere på at afdække informantens patologiske adfærd, ud fra de teoretiske problematikker, som vi prædisponeret allerede har en viden om. Ydermere har vi været opmærksomme på, at det psykologiske genstandsfelt i vores projekt, om førstepersonsperspektivet måtte være i fokus. Det har været et gennemgående mål for os, at markere en psykologisk problemstilling, og ikke en sociologisk tematik. Med valget af vores teoretiske udgangspunkt har vi ligeledes indkredset vores mulige analytiske blik.

Vi var optaget af, det som medarbejderne ytrede sig om gennem deres oplevelser, hvilket den praktiske-hermeneutiske tilgang kan benyttes til at opnå. På trods af at vi har gjort os andre overvejelser valgte vi det kritisk psykologiske paradigme, hvor der lå overordnet flere rationaler bag. I udvælgelsesprocessen var vi opmærksomme på at vores teoretikere overvejende står på et

kritisk teoretisk grundlag, og at dette ikke stemte overens med vores erkendelsesinteresse. Dette valg er bevidst i og med, at den kritisk psykologiske litterære verden ikke beskæftiger sig med stressforskning, men at den kritisk teoretiske gør. Dertil opstod vores hybrid af en analytisk strategisk tilgang.

### 6.3 Kritiske efterrefleksioner af metode

Under udvælgelsen af projektets analysetemaer, erfarede vi, at vi selv var med til at producere og reproducere stressfænomenet. Eksempelvis tilgik vi oplevelsen af stressfænomenet, med en forforståelse af, at disse var sårbare fortællinger. Dét vi erkendte senere i processen, var at der var mange arter af oplevelsen af stress, såvel som belastninger bag.

Vores subjektposition i felten nødvendiggjorde flere refleksioner for os. Vi har måttet være bevidste om, om at vi selv er i et bestemt forhold til medarbejderne, idet der i enhver interaktion ligger et magtforhold. Kvale pointerer at hvis magt er en fast del i den menneskelige kommunikation, skal vi ikke forsøge at eliminere den i interviewet, men derimod skal vi som undersøgere anerkende at den eksisterer og undersøge og reflekterer over, hvad magtforholdet betyder for vores empiriindsamling og empirien selv (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 52). I arbejdet med vores informanter, har vi *forsket lige*, idet vi optimalt set ser dem som medforskere, i et kritisk psykologisk perspektiv. Vi er her opmærksomme på, at dette positionerer os i en magtrelation, der skaber uligevægt og ligeledes vurderer og tolker på deres oplevelser. Endelig er vi i en subjektposition, hvor vi må overveje, om vi inddrager medarbejderne i det intenderede omfang, særligt i observationen, og hvordan vi her positionerer dem som subjekter. Således er vi efter interviewene blevet opmærksomme på, at vi ikke, i det omfang vi ønskede, tilgik medarbejderne med den tiltænkte åbenhed. Dermed kunne der have været potentiale i et ustruktureret, åbent interview, hvor man kunne have fået et mere åbent indblik i medarbejdernes oplevelser. Styrken ved det åbne interview er, at mange væsentlige oplevelser ofte italesættes dér, hvor informanten taler om det, vedkommende selv definerer. Udfordringen vi oplevede ved det semistrukturerede interview var, at den empiri vi producerede var interessant, men var ikke skarp nok på grund af en tveægget problemformulering i midten af processen. Derfor ændrede tematikkerne også for opstillingen af interviewguiden (Bilag, 3).

Vi blev udfordret i vores etiske og juridiske overvejelser i form af, at vi ikke kunne tilbyde dem et lukket anonymt rum, hvor informationernes oplevelser kunne ytres frit. På denne måde kan der ses nogle udfordringer fra arbejdspladsen, der kan have haft en stor effekt på det de ansatte har fortalt os om. Alternativt kunne vi have valgt en mere kvantitativ metode, der ikke kræver fysisk tilstedeværelse, da vores valg af metode krævede tid, planlægning, transport, kodning og transskribering. Derudover krævede det at vi anvendte meget meta- og etisk refleksion i behandlingen af empirien.

Vores planlægning af observation blev påvirket af at det var svært at finde en dato, hvor organisationen kunne have os på besøg. Ideelt set ville vi have været mere ude og observere for at få en større indsigt i informanternes oplevelser og arbejdsdag, men dette var desværre ikke muligt. Observationerne er med til at danne baggrund for et førstehåndsindtryk af arbejdspladsen og de konflikter vi blev introduceret for under interviewene. Under vores partiel deltagende observation interagerede vi med informanterne, men var opmærksom på at dette kan påvirke situationen og vores resultater, ud fra at informanterne er opmærksomme på at de bliver observeret, hvilket påvirkede deres handlingsbeslutninger og gøren (Kristiansen & Krogstrup 2015, s. 58-105). Derfor valgte vi bevidst ikke at deltage fuldt ud i observationen, da vi primært ville observere de sociale interaktioner. Vi gjorde os dermed også overvejelser omkring hvor lang tid man skal bruge i felten for at have observeret nok til ikke at drage ugyldige konklusioner (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 88). Ved projektstart havde vi et ønske om at bruge flere dage i felten for at observere daglige rutiner og sociale interaktioner, men grundet tidsbegrænsningen måtte vi vurdere, hvilke relevante informationer vi ville kunne nå at få på så kort tid. Derfor valgte vi at fortsætte med observationen, og ud fra resultaterne bruge dem som understøttende element, da det kun giver et øjebliksbillede. Til slut skal det nævnes at vi havde gjort os andre overvejelser i forhold til analysestrategien, i og med at vi kunne have valgt at tage udgangspunkt i hver informant som tema.

#### 6.4 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriterierne for nærværende projekt lægger sig op ad de definerede kriterier om transparens, gyldighed og genkendelighed (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 494). Det forsøger vi ved at have en sammenhæng og en rød tråd igennem hele projektet, for at opretholde standarden for brugbar viden (Stormhøj, 2006, s. 97). Vi søger løbende at stille spørgsmål til vores forforståelser, samt at anskue dem på nye måder. Deraf erfares nye forståelser og erfaringer af stress-fænomenet. Projektet kan

derfor formå at åbne op for nye forståelser og udvide begrebet stress i en anden kontekst. Det gør vi ved at forsvare vores position med velbegrundet belæg, der forstås at vi løbende og tydeligt redegøre for vores perspektiver, herunder vores forforståelser og refleksioner, vores ontologisk og epistimeologiske ståsted, analysestrategi, samt vores mål med opgaven i forhold til problemformuleringen, for at have en transparens i processen. Dette er for at læseren kan vurdere, diskutere og kritisere vidensproduktet, vores valg og beslutninger, samt hvordan stress fænomenet ses på en bestemt måde og begrebsliggøres i egen kontekst (Stormhøj, 2006, s. 99). Analysens frugtbarhed afhænger om analyserammen har forklaringspotentiale og evner at skabe nye forklaringer (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 133). Frugtbarheden af projektets resultater fremhæves i dette projekt ud fra at det bidrager med nye måder at tænke virkeligheden på, idet at det er muligt at anvende, og komme med en viderebygning på en allerede teoretisk forståelse af fænomenet og omforme betydningen af stress i den politiske debat.

## 7. Konklusion

Vi har i dette projekt søgt svar på problemformuleringen:

*Hvilke arbejdsforhold oplever medarbejderne som stressende på botilbuddet ORG?*

*Hvilke tiltag kan sættes i værk for at mindske omfanget af potentielt stressfremkaldende arbejdsbelastninger på botilbuddet ORG?*

For at besvare første del af problemformuleringen anlagde vi et teoretisk hovedfokus af Lazarus, Folkman og Agervold. Videnskabsteoretisk og metodisk er undersøgelsen kritisk psykologisk og dialektisk materialistisk forankret, idet vi interesserer os for det relationelle forhold mellem individet og samfundet. Dette er blevet udført på et kommunalt botilbud, kaldet ORG. De fire arbejdsforhold der har været fremhævet i analysen er at oplevelsen af stress hos medarbejderne har omhandlet en individualisering af fænomenet, i forskellige kontekster. I forhold til hvordan medarbejderne oplever stress i arbejdsmiljøet forstås det ud fra et relationelt forhold mellem de ansatte, hvor miskommunikation og normløshed især er fremtrædende. Manglen på samarbejde blev også fremhævet i forhold til de betingelser de var underlagt på ORG, af tidsmangel, økonomi og arbejdsfordeling.

For at besvare anden del af problemformuleringen set ud fra nuværende neoliberalistiske samfundstendenser, er medarbejderne påvirket af et dialektisk forhold mellem arbejdsmiljøet og individuelle krav, hvor deres handlemuligheder er betinget af oplevede individualisering af håndteringen af stress, som udmunder sig i en selvkritik, hvilket de er med til at reproducere. Ved at anlægge et historisk perspektiv har vi konkluderet at handlerummet, til at give kritik for arbejderen er blevet indsnævret. Årsagen til dette, finder vi i de neoliberale samfundsnormer, der fordrer individualisme, hvilket igen medfører, at kritik ikke bliver vendt ud mod organisationen, men indad mod individet selv. En opsummerende pointe er, at grundet vores samfunds nuværende normer og logikker, er det både en nødvendighed for individet, organisationen og samfundet at være robust, således at man kan overleve de mange krav. Derfor kan vi konkludere at det er nødvendigt i ORG at danne handlemuligheder til kritik, hvilket kan skabes gennem en konstruering af fysiske sociale fora. På denne måde bibeholdes den individuelle autonomi, men giver muligheden til at dele sine stressbelastninger, idet stress er en irreversibel ændring, som sker kontinuert over tid. Stress bør derfor udvikles som fænomen, idet stressbelastninger ikke udelukkende er en individuel håndtering, men bør forstås ud fra et dialektisk forhold, hvori individet og samfundet påvirker hinanden gensidigt, men ikke nødvendigvis progressivt.



## Kildeliste

- Agervold, M. (1998). *Det psykosociale arbejdsmiljø*. Aarhus: Aarhus University Press.
- Agervold, M. (1999). *Arbejde og stress - en introduktion til arbejdsmiljøpsykologi*. Systime A/S, 1. udgave, 1. oplag.
- Agervold, M. (2006). Er det gode arbejde Stressende? I T. Dalsgaard, *Stress - et vilkår i et moderne arbejdsliv* (s. 29-63). Økonomforbundets Forlag.
- Andersen, M. F., & Brinkmann, S. (2013). *Nye perspektiver På Stress*. Aarhus, 1 udgave, 2. oplag: Klim.
- Antoft, R., & Salomonsen, H. H. (2012). Casestudier i organisationer som dynamisk proces. I M. H. Jacobsen, & S. Q. Jensen, *Kvalitative Udfordringer* (s. 129-154). København: Hans Reitzels Forlag.
- Baldursson, E. B. (2009). *Hyperstress: Essays om moderne arbejdspsykologi*. Frydenlund, 1. udgave, 1. oplag.
- Becker, H. S. (1968). Social Observation and social Case Studies. *International Encyclopedia of the Social Sciences*, s. 232.
- Berg-Sørensen, A. (2012). Hermeneutik og Fænomenologi. I M. H. Jacobsen, K. Lippert-Rasmussen, & P. Nedergaard, *Videnskabsteori - I Statskundskab, Sociologi og Forvaltning* (s. 215-244, 2. udgave, 1. oplag). Hans Reitzels Forlag.
- Birkler, J. (2009). *Videnskabsteori - En Grundbog*. København: Munksgaard Danmark.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2015). *Kvalitative Metoder*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Christensen, A. I., Ekholm, O., Davidsen, M., & Juel, K. (2010). *Sundhed og Sygelighed i Danmark & udviklen siden 1987*. Statens Institut for Folkesundhed.
- Christensen, U., Nielsen, A., & Schmidt, L. (2013). Det Kvalitative Forskningsinterview. I S. Valgård, & L. Koch, *Forskningsmetoder i Folkesundhedsvidenskab* (s. 61-89). København: Munksgaard.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Sage Publication, Inc.
- Cullberg, J. (1993). *Krise og Udvikling*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Dreier, O. (1979). Indledning. I L. Mihail, *Den Kritiske Psykologi* (s. 7-18). København: Rhodos.
- Engelsted, N. (1995). *Personlighedens Almene grundlag 1*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Fromm, E. (1982). *Det Sunde Samfund*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Fuglsang, L., Olsen, P. B., & Rasborg, K. (2013). Introduktion. I L. Fuglsang, P. B. Olsen, & K. Rasborg, *Videnskabsteori i Samfundsvidenskaberne - På tværs af fagkulturer og paradigmer, 3. Udgave* (s. 11-32). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Groth, S., & Rosbjerg, R. (2006). Stressen fysiologiske og psykologiske konsekvenser. I T. Dalsgaard, *Stress - et vilkår i det moderne arbejdsliv?* (s. 18-27). Jurist og Økonomforbundets Forlag.
- Hagedorn-Rasmussen, P. (2016 (B)). Robust Oranisationsforandring. I P. Hagedorn-Rasmussen, J. Pries-Heje, K. Bødker, S. Elsborg, & J. D. Scheuer, *Robust Organisationsforandring - Design og implementering i Orkanens Øje* (s. 13-52). Viborg: Samfundslitteratur.

- Hagedorn-Rasmussens, P. (2016 (A)). Fra individuel til organisatorisk robusthed. *FOA - Klædt på til ledelse* 2016, 33-41.
- Haug, W. F. (1979). Individets borgerlige privatform og samfundets omverdensform. I M. Larsen, *Den Kritiske Psykologi* (s. 159-174). København: Rhodos.
- Holstein, B. (1995). Validitetsaspekter i Kvalitativ forskning. I I. M. Lunde, & P. Ramhøj, *Humanistisk Forskning indenfor Sundhedsvidenskab - Kvalitative Metoder* (s. 329-339). København: Akademisk Forlag A/S.
- Holz kamp, K. (1979). Den kritiske psykologis kategorielle og teoretiske opfattelse af formidlingen mellem de konkrete individer og deres samfundsmæssige livsbetingelser. I M. Larsen, *Den Kritiske Psykologi* (s. 189-201). København: Rhodos.
- Honneth, A. (2006). *Kamp om anerkendelse*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hvid, H. (1991). *Det Gode Arbejde*. København: Forlaget Fremad.
- Hvid, H., & Møller, N. (1992). *Det udviklende arbejde*. København: Forlaget Fremad A/S.
- Juel, K., Sørensen, J., & Brønnum-Hansen, H. (2006). *Risikofaktorer og folkesundhed i Danmark*. Sundhedsstyrelsen.
- Juul, S., & Pedersen, K. B. (2012). *Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jørgensen, M. W., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse - som teori og metode*. Roskilde Universitetsforlag/Samfundslitteratur.
- Kinman, G., & Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, s. 19(2) 101-120.
- Kjøller, M., Juul, K., & Kamper-Jørgensen, F. (2007). *Folkesundhedsrapporten*. Statens Institut for Folkesundhed.
- Kristensen, C. J., & Hussain, M. A. (2016). *Metoder i Samfundsvidenskaberne*. Forlaget Samfundslitteratur.
- Kristiansen, H. K. (2015). *Deltagende observation*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (2015). *Deltagende Observationer*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, H. K., & Kristiansen, S. (2015). *Deltagende observation: Introduktion til en samfundsvidenskabelig metode*. Gyldendals Akademi.
- Kvale, S. (1977). *Interview - En Introduktion til det Kvalitative Forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview: Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview: Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag, 2. udgave.
- Lange, K. (2017). *Socialpædagogen Online*. Hentet fra Socialpaedagogen.sl.dk: <http://socialpaedagogen.sl.dk/arkiv/2017/12/soevnloeshed-og-stress-rammer-offentligt-ansatte/> (Sidst besøgt d. 18.12.2017)

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lewin, K. (1935). *A Dynamic Theory of Personality*. New York And London: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Milsted, T. (2017). *Stresset - Hvornår har du selv et ansvar?* København, 1. udgave, 1. oplag: People's Press.
- Maaløe, E. (1996). *Case-studier - Af og om mennesker i organisationer*. Akademisk Forlag.
- Netterstrøm, B. (2014). *Stress og arbejde - Nyeste viden om årsager, konsekvenser, forebyggelse og behandling*. 1. udgave, 2. oplag, Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, T. (1984). Stress og arbejdsmiljø. I K.-E. Sabroe, & E. Petersen, *Arbejdspsykologi - Arbejde, arbejdsmiljø og arbejdsorganisation* (s. 158-180, 1. udgave, 1. oplag). København: Munksgaard.
- Nissen, M. (2002). Det kritiske subjekt. *Psyke & Logos*, s. 65-85.
- Olsen, M., & Flensburg, T. (19. 02 2016). *Politiken*. Hentet fra Politiken.dk:  
<http://politiken.dk/oekonomi/art5611780/Offentligt-ansatte-er-tynget-af-stress-og-voksende-arbejdspres>
- Pedersen, F., Albertsen, K., & Kludt, L. (2012). *Psykisk arbejdsmiljø og helbred - Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø 2012*. FTF.
- Pedersen, O. K. (2011). *Konkurrencenstaten*. Hans Reitzels Forlag.
- Pervin, L. A., & Lewis, M. (1978). Overview of the Internal-External Issue. I L. A. Pervin, & M. Lewis, *Perspectives in Interactional Psychology* (s. 1-20). New York: Plenum Press.
- Prætorius, N. U. (2007). *Stress - Det moderne traume*. Viborg, 1. udgave, 6. oplag: Dansk Psykologisk Forlag.
- Rosa, H. (2014). *Fremmedgørelse og acceleration (Oversat af Morten Visby)*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Seyle, H. (1936). A Syndrom Produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature*, 138, 32, s. 32.
- Seyle, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill Book Company.
- Stormhøj, C. (2006). *Poststrukturalismer - videnskabsteori, analysestrategi, kritik*. Samfundslitteratur, 1. udgave.
- Sundhed.dk. (Besøgt: 24. 04 2017). *Sundhed.dk*. Hentet fra  
<https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/arbejdsmedicin/arbejdsrelaterede-sygdomme/stress-tilpasningsreaktion-arbejdsrelateret/>
- Szabo, S., Tache, Y., & Somogyi, A. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief "Letter" to the Editor of Nature. *Informa Healthcare*, s. 472-478, 15(5).
- Trotsky, L. (2009). DEN DIALEKTISKE MATERIALISMES ABC. I S. Standpunkt, *Hvad er marxisme?* (s. 180-184). København: Socialistisk Standpunkt.
- Videnscenter for Arbejdsmiljø. (Besøgt: 12. 11 2017). *Arbejdsmiljøviden.dk*. Hentet fra  
<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Vaerd-at-vide-om-arbejdsmiljo/Arbejdsmiljoarbejdet/Ny-arbejdsmiljorepraesentant/Arbejdsmiljorepraesentantens-opgaver>

- Wainwright, D., & Calnan, M. (2002). *Work Stress - The making of a modern epidemic*. Open University Press.
- Weitzman, E. A., & Miles, M. B. (1995). *Computer Programs for qualitative data analysis*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Willig, R. (2013). *Kritikkens U-vending - En diagnose af forvandlingen fra samfundskritik til selvkritik*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Willig, R. (2016). *Afvæbnet kritik*. Hans Reitzels Forlag.

## Oversigt over bilag

- Bilag 1. State of the art
- Bilag 2. Interviewguide
- Bilag 3. Opdateret Interviewguide
- Bilag 4. Informationspapir til deltagerne
- Bilag 5. Samtykkeerklæring
- Bilag 6. Overvejelser inden observationen:
- Bilag 7. Observationsguide
- Bilag 8. Forforståelser
- Bilag 9. Begrebsoversigt
- Bilag 10. Transskriberinger af empiri