

Kunnskapsarbeidets tvetydighet - en analyse av psykososiale forhold og arbeidsrelatert stress i kunnskapsintensivt arbeid

Nerma Masic

Vårsemester

Mai 2013



Masteroppgave i organisasjon, ledelse og arbeid

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Forord

Denne masteroppgaven har inngått som en obligatorisk og avsluttende del av masterprogrammet i organisasjon, ledelse og arbeid ved Universitetet i Oslo. Oppgaven har pågått over et semester og utgjør tretti studiepoeng.

Gjennom arbeidet har jeg fått mulighet til å studere nærmere et selvvalgt tema og fordype meg i en problemstilling. Arbeidsprosessen har vært både utfordrende og lærerik, og har gitt meg en ny erfaring i studiesammenheng.

Jeg vil takke min veileder Hans Christian Sørhaug for råd og veiledning underveis i arbeidet.

Jeg retter også en stor takk til min familie som har støttet og oppmuntret meg under studietiden og skriveprosessen med denne oppgaven.

Oslo, mai 2013

Nerma Masic

Innhold

<i>Figurliste</i>	5
<i>Sammendrag</i>	7
<i>1.0 Innledning</i>	9
<i>2.0 Formål og problemstilling</i>	10
<i>2.1 Oppgavens disposisjon</i>	11
<i>3.0 Metode</i>	12
<i>3.1 Litteraturstudie som metode</i>	12
<i>3.2 Søkeprosessen</i>	13
<i>3.3 Etikk</i>	13
<i>4.0 Sentrale begreper</i>	13
<i>4.1 Det nye arbeidslivet</i>	13
<i>4.2 Særtrekk ved kunnskapsarbeid</i>	16
<i>4.2.2 Kunnskapsarbeid som relasjonsarbeid</i>	16
<i>4.3 Kunnskapsbedrifter</i>	18
<i>4.4 Hvem er kunnskapsarbeidere?</i>	18
<i>4.5 Arbeidsstress</i>	20
<i>4.5.1 Stresskategorier</i>	21
<i>4.5.2 Hva er konsekvensene av stress?</i>	22
<i>4.6 Psykososialt arbeidsmiljø</i>	23
<i>4.6.1 Trivsel</i>	23
<i>4.6.2 Helsefremmende arbeidsplasser</i>	24
<i>4.7 Arbeidskrav</i>	25
<i>4.7.1 Kvantitative jobbkrav</i>	25
<i>4.7.2 Kvalitative jobbkrav</i>	26

5.0 Tidligere forskning	26
6.0 Teorier om psykososialt arbeidsmiljø	27
6.1 Krav-kontroll-modellen	28
6.2 Krav-kontroll-støtte-modellen	29
6.2.1 Krav	30
6.2.2 Kontroll	31
6.2.3 Sosial støtte	32
6.3 Jobbkraft-ressurser-modellen	33
7.0 Analyse og drøfting	35
7.1 Utfordringer i det nye arbeidslivet	36
7.1.1 Hvordan oppfatter kunnskapsarbeiderne de økende kravene?	39
7.2 Organisatoriske årsaker til stress i kunnskapsintensive virksomheter	39
7.2.1 Normativ kontroll i kunnskapsintensive virksomheter	40
7.2.2 Kunnskapsarbeidernes motivasjon	41
7.3 En casestudie av stress i kunnskapsintensive virksomheter	42
7.4 Kunnskapsarbeid – tvetydighetsintensivt?	43
7.4.1 Autonomi	46
7.4.2 Rollekonflikt mellom arbeid og hjem	47
7.4.3 Tidspress i det nye arbeidslivet	50
7.4.4 Flexibilitetens dilemma	51
7.4.5 Sosial støtte som en tveegget sverd?	51
7.5 Drøfting av modellene i forhold til kunnskapsintensivt arbeid	53
7.5.1 Krav-kontroll-støtte modellen	53
7.5.2 Kontroll «over» og «innenfor» jobben – En kritikk av krav-kontroll-støtte modellen....	55
7.5.3 Jobbkraft-ressurser modellen	56
7.5.4 Effekten av krav, kontroll og sosial støtte	57
7.5.5 Tvetydighet i krav og ressurser	59

<i>7.6 Kjønnforskjeller i krav og forventninger</i>	<i>61</i>
<i>7.7 Stress som et individuelt problem i kunnskapsintensive virksomheter.....</i>	<i>62</i>
<i>7.7.1 Stress som eget ansvar – en casestudie i en IKT bedrift.....</i>	<i>63</i>
<i>7.7.2 Sterke yrkesidentiteter og stolthet hos kunnskapsarbeidere</i>	<i>64</i>
<i>7.8 Handlingsstrategier for forebygging og mestring av stress i kunnskapsintensive virksomheter.....</i>	<i>65</i>
<i>7.8.1 Tre tilnærminger til stressmestring</i>	<i>65</i>
<i>7.8.2 Kollektive handlingsstrategier</i>	<i>66</i>
<i>8.0 Avslutning.....</i>	<i>67</i>
<i>9.0 Referanser</i>	<i>71</i>

Figurliste

Figur 1. Krav-kontroll-støtte modellen	34
Figur 2. Jobbkraft-ressurser modellen.....	29

Sammendrag

Hensikt: Studiens hensikt har vært å analysere trekk ved kunnskapsintensivt arbeid ut i fra et psykososialt perspektiv med utgangspunkt i to modeller om psykososialt arbeidsmiljø for å finne ut hvordan disse kan forklare arbeidsrelatert stress hos kunnskapsarbeidere.

Metode: Studien er en litteraturstudie som bygger på teori og empiri fra bøker, forskningsartikler og annen faglitteratur.

Analyse og drøfting: I analysen beskrives hvilke psykososiale forhold ved kunnskapsintensivt arbeid som kan forklare det økende stresset hos kunnskapsarbeidere. Tvetydighet i kunnskapsintensivt arbeid viser seg som et viktig funn, hvor viktige ressurser også kan opptre som krav og ha en belastende effekt på helsen til kunnskapsarbeidere. Studien viser at krav-kontroll-støtte modellen er mer begrenset enn jobbkrav-ressurser modellen for å forklare krav og ressurser i kunnskapsintensivt arbeid. Kontroll «over» og «innenfor» jobben er en svakhet med modellen, som også predikerer tvetydigheten i kunnskapsintensive yrker. Jobbkrav-ressurser modellen er derimot mer fleksibel til å forklare bredden i kunnskapsintensivt arbeid og har i tillegg flere forhold som kan fungere som ressurser og buffere mot stress. Oppgaven avslutter med noen handlingsstrategier for forebygging og stressmestring. Noen av de aktuelle tiltakene på organisasjonsnivået kan være jobbredesign, redusert arbeidsmengde, utvikling av et støttende klima i organisasjonen og forbedret kommunikasjon. Tiltak for sosial støtte blir spesielt fremhevet som viktig i kunnskapsintensive virksomheter.

Nøkkelord: kunnskapsintensivt arbeid, kunnskapsarbeidere, profesjoner, psykososiale forhold, stress, krav, kontroll, støtte og tvetydighet.

1.0 Innledning

Arbeidsplassen gir oss mulighet til å bruke våre kunnskaper, ferdigheter og kompetanse som blir vurdert av andre. Arbeidet har både positive og negative sider. Den gir oss mulighet for læring, personlig utvikling og selvtillit og samtidig bidrar vi til fellesskapet. På den andre siden innebærer arbeidet at vi blir utsatt for psykologiske, sosiale og fysiske/kjemiske belastninger som kan true vårt velvære, trivsel og helse (Knardal 2011 s. 268). I boka «Gränslöst arbete – socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet» diskuteres det hvilke konsekvenser det nye arbeidslivet har for menneskene, både på det psykologiske og sosiale planet. Kunnskapssamfunnet har ifølge forfatterne en annen sosial struktur enn industrisamfunnet. I motsetning til industrisamfunnet, hvor individets sosiale status og rolle i samfunnet ble bestemt av hennes forhold til den vareproduserende prosessen, bestemmes individets sosiale status og rolle i kunnskapssamfunnet uti fra hennes forhold til den kunnskapsproduserende prosessen (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson og Lundberg 2006 s.84).

Allvin m.fl. (2006) viser til hvordan det nye arbeidslivet har ført til en dårligere helse, først og fremst psykisk, som de mener er en følge av det nye arbeidslivet og dets krav til enkeltindividet (Allvin m.fl. 2006 s.165). I mange av dagens yrker, bidrar individet til å skape sine egne arbeidsvilkår. Hvordan man håndterer og forholder seg til disse vilkår er med på å bestemme arbeidets kvalitet og den enkeltes helse (Allvin m.fl. 2006 s. 167).

Forskningen viser at kunnskapsarbeidere opplever alvorlig arbeidsrelatert stress. Vanligvis er det slik at stress og belastning på arbeidsplassen kobles sammen med industri- og tradisjonelle tjenestearbeidere, og ikke med kunnskapsarbeidere. Grunnen til dette er at kunnskapsarbeidernes arbeidstilværelse regnes for å være god og utviklende, med arbeidsbetingelser som er karakterisert av høy grad av innflytelse, kontroll, fleksibilitet, autonomi osv. Kunnskapsarbeid blir beskrevet i både positivt og negativt forstand – den kan både være spennende og stressfull. Kunnskapsintensivt arbeid har medført til en økning i utbredelsen av stressrelaterte sykdommer. En analyse av Eurostats data utført av The Work Foundation viser at stress er konsentrert blant kunnskapsarbeidere. Samtidig viser denne analysen at muskel- og skjelettlidelser er mindre utbredt blant denne gruppen arbeidere, noe som kan tolkes slik at veksten i kunnskapsøkonomi har medført til en endring i arbeidsrelaterte helsetilstander (Brinkley, Fauth, Mahdon og Theodoropoulou 2009 s. 14).

Danske undersøkelser antyder også at kunnskapsintensiv arbeid medfører problemer med organisatorisk stress (Ipsen og Jensen 2010 s. 1). Kunnskapsarbeidere svarer at de er påvirket av store arbeidsmengder og et økende tempo som resulterer i klassiske symptomer på stress.

Når vi snakker om den økende individualiseringen og selvstendigheten som individet opplever i dagens arbeidsliv, har denne utviklingen ført med seg et økende ansvar for arbeidet og konsekvensene det bærer med seg. Det som skjer når man får mer selvstendighet er en økende usikkerhet om hva og hvor mye som kreves av den enkelte arbeidstakeren. Dette bidrar til at man arbeider betydelig mer enn man ellers skulle ha gjort (Allvin m.fl. 2006 s.149). Når man må utforme arbeidet selv, blir de sosiale relasjonene og rollene rundt arbeidet mer utydelige, noe som stiller høyere krav til enkeltindividet for hvordan man skal håndtere disse. Forandringene i arbeidslivet når det gjelder organisering av arbeidet, forholdet mellom ansatte på arbeidsplassen og forholdet mellom ledelsen og ansatte kan ifølge Hilsen og Grimsmo (1998) ikke sies å være positive eller negative. På den ene siden øker presset, mens på den andre siden opplever flere økt innflytelse og trivsel. Forfatterne mener derfor at forandringene i arbeidslivet ser ut til å ha tvetydige konsekvenser for arbeidsmiljøet (Rønning 4-5/ 2002 s. 101).

2.0 Formål og problemstilling

Hovedtema for denne oppgaven er psykososiale forhold og arbeidsrelatert stress i kunnskapsintensivt arbeid. Psykososiale forhold innbefatter hvordan arbeidet og arbeidstiden er tilrettelagt, for eks. hvor stor grad av frihet, selvbestemmelse og fleksibilitet det er i arbeidet. Begrepet psykososiale forhold viser til individets reaksjoner på arbeidsmiljøet og de arbeidsorganisatoriske forhold (Sterud 2004 s.6). Det antas i utgangspunktet at det er en diskrepans mellom jobbkrav og ressurser i et arbeidsmiljø som fører til arbeidsbelastning og dårlig helse. Endringene i arbeidsmiljøet, bla flere som jobber innen service sektoren, flere jobber som krever IKT kunnskaper og færre jobber definert av fysiske krav og mer av psykologiske og emosjonelle krav, styrker betydningen av å studere det psykososiale miljøet og hvilke helseeffekter den har på ansatte i det nye arbeidsmiljøet.

Hensikt blir derfor å undersøke hvordan arbeidsrelatert stress blant kunnskapsarbeidere kan forklares ut i fra psykososiale forhold i moderne, kunnskapsintensive virksomheter. Det er viktig å rette et kritisk blikk mot forhold ved det nye arbeidslivet for å se på hvordan de

påvirker arbeidsbelastningen og helsen til arbeidstakere. Jeg synes også at det er relevant å studere nærmere hvordan psykososiale forhold i moderne virksomheter kan belyses ut i fra relevante teorier. Jeg hadde det klart i begynnelsen at jeg ville fordype meg i tema psykososialt arbeidsmiljø og teorier knyttet til dette, og etter hvert kom ideen til å se på dette i forhold til kunnskapsintensivt arbeid. Da kom jeg frem til følgende problemstilling:

Hvordan kan arbeidsrelatert stress blant kunnskapsarbeidere forklares ut i fra krav, ressurser og sosial støtte i kunnskapsintensive virksomheter og hvilke handlingsstrategier kan brukes for forebygging og mestring?

Det antas at:

- Balanse mellom krav og ressurser skaper et godt psykososialt arbeidsmiljø og kan virke positivt på arbeidernes helse
- Ubalanse mellom krav og ressurser svekker det psykososiale arbeidsmiljøet og kan føre til negativt stress

For å belyse problemstillingen, stilles det noen underliggende spørsmål:

- Hvilke trekk ved kunnskapsintensivt arbeid kan generere stress?
- I hvilken grad er krav-kontroll-støtte modellen og jobbkrav-ressurser modellen brukes for å forklare arbeidsrelatert stress hos kunnskapsarbeidere ut i fra krav og ressurser?

2.1 Oppgavens disposisjon

Jeg vil starte oppgaven med en innledning om tema og deretter presentere formålet og problemstillingen, hvor jeg også gir en begrunnelse for temavalget. I metoddelen gir jeg en beskrivelse av litteraturstudie som metode samt en begrunnelse for valget. Hvordan jeg gikk frem i søkeprosessen av litteratur samt etikk er også en del av kapitlet. Neste kapittel vil omfatte en innføring i de viktigste kjennetegn ved det nye arbeidslivet og en redegjørelse av relevante begreper. Deretter følger en del om tidligere forskning på feltet.

Kapittel 6 vil gi en presentasjon av teoretiske perspektiver på psykososialt arbeidsmiljø. De to teoriene er krav-kontroll-støtte teorien og jobbkrav-ressurser teorien. Kapittel 7 er analyse og drøfting av teori og empiri opp mot problemstillingen. Først vil jeg fremheve noen trekk ved

kunnskapsintensivt arbeid og analysere om de frembringer stress hos kunnskapsarbeidere, og deretter diskutere de to teoriene og deres styrker og svakheter i forhold til kunnskapsintensivt arbeid. Denne delen vil jeg avslutte med noen handlingsstrategier og tiltak for forebygging og mestring av stress. Til slutt oppsummerer jeg hovedfunnene i oppgaven.

3.0 Metode

Dette kapitlet vil omfatte valg av metode for belysning av problemstillingen og en begrunnelse for metodevalget.

Valg av metode er en sentral del av forskningsprosessen. Metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap (Dalland 2012 s. 50). Videre skriver Dalland at med ordet metode tenker vi oftest på en bestemt metode som er brukt i oppgaven, for eks. intervju, observasjon eller spørreskjema.

3.1 Litteraturstudie som metode

I denne oppgaven vil jeg ta i bruk litteraturstudie hvor data innhentes fra eksisterende litteratur. Denne metoden gir tilgang til en stor mengde data og man kan tilegne seg flere synspunkter om et tema. Litteraturstudie kan brukes både ved kvalitativ og kvantitativ metode. Når man søker etter litteratur i forskjellige databaser, trenger man kunnskap om søkemetoder og de ulike søkedatabasene for å få effektive og relevante resultater. Denne innhenting kan være vanskelig når man søker etter nyere, relevante data.

Hensikten min er å få en oversikt over primær og sekundærlitteratur samt tidligere forskning som er gjort på arbeidsbelastning og helse blant kunnskapsarbeidere og hvordan dette kan knyttes opp mot teoriene om psykososialt arbeidsmiljø. Det finnes en del studier om stress blant kunnskapsarbeidere, og funnene fra disse studiene vil brukes som empirisk underbygging.

Kvalitativ metode gir grundigere innsikt i en problemstilling. Denne studien søker å belyse kunnskapsarbeiderens egne opplevelser og erfaringer. Det vil derfor vektlegges å bruke kvalitative data fra ulike studier, for å beskrive, forklare og kontrollere praksissituasjoner om stress og psykososialt arbeidsmiljø blant kunnskapsarbeidere. Kvantitative data skal derimot ikke utelukkes og vil brukes der hvor dette kan hjelpe til oppgavens formål.

3.2 Søkeprosessen

Litteraturen på feltet er hovedsakelig på norsk og engelsk og jeg har valgt å ikke begrense meg til nyere kilder. Litteratursøket har jeg foretatt i databasen til Bibsys, ved å kombinere følgende søkeord: «kunnskapsarbeid», «kunnskapsarbeid og psykososialt arbeidsmiljø», «knowledge work and stress», «knowledge work and psychosocial environment», «workstress» og «arbeidsstress». Ved bruk av disse søkeordene i Bibsys fikk jeg forskjellige antall treff avhengig av søkeord. Mest treff var det på søkeord om arbeidsstress og minst på søkeord om kunnskapsarbeid. De samme søkeordene har jeg brukt i Google Scholar, hvor jeg hovedsakelig fikk opp artikler og studier som resultat. Jeg gikk deretter gjennom treffene i både Bibsys og Google Scholar for å finne ut hvilke som var relevante å bruke i oppgaven.

3.3 Etikk

I en litteraturstudie brukes det allerede eksisterende forskning og oppgaven vil være etisk forsvarlig. Det vil ikke bli foretatt intervjuer og/eller observasjoner og dermed stilles det ikke krav om taushetsplikt, anonymitet og andre etiske spørsmål. Dette er allerede gjort av forfatterne av litteraturen. Når man skal gjengi andres arbeid og forskningsresultater er det derimot viktig at man gjengir referanser og sitater og samtidig gjør det på en korrekt måte for å forhindre plagiering.

4.0 Sentrale begreper

I dette kapitlet vil jeg gi en beskrivelse av sentrale trekk ved det nye arbeidslivet og deretter redegjøre hva som menes med kunnskapsarbeid, kunnskapsbedrifter og kunnskapsarbeidere. Deretter vil begrepene arbeidsstress og psykososialt arbeidsmiljø bli gjort rede for, samt hva som menes med trivsel og helsefremmende arbeidsplasser.

4.1 Det nye arbeidslivet

En stor del av arbeidsstyrken i dagens arbeidsliv jobber i kunnskapsorganisasjoner og kalles dermed kunnskapsarbeidere. Kravene til personlig engasjement og endringsvilje, som altså betyr evner til å tilpasse seg og anvende ny informasjon, nye metoder og nye arbeidsprosedyrer, er typiske kjennetegn på kunnskapsarbeid og disse kan være helsefremmende. Kunnskapsintensitet fører med seg samtidig nye utfordringer og utviklingspotensialer som øker bekymringen for stress og utbrenthet i disse jobbene (Kalimo 1999 s. 605-606).

Dette er en illustrering av hvordan en ansatt i en IT-bedrift opplever jobben sin.

«Det er dette med time to market, altså. Det er veldig travelt og det svinger så mye. Kommer man ikke ut med produktene i rett tid så er de ute allerede når de kommer ut. Fra tiden når ideen til produktet er brakt, til at en eller to andre leverandører har et likeverdig produkt ute på markedet, er veldig kort. Så når det er pilotutvikling er det hastverk, hastverk, hastverk, hastverk. Det er alltid et jag for å ikke miste noe».

Fritt oversatt fra svensk.

(Allvin m.fl. 2006 s.7).

Det er spesielt tre kjennetegn på det nye arbeidslivet som går frem i litteraturen. Disse er grenseløshet, individualisering og fleksibilitet.

Grenseløshet

Mange arbeidstakere i det nye arbeidslivet, erfarer nye muligheter og forventninger, men også nye strukturer og krav, i motsetning til det «gamle arbeidslivet», eller det tradisjonelle, industribaserte arbeidet. Tiden kan oppleves som påtrengende og krevende, samtidig som grensene er utydelige for hvor mye, hvor raskt eller hvor bra man skal arbeide. Ifølge Allvin m. fl. skaper de nye mulighetene og forventningene en ulikhet blant arbeidstakere, fordi ikke alle kan realisere dem og som ifølge dem karakteriserer det nye arbeidslivet (Allvin m.fl. 2006 s.11). Videre hevder forfatterne at denne ulikheten stammer fra konkurransen som råder i dagens arbeidsmarked (Allvin m.fl. 2006 s.12).

Individualisering

Et sentralt kjennetegn ved dagens arbeidsliv er individualisering i organisasjoner og av arbeidstakere, noe som spesielt gjelder for «kunnskapsorganisasjoner». Individet må selv definere, planlegge og gjennomføre sitt arbeid (Allvin m.fl. 2006 s. 169). Målet med dereguleringen er at virksomheten skal være fleksibel, slik at det blir lettere å tilpasse seg til omverdenens krav. Individualiseringen bærer med seg flere fordeler for individene, men samtidig kan ikke han eller hun gjøre helt som de vil. Allvin m.fl. skriver hvordan dereguleringen alltid fører med seg nye reguleringer. De hevder at individets selvstendighet forutsetter en internalisering av virksomhetens verdisystem og mål. I motsetning til tradisjonelle reguleringer som rettet seg mot arbeidskraften som kollektivet, retter dagens krav seg direkte mot individet. Individualiseringen i det moderne arbeidslivet skaper på den ene

siden frigjorte og autonome arbeidstakere, men det kan også argumenteres for at denne individualiseringen fører med seg et større ansvar. De nye reguleringene stiller derfor også andre krav til individet, og det blir mer og mer viktig å kunne tilpasse seg og lære nytt. Individualiseringen fører også til en personliggjøring av arbeidet. For mange arbeidstakere i det nye arbeidslivet oppleves arbeidet som et livsprosjekt og en livsstil.

Fleksibilitet

Fleksibiliteten i det nye arbeidslivet innebærer fleksible organisasjonsformer og endrede arbeidsforhold. Et trekk ved kunnskapssamfunnet i dag er at det er blitt et uklart skille mellom jobb og fritid. I mange kunnskapsbaserte bransjer viskes skillet mellom arbeid og fritid bort. Fleksibiliteten og de løse strukturene i moderne organisasjoner er en kilde til mange av utfordringene for en moderne arbeidstaker. Økt konkurranse fører til høyere kvalitetskrav, noe som fører til at ansatte må bruke mer tid på kvelden (og netter) for å levere gode produkter (Knardahl 2011 s. 290). For en kunnskapsarbeider er ikke arbeidsdagen nødvendigvis over når man går hjem fra jobb.

Kravdimensjoner i det nye arbeidslivet

Kravene som stilles individet, manifesterer seg i flere ulike dimensjoner. Alvesson m.fl (2006), deler kunnskapskravene i det nye arbeidslivet i fire dimensjoner. De mener at disse er viktige for å forstå konsekvensene av dagens arbeidsliv. Den kognitive og den sosiale dimensjonen fremheves spesielt og det er disse jeg skal redegjøre nærmere for.

I den kognitive kunnskapsdimensjonen stilles tekniske kunnskapskrav til individet i forhold til egne arbeidsoppgaver. Disse er for visse jobber mer kvalifiserte, samtidig som selve mengden informasjon som individet stilles overfor, setter grenser for hvor mye kunnskap individet egentlig kan tilegne seg. I stedetfor øker de praktiske kravene for å kunne identifisere, sortere, håndtere og applisere den kunnskapen som man i dag trenger.

I den sosiale dimensjonen inngår krav på sosial kompetanse, sosiale nettverk og sosialt kapital. Disse blir mer og mer viktige for å utføre jobben, avansere i arbeidslivet og skaffe seg nytt jobb ved behov. Både de tekniske og de sosiale kravene som kreves i arbeidslivet er dermed personlige og krever evner til å kunne tilpasse seg ulike sammenheng. Dermed forsvinner mye av felles forutsetningene i arbeidslivet. I stedetfor en kollektiv nytte og fellesskap, blir arbeidet mer og mer et personlig utviklings- eller overlevelsesprosjekt (Allvin m.fl. 2006 s. 17).

4.2 Særtrekk ved kunnskapsarbeid

Brochs-Haukedal (2011) viser til Hackmann (1986) som argumenterer for fire forskjellige funksjoner som må ivaretas for at arbeid skal bli utført i en organisasjon. Disse er: utførelse av det aktuelle arbeidet, overvåkning og styring av arbeidsprosessen (ved innsamling og bearbeiding av data om arbeidets progresjon så vel som korreksjon når det er nødvendig), utforming av arbeidsenhet (individ, gruppe, avdeling osv.) og dens organisasjonsmessige støtte og den siste som er beslutninger om retning og bestemmelse av mål. I tradisjonelt arbeid har ledere hatt ansvaret for og håndtert selv de tre siste elementene. I kunnskapsintensivt arbeid er det imidlertid vanskelig for ledere å ha denne rollen og det er dessuten ikke helt ønskelig (Broch-Haukedal 2011 s.67).

Det er to viktige kjennetegn som skiller kunnskapsarbeid fra tradisjonelt arbeid. Det er autonomi og arbeidets verdiskaping.

Autonomi

I det nye arbeidslivet er mange profesjoner kjennetegnet av autonomi i forhold til ens arbeidssituasjon. Kunnskapsarbeidere blir ofte antatt å ha høy grad av autonomi i sin arbeidssituasjon, og samtidig er denne autonomien en forutsetning for at kunnskapsarbeidere skal kunne prestere på høyt nivå (Heljesand og Backe Christophersen s.12). Oppgaver som i det tradisjonelle arbeidslivet var tillagt ledelsen, er i dag håndtert av kunnskapsarbeidere selv. Dette forutsetter at motiverte arbeidstakere, som igjen krever autonomi. Det kreves samtidig av individet å være fleksibelt og å kunne tilpasse seg ulike referanserammer.

Arbeidets verdiskaping

I kunnskapsarbeid foregår arbeidets verdiskaping via informasjon og kunnskap, i motsetning til muskel- eller maskinkraft som kjennetegner industriarbeid (Brochs-Haukedal 2011 s. 68). Arbeidet har endret karakter fra manuelt til mentalt arbeid. Arbeidsprosesser som vedrører mentale og emosjonelle prosesser og kapasiteter er det ikke overraskende at de langsiktige konsekvensene av psykososialt overbelastning gjenspeiles i blant annet overarbeid (de Jonge og A.J. Kompier 1997 s.236).

4.2.2 Kunnskapsarbeid som relasjonsarbeid

Knut Fossetøl (2004) skriver i boka «Relasjonsmestere – om kunnskapsarbeid i det nye arbeidslivet» at kunnskapsarbeid er relasjonsarbeid. Forfatterne mener med dette at mer og

mer arbeid i dag bærer kjennetegn av servicearbeid hvor kunnskap om hvordan relasjonen til en klient eller kunde kan ivaretas på en tilfredsstillende måte. Denne kunnskapen kan ifølge dem ikke lett standardiseres eller formaliseres (Fossestøl 2004 s.120). Fossestøl (2004) definerer videre kunnskapsarbeid som evnen til å utnytte en bestemt fagkunnskap på en måte som er avstemt i forhold til omgivelsene og i forhold til oppgaven (Fossestøl 2004 s.98).

I den videre fremstillingen av særtrekkene ved kunnskapsarbeid omtaler Fossestøl hvordan kunnskapsarbeidere er underlagt et krav om å uttrykke innsikt og relasjonell kunnskap, samtidig som vi vil skåne omgivelsene og bli skånet for personer som strever med å finne frem til en adekvat måte å forholde seg til oppgaven og andre på. Kunnskapsarbeidere prøver å unngå personer som de mener vil forstyrre det saklige samarbeidet i oppgaveløsningen. Grunnen til dette er fordi de mener at de for eks. blander det personlige og det private, har problemer med å tilpasse seg nye situasjoner, mennesker og krav, er veldig usikre på om de gjør en god jobb og om de er godt likt.

Den relasjonelle kunnskapen som kunnskapsarbeid er blitt omtalt på, er egentlig en kunnskap som man tilegner seg alene og ikke sammen med kollegaer. Dette er fordi man på den ene siden er opptatt av å vise seg som en innsiktsfull kunnskapsarbeider, dvs. å understreke den betydning innsikt har i mellommenneskelige forhold for kunnskapsarbeidet. På den andre siden er kunnskapsarbeidere forsiktige med å ikke vise sine utprøvinger og feiltakelser for omgivelsene. Dette blir ifølge Fossestøl en diskret måte å fortelle våre omgivelser at vi ikke har anledning til å delta i deres læringsprosesser (Fossestøl 2004 s.111).

Fossestøl (2004) skriver at kunnskapsarbeidere fremstiller kunnskapsarbeid som nye måter å forholde seg til pasienten, kunden eller brukeren på. Det handler også om nye måter å lede, organisere og samarbeide med andre på og om nye former for medvirkning. Oppgaven er sentral i kunnskapsarbeid, og det skal gjøres på en målrettet, serviceorientert, individuelt tilpasset og fleksibel måte. Ifølge forfatteren har kunnskapsarbeid en sterk personlig komponent ved seg fordi denne kunnskapen bare kan tilegnes gjennom erfaring og øvelse (Fossestøl 2004 s. 22). Kunnskapsarbeid er dermed i bunn og grunn basert på innsikt i hvordan egen oppgaveløsning inngår i en større verdi- og oppgavekjede, og hvordan man likeså må kunne inngå i likeverdige og åpne samarbeidsformer med andre fagfolk og kunnskapstradisjoner, brukere og kunder som skal få oppgavekjeden til å henge sammen (Fossestøl 2004 s.23).

4.3 Kunnskapsbedrifter

En kunnskapsbedrift omfatter en bedrift som er karakterisert av ikke-materiell input og output, hvor individene er de viktigste bærerne av kunnskap. Eksempler er konsultantselskaper, universiteter og advokatfirma. Sterud (2011) refererer til Hagen som sier at: «Den postindustrielle økonomien er i motsetning til den industribaserte økonomien kjenneteikna av tilbodsoverskot og hardare konkurranse mellom produsenter». Han skriver videre at det i dette markedet er viktigere med faktorer som kunnskap, informasjon og kreativitet (Sterud 2011 s. 9). I arbeidsprosessen er kunnskap tilegnet, bearbeidet, skapt, bevart og delt og til sist er den solgt. En konsekvens av dette er at ansatte i kunnskapsbedrifter blir konkurranseparameteren. For å levere gode resultater, er derfor kunnskapsbedriftene avhengige av utdannede og høyt kvalifiserte ansatte med betydelig kompetanse og erfaring (Ipsen og Jensen 2010 s. 4-5). Kjernen av virksomheten er grunnlagt på de intellektuelle evnene til arbeidsstyrken. Alvesson (2004), lister flere karakteristikk på kunnskapsbedrifter:

1. høyt kvalifiserte individer som utfører kunnskaps-basert arbeid, ved å bruke intellektuelle og symbolske evner i jobben;
2. stor grad av autonomi og nedtoning av organisasjonshierarkier;
3. bruk av fleksible, ad hoc organisasjonsformer;
4. behovet for omfattende kommunikasjon for koordinasjon og problemløsning
5. idiosynkratiske kundetjenester;
6. informasjons- og maktasymmetri (favorisering av profesjonelle over klienter);
7. subjektiv og usikker kvalitetsvurdering.

Ramirez argumenterer for at jo høyere/lavere skår et arbeid har på de følgende dimensjonene, jo mer er arbeidet karakterisert som kunnskapsarbeid. Deres mening er at denne tilnærmingen er viktig for å kartlegge kunnskapsarbeid innen ulike jobbkategorier og organisasjoner (Henjesand og Backe Christophersen s. 10).

4.4 Hvem er kunnskapsarbeidere?

Peter Drucker regnes som den første som brukte uttrykket kunnskapsarbeider. I følge ham beskrev det en ny type ansatt, som på selvstendig grunnlag utførte sitt arbeid basert på den kunnskapen de selv hadde tilegnet seg, heller enn på grunnlag av ordrer, instruksjoner eller

prosedyrer. Advokater, leger, konsulenter, lærere, forskere og lignende er eksempler på kunnskapsarbeidere. I motsetning til produksjonsarbeidere, er de mindre avhengige av statisk kunnskap nedfelt i organisasjonens formelle strukturer. På en helt generell basis, kan kunnskapsarbeidere, i motsetning til tradisjonelle arbeidere, kjennetegnes av større grad av autonomi og større grad av mobilitet, men det er først og fremst deres høye kompetanse som gir dem navnet kunnskapsarbeidere. Deres inspirasjon kommer av at arbeidet gir en mulighet for autonomi og personlig vekst. De er ikke tilhengere av at beslutninger blir tatt sentralisert og de trives ikke i strenge byråkratiske organisasjoner. Kunnskapsarbeidere er opptatt av å nå mål og ha arbeidsbetingelser som muliggjør dette, og samtidig arbeider de gjerne i selvstyrte grupper som de selv tar initiativ til å danne. Dette gjør dem til selvstyrte og selvgående arbeidere (Irgens og Wennes 2011, s. 13-14).

Heterogeniteten i kunnskapsarbeid som gruppe er stor og det er derfor vanskelig å finne en enhetlig definisjon på kunnskapsarbeid og kunnskapsarbeidere. Henjesand og Backe Christophersen refererer til Ramirez (2006) som peker på flere tvetydigheter og svakheter i forsøk på å definere kunnskapsarbeidere (Henjesand og Backe Christophersen s. 10). Begrepet kunnskapsarbeider omfatter både profesjonelle og andre med enten fagbasert kunnskap eller mer esoterisk kompetanse (Newell, Robertson, Scarbrough og Swan 2002 s. 25). Profesjoner kan fungere som et synonym for kunnskapsarbeidere. Profesjonsbegrepet er ikke et enkelt begrep å forholde seg til, men som profesjonsutøver forventes det at man er spesialist når det gjelder å håndtere bestemte behov eller funksjoner, skriver Wennes.

Følgende definisjon av profesjoner vil jeg forholde meg til. Den sier at profesjonelt arbeid er:

«Arbeid som ikke kan standardiseres, og som krever konsekvent utøvelse av skjønn og dømmekraft basert på avansert kunnskap ervervet gjennom en lang og spesialisert intellektuell studie» (Irgens og Wennes 2011, s. 158).

En profesjon kjennetegnes av tre elementer:

- a) De spesielle funksjonene den håndterer, for eksempel juridisk rådgivning (advokat) eller kunnskapsformidling (lærer).
- b) Det komplekse repertoaret av metoder, prosedyrer, teknikker og teknologier den har tilgjengelig, for eksempel juridiske metoder eller pedagogiske metoder.
- c) Evnen til å gjennomføre situasjonsbetingede overveielser og tilpasninger (Irgens og Wennes 2011 s. 157).

Et annet aspekt ved profesjonene som det pekes på, er at det er autonom arbeidskraft. Statistisk Sentralbyrå opererer med to koder som fanger opp profesjonsbegrepet. I standarden for yrkesklassifisering (NOS C 521) kan vi under kode 2 Akademiske yrker (professionals) finne personer med mer enn 4-årig høyskole- eller universitetsutdanning, som sivilingeniører, kjemikere, biologer, tannleger, leger, veterinærer, advokater, siviløkonomer, lektorer, adjunkter osv. Under kode 3 faller inn yrker med kortere høyskole- eller universitetsutdanning og teknikere (technicians and associate professionals), og her finner vi store yrkesgrupper som lærere og sykepleiere, men også blant annet ingeniører, radiografer, førskolelærere, sosionomer og politi. Sterud (2004) skiller for eks. mellom høyere og lavere grads kunnskapsarbeidere. Felles for begge gruppene er at de inneholder mange yrker som krever enten høyere eller lavere grads høyere utdanning. Yrker han nevner er sivilingeniører, leger og personal- og rådgivningsyrker (Sterud 2004 s.46). Newell m.fl. (2002) mener at begrepet kunnskapsarbeid vanligvis refererer til bestemte yrker hvor kjennetegnene er teoretisk kunnskap, kreativitet og bruk av analytiske og sosiale evner. De refererer til profesjonelt arbeid, slik som regnskap, vitenskapelig og juridisk kunnskap og mer moderne typer arbeid, slik som konsulentvirksomhet, programvareutvikling, reklame og PR. Ansatte i disse yrkene har høy utdanning og spisskompetanse kombinert med evnen til å anvende denne kompetansen til identifisering og problemløsning (Newell m.fl 2002 s.18).

Avgrensning av begrepet

Jeg ønsker i denne oppgaven å relatere kunnskapsarbeidere til personer som har høyere utdanning og jobber innen et av de nevnte yrkene. Dette er en praktisk avgrensning av begrepet og vil gi et mer tydelig bilde av hva som menes med kunnskapsarbeidere i denne sammenhengen. Avgrensningen av begrepet har også bakgrunn i empirien som er funnet på dette feltet og for det meste handler om profesjonelle.

4.5 Arbeidsstress

World Health Organization (WHO) oppga at mer enn 50 % av arbeidere i industrialiserte land klager over stress på arbeidsplassen. Problemet med arbeidsrelatert stress er mangesidig og kan påvirke individet, bedriften og samfunnet. Arbeidsrelatert stress henger sammen med det psykososiale arbeidsmiljøet i en organisasjon. Stress som fenomen på arbeidsarenaen settes ofte inn i et belastningsperspektiv. I de aller fleste vitenskaper betyr begrepet stress en påvirkning eller en påkjenning. Det finnes mange definisjoner av stress, men den mest kjente innenfor arbeidspsykologien kommer fra Lazarus og Folkman, og er som følger:

”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”
(Skogstad 2011, s.23).

En definisjon av arbeidsrelatert stress er:

«En situasjon hvor arbeidsrelaterte faktorer samhandler med en arbeidstaker for å endre (dvs. forstyrre eller forbedre) hans eller hennes psykologiske eller fysiologiske tilstand slik at personen er tvunget til å avvike fra normal funksjon» og en kortere definisjon som sier:

«Enhver karakteristikk av arbeidsmiljøet som utgjør en trussel for individet»

Skogstad (2002) refererer til McGraths definisjon av stress som han mener er en opplevd ubalanse mellom krav eller utfordringer og den enkeltes responskapasiteter under forhold der det å mislykkes i å møte kravene eller utfordringene har viktige opplevde konsekvenser for den enkelte (Skogstad 2002 s.350).

Ifølge den siste definisjonen, trekker forfatterne frem to typer trusler: miljømessige krav som den ansatte ikke kan møte og utilstrekkelige miljømessige forsyninger som oppfyller ansattes behov. I begge tilfeller er det et misforhold eller mangel på dette mellom personen og miljøet (Maslach 1980 s. 58). I tillegg fokuseres det på stress som en belastning og hvilke effekter den har på ansattes helse og velvære på jobben. Stress kan oppstå som et resultat av en diskrepans mellom enten det individet ønsker seg i jobben og det jobben har å tilby, eller mellom de evnene, ferdighetene og kapasitetene individet har, og det som jobben krever av individet. Ifølge stimulans-respons tilnærmingen, er stress definert som en konsekvens av samspillet mellom miljømessige stimuli og individuelle respons (Maslach 1980 s.54-55).

4.5.1 Stresskategorier

Opplevelsen av organisatorisk stress er knyttet til helseproblemer og de tilhørende følgene av disse (Sonntag og Frese 2003 s. 453). Det kan skilles mellom fire generelle stresskonsepter. Stimulanskonseptet ser på situasjonelle tilstander eller hendelser. Enkelte stimuli, slik som stort tidspress, mellommenneskelige konflikter eller ulykker kan være stressende. Reaksjonskonseptet fokuserer på psykologiske reaksjoner som den avgjørende bestanddelen til stress. Dette betyr at stress oppstår som en følge av det individuelle, spesifikke reaksjonsmønsteret uavhengig av situasjon. Det tredje konseptet antar at stress er en resultat av transaksjonen mellom det individuelle og omgivelsene, hvilket innebærer individuelle

persepsjoner, forventninger, fortolkninger og mestringsresponser. Dette er det transaksjonsbaserte konseptet. I diskrepanskonseptet er det en uoverensstemmelse mellom individets ønsker og omgivelsene som skaper stress (Borman m .fl. 2003 s. 454).

Sonnentag og Frese(2003), identifiserer flere stressorer som de deler i følgende kategorier: fysiske, oppgaverelaterte, rolleorienterte, sosiale, arbeidsordning orienterte, karrierelaterte, traumatiske hendelser og stressende endringsprosesser. Fysiske stressorer innebærer ubehagelige fysiske arbeidsforhold, som støy, varme, kjemiske eller giftige stoffer, samt dårlige ergonomiske forhold på arbeidsplassen og ulykker. Fysiske stressorer har psykologiske effekter. Oppgaverelaterte stressorer retter seg mot høy tidspres og arbeidsbelastning, høy arbeidskompleksitet, monotont arbeid og forstyrrelser. Rolleorienterte stressorer kan være rolletvetydighet og rollekonflikt. Sosiale stressorer viser seg i dårlig sosial samhandling med ledere, kollegaer og andre. Dette innebærer mellommenneskelige konflikter på arbeidsplassen, trakassering og mobbing. Arbeidsordningsorienterte stressorer retter seg først og fremst mot arbeidstidsordninger. De mest fremtredende og studerte stressorene i denne kategorien er natt- og skiftarbeid, i tillegg til for mange arbeidstimer og overtid. Karrierelaterte stressorer er bla jobbusikkerhet og dårlige karrieremuligheter. Traumatiske stressorer er enkelthendelser som store ulykker, eksponering for katastrofer eller ekstremt farlige aktiviteter. Yrker som soldat, brannmann og politi er spesielt utsatt for traumatiske hendelser. Den siste stressoren er organisasjonsendring, hvor nedbemanning, fusjoner eller implementering av ny teknologi er eksempler (Borman m.fl. 2003 s.455).

4.5.2 Hva er konsekvensene av stress?

Konsekvensene av arbeidsrelatert stress kan deles inn i de som er relatert til individet og til organisasjonen (Sonnentag og Frese 2005 s. 577). Konsekvensene for individet av arbeidsrelatert stress er koblet sammen med dårlig helse og velvære (Sonnentag og Frese2003 s. 460). Utfall av stress viser seg på det psykologiske, fysiske og atferdsmessige nivået. Noen av konsekvensene for organisasjonen som er av psykologisk art, inkluderer mistriivsel på jobben, lav organisatorisk- og jobbengasjement, og følelser av jobbrelatert frustrasjon. Når det gjelder de atferdsmessige konsekvensene på organisasjonsnivå er det snakk om bla svekket ytelse, aggresjon og tyveri og økt fare for ulykker (Jex og Crossley 2005 s.577).

4.6 Psykososialt arbeidsmiljø

Siden psykososialt arbeidsmiljø er en viktig komponent for å belyse problemstillingen, er det viktig å avklare hva som ligger i dette begrepet. Psykososialt arbeidsmiljø er ofte brukt i sammenheng med arbeidsforhold og det virker som psykososiale forhold har stor betydning i arbeidslivet. Muligheten til å kontrollere sin egen arbeidssituasjon, er en av flere aspekter innen psykososialt arbeidsmiljø som kan påvirke helse og velvære blant arbeidere (Theorell 2003 s.67).

Det finnes imidlertid ikke noen entydige faglige definisjoner for hvordan det psykososiale arbeidsmiljøet skal forstås. I praksis blir begrepet brukt som en betegnelse på mange forhold som har med vår arbeidssituasjon og våre arbeidsbetingelser å gjøre. Det psykososiale arbeidsmiljøet antas i utgangspunktet å bestå av *ressurser* med potensielle positive effekter for både individ og organisasjon så vel som *krav* med potensielle negative effekter. De psykososiale faktorene handler om individuelle egenskapers betydning for opplevelse, fortolkning og mestring av arbeidsrelaterte forhold, mens de sosiale faktorene dreier seg om den innflytelsen det mellommenneskelige samspillet har på oss i denne sammenheng.

Begrepsbruken avgrenses imidlertid ikke bare til sosiale forhold i arbeidslivet fordi det er en rekke andre faktorer som er knyttet til jobben. Derfor inkluderes også arbeidsmengde, egenkontroll og medbestemmelse i begrepet (Skogstad 2011, s. 16-17). I boka «*Det gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer*», skriver Skogstad at begrepet psykososialt arbeidsmiljø kan være misvisende, fordi det ikke dekker alle forhold som omtales. Han foreslår derfor at psykososiale faktorer i arbeidet er et bedre begrep som innebærer:

De faktorer i arbeidet som gjør seg gjeldende på sosiale arenaer, og som blir fortolket av den enkelte arbeidstaker ut fra dennes individuelle kjennetegn, med konsekvenser for jobbtrivsel, helse og ytelser (Skogstad 2011, s. 18).

4.6.1 Trivsel

Trivsel regnes som et sentralt område på arbeidsplassen og mange bedrifter har som mål å øke trivselen blant sine ansatte. Trivsel har fordeler både for den enkelte arbeidstakeren, men også for organisasjonen som helhet. Det økte fokuset på trivsel i organisasjoner gjenspeiler den økende demokratiseringen og humaniseringen i arbeidslivet. Økt livskvalitet spiller også en rolle, og arbeidstakere stiller krav til arbeidsplassen sin for å kunne trives og yte bedre. Begrepet trivsel referer til psykologisk og fysisk helse, herunder kortvarige affektive og

psykologiske utfall og kronisk, langvarig mental og fysisk funksjon. I motsetning til belastning, som fokuserer på dysfunksjon, varierer trivsel i alt fra mental og fysisk sykdom til positiv mental helse og psykologisk vekst og fornyelse (Cooper 1998 s. 127). Det er fire kategorier som bestemmer trivselen på arbeidsplassen: selve arbeidet, arbeidsforhold, private omstendigheter og personlige faktorer. Den første kategorien, som er selve arbeidet, innebærer at jobben er variert og at arbeidsbelastningen verken er for høy eller for lav. Arbeidsforhold er også viktige, slik som mellommenneskelige forhold, som er viktige for et stabilt arbeidsmiljø men som også kan hjelpe ansatte til å håndtere utfordrende situasjoner. Private omstendigheter kan også påvirke trivselen. Dette gjelder for eks. sosial støtte og en god balanse mellom jobb og privatliv. Personlige faktorer kan variere fra person til person, og avhenger av faktorer som alder, kjønn, utdanning og intellektuelle evner (Koldijk, Neerinx og Kraaij 2012 s. 125).

4.6.2 Helsefremmende arbeidsplasser

Helsefremmende arbeid betyr å gjennomføre tiltak med sikte på å fremme positive sider ved helsen. Helsefremmende arbeid er en målsetting for det forebyggende helsearbeidet. Det er den tradisjonelle norske måten å bruke begrepet på. Begrepet brukes komplementært til sykdomsforebyggende arbeid. Arbeidsmiljøloven slår fast i § 1-1 at arbeidsmiljøet skal være helsefremmende: «Lovens formål er å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfull arbeidssituasjon». Det er både i arbeidsgivers og arbeidstakers interesse at arbeidsplassen virker helsefremmende, siden arbeidsplassen kan være en viktig determinant for helse. For den enkelte betyr en helsefremmende arbeidsplass bedret livskvalitet gjennom økt jobbtilfredshet og færre jobberelaterte helseplager. Internasjonalt er det blant annet Luxembourgdeklarasjonen fra 1997 som sier blant annet at helsefremmende arbeidsplasser handler om å forbedre det fysiske og organisatoriske arbeidsmiljøet, fremme aktiv deltakelse og styrke de ansattes faglige og personlige utvikling. Lillestrømerklæringen fra 2002 er oppfølgingen til Luxembourgdeklarasjonen, og er et viktig grunnlagsdokument for helsefremmende arbeidsplasser i Norge. I denne erklæringen heter det at helsefremmende arbeidsplasser skapes når arbeidsplasser tar hensyn til den enkeltes behov, ressurser og potensial, og utvikles gjennom deltakerstyrte prosesser (http://www.idebanken.org/_attachment/254134).

4.7 Arbeidskrav

I arbeidslivet blir ansatte møtt med en rekke jobbkrav som er innebygd i våre arbeidsbetingelser og arbeidsoppgaver og som kan føre til stressreaksjoner. Jobbkravene innehar kjennetegn som vil kunne oppfattes som belastende for de aller fleste arbeidstakere, særlig når kravene er ekstremt høye. Krav til en viss nivå er nødvendige for at man effektivt skal kunne utføre sine arbeidsoppgaver og oppleve jobbtilfredshet, men Karasek og Theorell (1990) påpeker at et for høyt nivå av krav kan ha uønskede effekter (Karasek og Theorell 1990 s. 89). Ukjente eller diffuse krav er en vanlig stressfaktor i arbeidslivet, pga. vanskeligheten med å vurdere kognitivt sin egen kapasitet til å møte slike krav (Håkansson 2005 s.150). Denne uklarheten i krav skapes ifølge Håkansson ikke bare av arbeidsoppgavene som medfører lav grad av egenkontroll. Uklarheten kan komme fra ledelsen som diffuse arbeidsoppgaver, noe som kan fremkalle uro hos sine medarbeidere fordi det er uklart hva som ventes av en.

Psykiske og sosiale krav kan virke på to måter, ifølge Ebeltoft (1990). Kontroll og innflytelse over hvordan arbeidet planlegges, organiseres og tilrettelegges mener han vil øke sjansene for at arbeidstakere utvikler kompetanse i å håndtere og mestre kravene i arbeidet. I motsatt tilfelle er sjansene store for å utvikle lidelser og sykdommer (Ebeltoft 1990 s. 31).

I boka «*Det gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer*» (Einarsen og Skogstad 2011), skiller forfatterne mellom ulike kvantitative og kvalitative krav i arbeidet.

4.7.1 Kvantitative jobbkrav

Kvantitative jobbkrav er relatert hovedsakelig til tidspress eller arbeidsmengde og inkluderer derfor stressorer som arbeidsbelastning, arbeidstimer, kvantitet og jobbintensitet. Høy og vedvarende arbeidsbelastning er ofte nevnt som en betydelig stressfaktor i mange land. I mange kunnskapsintensive organisasjoner kan man oppleve en kvantitativ overbelastning, ved å oppleve store arbeidsmengder som krever mye tid å løse og kan derfor skape arbeidsbelastning, rollekonflikt og lignende pga høy intensitet og lite støtte i organisasjonen. Kvantitative jobbkrav anses for å ikke ha en positiv effekt på arbeidstakernes trivsel og velvære (Sterud 2004 s. 18).

4.7.2 Kvalitative jobbkrav

Kvalitative krav omfatter emosjonelle og kognitive krav på jobben, for eks. hvordan en ansatt takler stresset med å være i en offentlig rolle, balansen mellom jobb og fritid og arbeidskompleksitet. Nasjonale undersøkelser viser at lange arbeidsdager forstyrrer privat livet, eller at arbeidstakere er for utmattet etter en arbeidsdag til å bruke tid med familie (http://www.employment-studies.co.uk/pdflibrary/ef_1110.pdf). Ubalanse mellom økende krav og mangel på ressurser man kan støtte seg på, kan for en kunnskapsarbeider føre til kvalitativ overbelastning. Dette kan igjen resultere i økt arbeidsbelastning og økt stressfare. De kvalitative jobbkravene anses for å ha en positiv effekt på arbeidstakerens trivsel og velvære (Sterud 2004 s. 18). Kvalitativ understimulering innebærer at arbeidstakeren opplever manglende utfordringer i jobben og/eller ikke har anledning til å bruke sine ferdigheter og kunnskaper i jobben. Hvis jobben ikke har et meningsfullt innhold, for eksempel at arbeidsoppgavene er for ensidige og repeterende, vil også oppfattes som en type kvalitativ understimulering (Skogstad 2011 s. 28).

5.0 Tidligere forskning

Sintef rapporten «Det nye arbeidslivet – Organisering av kunnskapsintensivt arbeid», utarbeidet av Lars Andersen(2003), gir et sammenhengende bilde av organiseringen av kunnskapsintensivt arbeid. Prosjektet baserer seg på omfattende empirisk materiale som inkluderer kvalitative undersøkelser, erfaringskonferanser og kvantitative breddeundersøkelser. Rapporten er delt inn i to deler; den første delen inneholder beskrivelser og funn og årsaksanalyser for hvert kapittel, mens del to er handlingsorientert og inneholder beskrivelser av tiltak og strategier for bedriftsutvikling som bygger på resultatene fra del en. Del en er delt inn i flere kapitler som omhandler fenomener i kunnskapsintensive virksomheter. Kapittel 7 i rapporten «Stressreaksjoner, helse og krav» måler omfanget av stressreaksjoner og fysiske lidelser hos kunnskapsarbeidere. Her testes også dobbeltheten eller tvetydigheten i kunnskapsarbeid, arbeidsmengde og arbeidstempo.

Resultatene viser at stressymptomene *overbelastning-mestring* er langt mer utbredt blant kunnskapsarbeidere enn blant de som utfører operativt arbeid. Bekymringene blant kunnskapsarbeidere relaterer seg til at det kan oppstå problemer som man ikke vil klare å løse i tillegg til å bekymre seg for forhold på jobben når man har fri. Kunnskapsarbeidere er bekymret både på jobb og utenfor jobb for manglende individuell mestring og tap av kontroll i arbeidet. Når det gjelder stressymptomene *utmating-distansering* og konfliktfylt forhold til

leder og kollegaer viser rapporten at disse er mindre utbredt blant kunnskapsarbeidere enn blant ansatte i operativt arbeid (Andersen 2003 s.52). Når det gjelder arbeidstempoet viser resultatene at det går i bølgedaler. Negativ lav forutsigbarhet i arbeidsprosessen er mer utbredt i kunnskapsintensivt arbeid enn i operativt arbeid. Studien søkte også å finne ut hvorfor ansatte i kunnskapsintensivt arbeid velger å utføre så mye såkalt «gratisarbeid». De fleste svarer at det er store arbeidsmengder som krever dette. De øvrige grunnene er at de gjør det for bedriftens skyld eller fordi jobben er interessant (Andersen 2003 s. 167). Dette viser en tvetydighet mellom frivillighet og tvang, altså at man ikke har mulighet til å velge bort merarbeid, fordi arbeidets art pålegger det. Andersen referer også til Rasmussen (1999), som beskriver opphavet til tvetydig frivillighet som en mekanisme i skjæringspunktet mellom «grenseløst arbeid» og «grådige organisasjoner» (Andersen 2003 s. 167).

Konklusjonen fra studien er at for lav forutsigbarhet i arbeidet er den viktigste stressoren i kunnskapsintensivt arbeid. Deretter er for høy arbeidstempo den andre viktigste stressoren. Mangel på læringsmiljø og mangel på sosial støtte forsterker videre de negative helsebelastningene. Videre indikerer studien at merarbeid kan føre til helsebelastninger dersom det er ufrivillig, altså man utfører ikke jobben fordi den er interessant men fordi man føler at man er nødt til det. Merarbeid kan på den andre siden oppleves som positivt dersom det er frivillig og arbeidet er interessant (Andersen 2003 s.168).

6.0 Teorier om psykososialt arbeidsmiljø

Det er forskjellige perspektiver på stress og hva som forårsaker denne tilstanden. På den ene siden finnes de som mener at stress er et resultat av individets responser på overbelastende situasjoner, hvor individet selv er ansvarlig for å redusere stress ved å styre hvordan man reagerer på den. Det andre perspektivet ser på stress som en følge av de miljømessige aspektene som kan føre til denne tilstanden.

Forhold på arbeidsarenaen som studeres ut i fra et psykososialt perspektiv, ser på hvordan ubalansen mellom individet og dets omgivelser påvirker ansattes helse. Modellene som er utviklet ut ifra et psykososialt perspektiv beskriver påvirkningsfaktorer, prosesser og følgetilstander av arbeidsrelatert stress (Skogstad 2011, s. 24). Hensikten videre blir å se nærmere på to modeller som studerer stress og belastning på arbeidsplassen uti fra et psykososialt perspektiv og hvordan psykososiale faktorer påvirker arbeidernes helse.

De valgte teoriene presenterer et psykososialt perspektiv på helse og psykososiale faktorer. Krav-kontroll-modellen (senere krav-kontroll-støtte-modellen) og jobbkrav-ressurser-modellen vil bli presentert som teoretisk grunnlag for videre arbeid med oppgaven. Den første modellen har hatt mye innflytelse på forskning omkring psykososialt arbeidsmiljø og helsekonsekvenser, og jeg mener derfor at det er hensiktsmessig å bruke den i denne studien. Den andre modellen er av nyere dato og anses for å være mer oversiktlig og fleksibel i forhold til sammenhengen mellom arbeid og helse. Disse to vil brukes for å undersøke deres relevans i forhold til problemstillingen.

6.1 Krav-kontroll-modellen

Robert Karasek og Töres Theorell (1990) utviklet en modell hvor helse og sosialt stress ses i sammenheng med forholdet mellom ressurser og krav på arbeidsplassen og det kan sies at denne teorien er en mellomting mellom de to ytterpunktene nevnt over. Krav-kontroll modellen har som idealistisk målsetting å bidra med et teoretisk rammeverk som kan forbedre arbeidsmiljøet til folk flest. Denne modellen hevder at helse og velvære bestemmes av både kravene som stilles til personen, og muligheten personen har for å utøve kontroll over arbeidssituasjonen sin (Aarø 2011, s. 377). Sentralt i modellen står altså arbeidstakers innflytelse og kontroll på egen arbeidssituasjon. Ifølge modellen er belastninger i arbeidet (jobbstress) en kombinasjon av krav som rettes mot personen og det beslutningsrommet (decision latitude) personen besitter (Matthiesen 2011, s. 323-324).

Modellen har to hovedfaktorer: psykologiske jobbkrav og handlingsrom for beslutninger. De psykologiske jobbkravene har hovedsakelig blitt operasjonalisert som opplevd tidspress og rollekonflikt, mens handlingsrom for beslutninger/autonomi (decision latitude) innehar to dimensjoner (Skogstad 2011, s. 25). Dimensjonene er å kunne utnytte ferdighetene sine og beslutningsautoritet. Den første dimensjonen handler i stor grad om innflytelse på ens egen jobbutforming, mens den andre går entydig ut på kontroll.

Karasek skiller mellom fire typer jobber i modellen og disse varierer ut i fra samsillet av høye og lave nivåer av psykologiske krav og jobbautonomi: jobber med høy belastning/stress, aktive jobber, jobber med lav belastning/stress og passive jobber (Karasek og Theorell 1990, s. 31). Jobber med høyt stress er kjennetegnet av høye psykologiske krav på jobben og lav grad av beslutningsmakt/autonomi over arbeidsoppgavene (Karasek og Theorell 1990, s. 32). Aktive jobber er kjennetegnet av at de har både høye psykologiske krav og høy grad av kontroll over arbeidsoppgavene. Karasek predikerer at slike jobber har flere positive

psykologiske utfall – læring og vekst (Karasek og Theorell 1990, s. 35). Arbeidssituasjoner med lav stress og høy kontroll over arbeidsoppgaver kjennetegner den tredje kategorien i krav-kontroll modellen de såkalte low-strain jobs (Karasek og Theorell 1990, s. 36). Passive jobber innebærer arbeidssituasjoner hvor ansatte har lave psykologiske jobbkraav og samtidig lav kontroll over arbeidsoppgavene (Karasek og Theorell 1990, s. 37).

Forfatterne mener at det er de aktive jobbene som er de gode jobbene. Arbeidstakere som har autonomi over sine arbeidsoppgaver har også større kontroll over sin arbeidssituasjon, og de kan dermed lettere sette grenser for seg selv og sitt arbeid enn arbeidstakere med lav jobbaautonomi. Ifølge Karasek må det være et samsvar mellom krav og kontroll for at jobbaautonomi skal ha en positiv effekt. Samtidig er modellens viktigste budskap at høye jobbkraav har mange positive konsekvenser så lenge arbeidstakere opplever å kunne påvirke viktige beslutninger og innholdet i jobben (Skogstad 2011, s. 26).

6.2 Krav-kontroll-støtte-modellen

Krav-kontroll modellen ble utvidet med en tredje dimensjon, støtte. Modellen ble utvidet fordi sosiale prosesser ble bare indirekte berørt i den opprinnelige modellen. I tillegg er sosial støtte viktig i jobbsituasjoner fordi den har beskyttende mekanismer mot de psykologiske kravene i jobben og har betydning for helse og atferd. Karasek definerer sosial støtte i jobbsammenheng som hjelpsom sosial interaksjon tilgjengelig både fra kollegaer og ledelsen. Karasek og Theorell (1990) beskriver flere typer sosial støtte på arbeidsplassen. Den første typen de beskriver er sosioemosjonell støtte som kan fungere som en buffer mot psykiske belastninger. Sosioemosjonell støtte kan måles ut i fra graden av sosial og emosjonell intergrasjon og tillit mellom kolleger, ledere og andre. Den kan også måles ut i fra sosial utjevning og integrasjon i den samlede arbeidsgruppen (Karasek og Theorell 1990 s. 70). Den andre typen er instrumentell sosial støtte som måler ekstra ressurser eller hjelp med arbeidsoppgaver gitt av kolleger eller ledere (Karasek og Theorell 1990 s.71).

Krav-kontroll-støtte modellen har hatt meget stor innflytelse på forskning om arbeid og helse og på utviklingen av tiltak av jobber. Modellens utgangspunkt er at opplevelsen av jobbkraav, jobbkontroll og sosial støtte fra kollegaer og overordnede har innvirkning på menneskers helse og velvære i arbeidslivet (Karasek og Theorell 1990).

Modellen til Karasek og Theorell peker på faren ved under- og overstimulering i arbeidet. Ifølge Karasek handler ikke arbeidsrelatert stress kun om høye eller lave kraav. Kraavene virker

sammen med og modereres av kontrollen man har eller ikke har over arbeidsutførelsen, altså hvor stor beslutnings- eller handlingsrom (job decision latitude) man har i arbeidet (Allvin m.fl. 2006 s.140). Kontrolldimensjonen omfatter variasjon, utvikling og læring. Ifølge modellen, møtes høye krav lettere dersom man har høy kontroll over arbeidet, i tillegg til at man blir stimulert av høye krav dersom det er høy kontroll også. I motsatt tilfelle vil arbeidstakere med høye krav og lav kontroll oppleve negativt stress (Allvin m.fl. 2006 s.141).

Karasek og Theorell anser miljøet som kilden eller årsaken og individet er målet for effekten. De sier videre at de kausale forbindelsene mellom miljø og individ er vanskelig å bestemme, og at det foreligger ikke nødvendigvis en enkel årsakssammenheng.

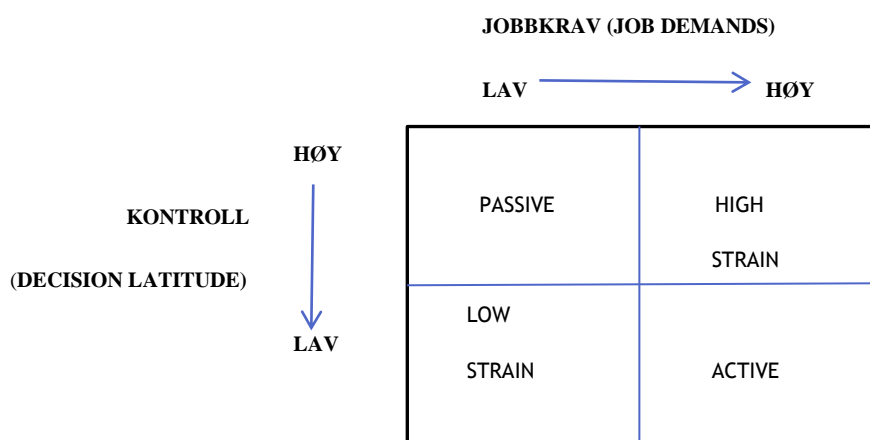


Fig.1. Krav-kontroll-støtte modellen (Karasek og Theorell 1979)

6.2.1 Krav

Eksempler på krav kan være arbeidsmengde, arbeidstempo og tidsfrister. I henhold til krav-kontroll-støtte teorien, vil høye krav kunne føre til negativt stress dersom man har lav kontroll over arbeidssituasjonen sin. I denne kategorien finner vi jobber med høyt stress og passive jobber, hvor man har lav kontroll (decision latitude) over arbeidet. Motsatt vil høye krav ikke innebære en stor fare for negativt stress hvis man har kontroll over arbeidssituasjonen. I denne kategorien faller aktive jobber hvor man har høye psykologiske jobbkraav og samtidig kan utøve høy grad av kontroll over arbeidsoppgavene. Ut i fra denne inndelingen i modellen, vil en jobb i kunnskapsintensiv virksomhet kunne falle inn under kategorien aktive jobber.

Kjennetegnene på en kunnskapsarbeider tilsier at denne har en arbeidssituasjon hvor man har stor grad av frihet, kontroll og autonomi i jobbhverdagen og er derfor ikke i fare til å bli utsatt for negativt arbeidsstress. Høye psykologiske jobbkraav vil også være typisk for en

kunnskapsintensivt yrke, men faren for stress blir mindre fordi man har en buffer i form av kontrollen man har og muligheten for vekst og læring. Derfor kan man forvente at muligheten for negativt stress i kunnskapsarbeid automatisk blir mindre, er påstanden til Karasek og Theorell.

6.2.2 Kontroll

En skille av begrepet kontroll går på generell kontroll og kontroll i arbeidet. Kontrollbegrepet i Karaseks modell går ut på kontroll i forhold til arbeidslivet. Kontrollbegrepet kan gis mange ulike betydninger innenfor en arbeidsorganisasjon og er relevant i forhold til å fange opp flere sider ved arbeidsmiljøet. Det kan for eks. benyttes for å si noe om beslutningsprossesene i arbeidsorganisasjonen, hvem som har innflytelse og ansvar. Et mer avgrenset forståelse av kontrollbegrepet er knyttet til arbeidsprosessen. Da kan man forstå kontroll på to måter. Den første måten er som kontroll over en aktivitet gjennom å manipulere, styre og overvåke arbeidsprosessen. Den andre er kontroll over ferdigheter, teoretisk og praktisk kunnskap som arbeidstakeren kan ta i bruk for å kontrollere og mestre de daglige arbeidsoppgavene og kravene. Da kan man skille mellom kontroll over og innen arbeidssituasjoner: kontroll over utforming av reglene for spillet eller å kontrollere reglene innenfor den eksisterende situasjonen. Ifølge Sterud (2004) kan dette skillet av kontrollbegrepet utgjøre en relevant kritikk av Karaseks modell som først og fremst viser til arbeidsprosessen og kontroll innenfor den eksisterende situasjonen (Sterud 2004 s. 14).

I krav-kontroll-støtte modellen brukes kontrollbegrepet i betydningen situasjonell kontroll, i motsetning til kontroll som et trekk ved den enkeltes evner og forutsetninger for å håndtere krav. Mer presist viser kontrollbegrepet til arbeidstakerenes muligheter eller frihet til å tilrettelegge og gjøre beslutninger om eget arbeid. Kontrollbegrepet viser til to adskilte dimensjoner: grad av variasjon i arbeidsoppgavene og grad av selvbestemmelse eller autonomi. Selvbestemmelse viser til i hvilken grad den enkelte har mulighet til å velge mellom måter å løse utfordringene på, i tillegg til mulighetene arbeidet gir for læring og utvikling.

Et annet skille, som går mellom individuell og kollektiv kontroll, kan dreie seg om det er den enkelte arbeidstaker eller «arbeidskollektivet» som utøver kontroll. Denne begrepsdistinksjonen kan leses som en potensiell kritikk av Karaseks kontrollbegrep, fordi her fremstår det som om kontroll er noe den enkelte arbeidstaker gis muligheten for innenfor en arbeidssituasjon. En utfordring ved begrepsfestingen av kontroll er hvorvidt man skal se på

det som et forhold mellom omgivelser og individ eller arbeidsmiljø og arbeidstaker. Den grunnleggende antakelsen er at individet prøver å etablere en relasjon til omgivelsene, som er kjennetegnet av en balanse mellom utvendige krav og ferdighetene og behovene til individet. Kontroll kan dermed fungere her som middelet individet bruker for å regulere denne relasjonen (Sterud 2004 s. 15).

6.2.3 Sosial støtte

Den tredje dimensjonen i krav-kontroll modellen, som er sosial støtte, kan fungere som en buffer mot stress i arbeidssituasjoner der hvor man har lav kontroll over arbeidsoppgavene og lignende og i tillegg stilles høye krav i arbeidet. Sosial støtte som et trekk ved arbeidsmiljøet er først og fremst et begrep som viser til de forskjellige sosiale interaksjonsformene i arbeidssituasjonen og som det antas at kan ha direkte positiv effekt på helsa, eller en innvirkning på opplevelsen av arbeidsmiljøet (Sterud 2004 s. 20). Det vil være typisk for passive jobber og jobber med høy stress, hvor sosial støtte kan redusere negativt stress i belastende situasjoner. Samtidig er det slik at hyppig og omfattende støtte med andre trenger ikke å bety at det utvikles nære og gode relasjoner (Sterud 2004 s. 21).

House deler sosial støtte i fire typer, basert på en undersøkelse utført som baserer seg på hva folk mener når de snakker om sosial støtte. Den viktigste form for støtte ifølge ham er *emosjonell støtte*. I denne form for støtte inngår en beskrivelse av hva som kjennetegner samholdet og integrasjon på arbeidsplassen i betydningen tilfredsstillende sosiale relasjoner av en kvalitativ karakter. Sentrale dimensjoner ved denne typen støtte er tillit, empati og omsorg mellom ansatte og i forhold til ledelsen. Denne form for støtte kan ha en langsiktig helseeffekt i seg selv. *Instrumentell støtte* på den andre siden gjelder i større grad praktisk assistanse og samarbeid med hensyn til til å løse de daglige arbeidsutfordringene. En slik type sosial støtte antas å fremme samarbeid og bedre muligheter til å mestre utfordringer, noe som forventes å ha gunstige helsemessige effekter samtidig som det øker produktiviteten. *Informasjonsstøtte* viser til direkte hjelp og støtte som gis og mottas i form av råd, informasjon og veiledning. Den siste formen for støtte er *evaluerende støtte* og viser til at arbeidskollegaer er avsendere og mottakere av informasjon som er viktig, ikke bare i betydningen praktiske råd, men også for den enkelte arbeidstakers sosiale bekreftelse. Denne typen informasjon kan være implisitt eller eksplisitt evaluerende. Det kan for eks. være at man kan tenke seg at nærmeste leder forteller om man gjør en god eller dårlig jobb. Det sentrale ved denne typen støtte er i hvilken grad det gis informasjon som gir den enkelte mulighet til å

vurdere egen innsats og således se sitt arbeid som meningsfullt og dermed seg selv som en verdifull medarbeider som gir et viktig bidrag til det kollektive resultat (Sterud 2004 s. 21). Sosial støtte kan ha en viktig betydning for å forhindre arbeidsrelatert stress og det er påvist ved flere studier at mestring henger sammen med effektiv bruk av støttesystemer.

I forskningen er det et viktig skille mellom sosial støtte; hovedeffekter og buffereffekter av sosial støtte. Bufferhypotesen bygger på en antagelse om at sosial støtte har en stressreducerende funksjon, og at sosial støtte har en helseeffekt først og fremst i miljøer preget av høye krav og stress. Hovedeffekter av sosial støtte indikerer derimot at det foreligger en lik effekt for alle arbeidstakere uavhengig av om man er under jobbstress eller ikke. House skiller mellom direkte og indirekte (hoved)effekter av sosial støtte. For det første antas sosial støtte å ha en direkte effekt på helse og velvære gjennom å møte viktige menneskelige behov for sikkerhet, sosial kontakt og verdsettelse. For det andre kan sosial støtte direkte redusere nivået av stress på ulike måter og således indirekte påvirke helsa.

Sterud (2004) presenter også sosial støtte som en buffermekanisme. Den teoretiske antagelsen er at sosial støtte har en helseeffekt først og fremst i miljøer preget av høye krav og stress, og at sosial støtte kan ha en viktig modifierende effekt i forhold til konsekvensene av ulike psykososiale stressorer i arbeidsmiljøet. Sosial støtte kan ha positive hovedeffekter og redusere stress og forbedre helsen hvor alle kan dra nytte av en forbedret sosial støtte. Når sosial støtte først og fremst har en buffereffekt vil en forbedret sosial støtte i større grad være til hjelp for de som opplever belastende og stressende arbeidssituasjoner (Sterud 2004 s. 22).

6.3 Jobbkraft-ressurser-modellen

Jobbkraft-ressurs modellen er en nyere og oversiktlig modell som på en balansert måte ivaretar både positive og negative arbeidsmiljøfaktorer. Denne modellen er utviklet som et

alternativ til tidligere modeller for arbeidstakers helse og velvære, deriblant krav-kontroll-støtte modellen og trekker store vekslers på denne og flere modeller. Det som imidlertid skiller jobbkrav-ressurs modellen fra krav-kontroll-støtte modellen er at enhver jobb består av både krav og ressurser, men at disse vil kunne variere fra yrke til yrke. Modellen er utviklet av Arnold A. Bakker og Evangelia Demerouti, og de skiller, i likhet med Karasek, mellom to parallelle prosesser, nemlig en helsesvekkende prosess og en motivasjonell og oppbyggende prosess. Ifølge Bakker og Demerouti er den helsesvekkende prosessen et resultat av for eksempel dårlig utformede jobber og kroniske jobbkrav med hensyn til arbeidsoppgaver og emosjonelle krav som utmatt arbeidstakernes mentale helse og deres fysiske ressurser. Det kan til slutt føre til energutømming og helseproblemer. Den motivasjonelle og oppbyggende prosessen er et resultat av positive faktorer som for eksempel tilfredsstillende lønn og karrieremuligheter, sosial støtte, rolleklarhet og deltakelse i beslutningstaking. Jobbressursene har motivasjonell potensial og fører til høy arbeidsglede, lite kynisme og god ytelse (Bakker og Demerouti 2007 s. 313).

Bakker og Demerouti fremholder at jobbressursene har en motivasjonell potensial som kan medføre høyt engasjement til jobben, lite kynisme og høye ytelser. Ifølge dem, kan jobbressursene oppfylle grunnleggende menneskelige behov, slik som behovet for autonomi, kompetanse og tilhørighet. Samspillet mellom jobbkravene og ressurssene fungerer slik at jobbressurser virker som en buffer mellom jobbkravene og belastningsreaksjonene. Dette er i tråd med den utvidede krav-kontroll-støtte modellen, hvor sosial støtte inkluderes som en ressurs og som en buffer mellom jobbkrav og belastningsreaksjoner (Skogstad 2011 s.27). Ressurser kan finnes på organisasjonsnivå (lønn, karrieremuligheter, sikkerhet), interpersonlige og sosiale relasjoner (støtte fra overordnede og kollegaer, lagklima), organisering av arbeidet (rolleklarhet, deltakelse i beslutningsprosesser), og på arbeidsoppgavenivå (variasjon i ferdigheter, at den ansatte utfører arbeidsoppgaver i samsvar med hans kompetanse, arbeidsoppgavens betydning, autonomi, tilbakemeldinger på ytelse).

I jobbkrav-ressurs modellen innebærer jobbkrav fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspekter av jobben som krever vedvarende innsats, og som på grunn av det gjerne er assosiert med en del fysiologiske og/eller psykologiske kostnader. Det kan for eksempel være arbeidsmengde, konflikter eller overtid (Hetland og Hetland 2011 s.110). Selv om jobbkrav ikke nødvendigvis er negative, kan de allikevel bli til stressfaktorer hvis kravene krever høy innsats som den ansatte ikke har tilgjengelig (Bakker og Demerouti 2007, s. 312).

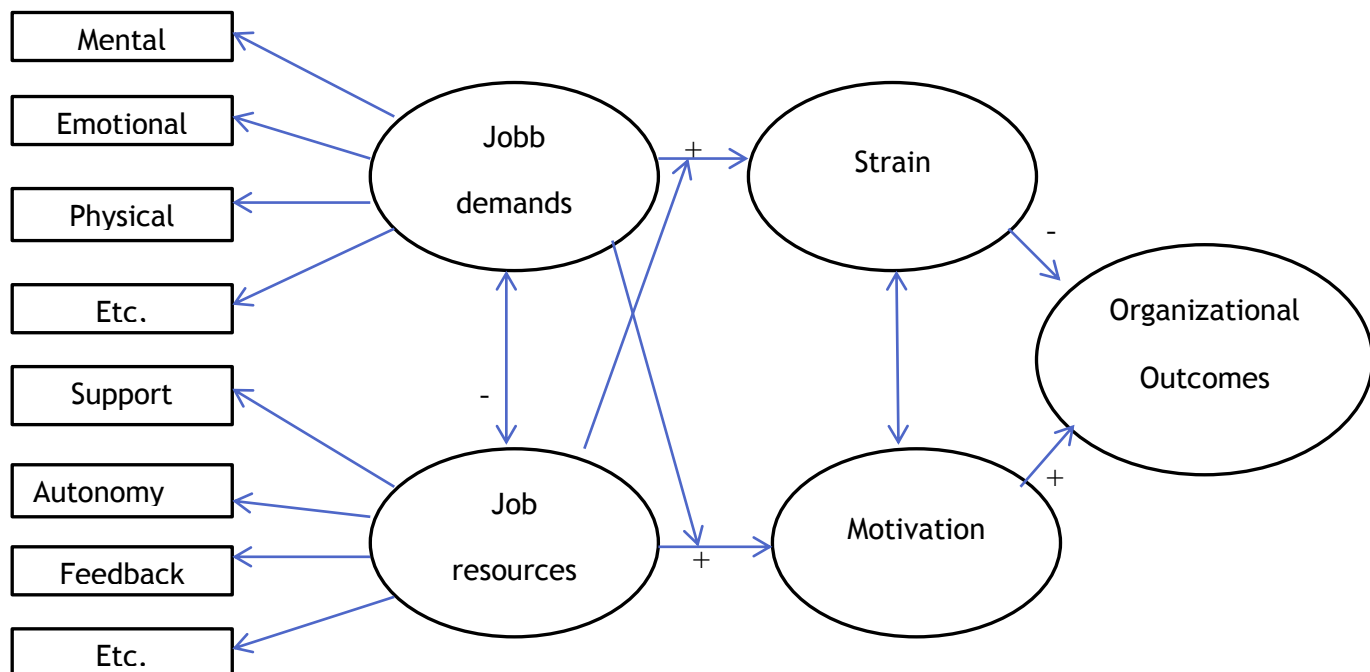


Fig. 2. Jobbkraft-ressurser modellen (Bakker og Demerouti)

Begge modellene undersøker hvordan en balanse mellom krav og ressurser på en arbeidsplass kan ha for ansattes helse og motivasjon for jobben. Forskjellen mellom de to modellene, er at i jobbkraft-ressurs modellen er det flere forhold, i tillegg til sosial støtte, som kan fungere som en ressurs og buffere, for eksempel rolleklarhet og konstruktiv kritikk på arbeidsutførelse. I denne modellen har jobbressurser en spesielt stor innvirkning på individets motivasjon og engasjement når jobbkraftene er store (Skogstad, 2011, s. 27). Kraft-kontroll-støtte modellen opererer med et begrenset sett av predikerende variabler som vil ikke være relevante for alle typer jobber. Jobbkraft-ressurser modellen inkorporerer flere arbeidsforhold i analyser av organisasjoner og ansatte. Dette gjør modellen derfor mer fleksibel og kan derfor også anvendes på flere typer jobber. Dessuten inkluderer den sistnevnte modellen både positive og negative utfall og indikatorer av ansattes trivsel og velvære. På den andre siden er kraft-kontroll-støtte modellen mest anvendt av de to modellene, noe som kan gi den et fortrinn.

7.0 Analyse og drøfting

Dette kapitlet vil inneholde analyse og drøfting av hovedproblemstillingen og de underliggende spørsmål.

Hvordan kan arbeidsrelatert stress blant kunnskapsarbeidere forklares ut i fra krav, ressurser og sosial støtte i kunnskapsintensive virksomheter og hvilke handlingsstrategier kan brukes for forebygging og mestring?

- Hvilke trekk ved kunnskapsintensivt arbeid kan generere stress?
- I hvilken grad er krav-kontroll-støtte modellen og jobbkrav-ressurser modellen brukes for å forklare arbeidsrelatert stress hos kunnskapsarbeidere ut i fra krav og ressurser?

7.1 utfordringer i det nye arbeidslivet

Knut Fossetøl (2004) påpeker at kunnskapsarbeidets egenart har flere utfordringer ved seg. De nevner fokuset på oppgaver, relasjoner, bred medvirkning, dialog, prosess og åpenhet. Ifølge dem kan man bli blind for problemene som er knyttet ved kunnskapsarbeid fordi man er begeistret for det nye arbeidslivet (Fossetøl 2004 s. 107).

Det nye arbeidslivet fremstilles blant annet som en kilde til stress. Arbeidsvilkår som blir mer frie og fleksible skaper muligheter, men også et press på individet til å arbeide mer. Ifølge Allvin m.fl. (2006), kan dette presset komme både fra en selv, hvis man jobber i selvstendige yrker, som konsulenter, og man da blir oppslukt av jobben. Men presset kan også komme utenfra individet. Dette kan for eks. være i form av økt arbeidsmengde som må løses innen en frist. Forfatterne påpeker hvordan nedbyggingen av det byråkratiske regelverket omkring arbeidet, til fordel for en mer fleksibel «post-byråkratisk» organisering, fører med seg økte krav til arbeidstakeren. Arbeidstakeren skal ikke lenger jobbe etter organisasjonens stumme regelverk, men rette seg mot og etter markedet, eller rettene sagt kunden. Dette medfører konsekvenser for arbeidstakeren, i form av økt tidspress og et krav om å kunne håndtere hyppige og tilbakevendende forandringer.

Studier utført av Allvin m.fl. (2006) påpeker at det nye arbeidslivet ikke er fritatt for negative helsekonsekvenser for arbeidere, til tross for innflytelsen og den sosiale integrasjonen som preger arbeidslivet generelt. De påpeker imidlertid at det er snakk om en annen type stress i dag enn tidligere, som handler mest om at ansvaret er overlat til den enkelte som selv må definere, iverksette, planlegge og ta ansvar for eget arbeid. Tidspress er en av konsekvensene. Tidligere var det det organisatoriske regelverket som tok seg av den usikkerheten som fulgte med arbeidet, nå er det individet selv som må håndtere den (Allvin m.fl. 2006 s. 53).

De økende arbeidskravene i det nye arbeidslivet gir opphav til tre ulike typer stress, ifølge Allvin m.fl. (2006). Dårlig helse og stress har sitt utspring i presset individet får over seg til å

anstrenge seg over sine evner fordi arbeidet savner tydelige rammer. Videre kjenner mennesker en usikkerhet i møtet med urimelige eller utydelig formulerte krav (Allvin m.fl. 2006 s.18). Avreguleringen av det formelle og informelle regelverket medfører at mennesker arbeider mer enn de skulle egentlig ha gjort. De arbeider for mye, for lenger og har ikke en bestemt arbeidsplass. Vanskeligheten med å koble fra arbeidet og usikkerheten omkring hva som kreves av dem er en kilde til stress. Den andre stresstypen som følge av de økende kravene i arbeidslivet er av sosial art. De utydelige grensene medfører at de sosiale relasjonene i og utenfor arbeidslivet blir mer utydelige (Allvin m.fl. 2006 s.171). De argumenterer for at grensene blir mindre konvensjonelle, noe som gjør at mennesker ikke bare kan relaterer seg til hverandre gjennom sine funksjoner, men at de må i større utstrekning relatere seg til hverandre som personer. Konsekvensen av dette blir at de sosiale relasjonene blir mer omfattende, kompliserte og uforutsigbare. Den tredje stresstypen er den økende utryggheten som følger av de grenseløse arbeidsvilkårene. For noen kan disse kravene fremstå som en frihet mens for andre er de diffuse og kravfylte, som får dem til å kjenne seg usikre og utleverte. Disse stresstypene avspeiler seg i hva Allvin m.fl. kaller den nye sykdommen. Samtidig påpeker forfatterne at den nye sykdommen er diffus og vanskelig å koble til bestemte arbeidsmiljøfaktorer (Allvin m.fl. 2006 s.172).

Arbeidsplassene i det nye arbeidslivet blir omtalt som forlokkende slik at de ansatte går i «honningfella». I dette begrepet ligger det at jobben oppleves både som noe positivt og forlokkende, noe som gir glede og gir de ansatte en opplevelse av bekreftelse og personlig vekst. Man opplever en særegen lyst ved arbeidet som medfører at en får problemer med å sette grenser for hvor stor plass arbeidet skal få i livet (Sørensen 2002 s. 127).

På den andre siden er det forhold ved jobbene i det nye arbeidslivet som medfører en økt stressrisiko. Ansvar for egen arbeidssituasjon ligger hos den enkelte arbeidstaker, i motsetning til tradisjonelt arbeid hvor man kunne legge ansvaret for en vanskelig arbeidssituasjon hos arbeidsgiveren (Sterud 2004 s. 69). En annen kilde til stress kommer av arbeidstakernes egen usikkerhet, hvor de kjenner seg tvunget til å jobbe mer enn det som formelt kreves av dem. Faren for å oppleve dårlig helse kommer lettere hvis man drives av ytre krav, enn dersom man drives av sin egen lyst til arbeidet (Allvin m. fl. 2006 s. 150). Videre omtaler de dagens samfunn som et kunnskapssamfunn hvor håndteringen, formidlingen, genereringen og implementeringen av kunnskap er sentrale verdiskapende prosesser.

Selv om kunnskapsarbeidere har en høy status, kan deres selvtillit bli satt på prøve i en tvetydig, flytende og «substans-svak» verden. Alvesson refererer til Robertson som skriver at «i en relativt instruert organisatorisk kontekst, typisk for kunnskapsarbeidere, mangler for det meste de vanlige organisatoriske sikkerhetsnettene (hierarkisk struktur, formelle roller osv.) (Alvesson m.fl. 2004 s.195). Jobbintensitet er en betydelig indikator for alle helse- og velværeutfall, ifølge deres studie. Arbeidere som følte at de var overarbeidet og overvældet av jobben og som måtte takle motstridende krav hadde større sannsynlighet for å rapportere dårligere helse og velvære, ifølge undersøkelsen utført av The Work Foundation (Totterdell m.fl. 2009 s. 41). Jobbintensiteten, økt diskresjon og intellektuelle krav som stilles til arbeidere i kunnskapsintensive arbeidsmiljøer bidrar til å øke stressnivået deres.

Fauth og McVerry (2008) skriver at nivået på jobbkrav og kompleksitet er høyt i kunnskapsøkonomien. utfordringer i jobben kan være bra for læring og utvikling i jobben, men det kan samtidig skape unødvendig stress hvis ikke man kan finne støtte i arbeidsmiljøet på et eller annet vis. I studien utført av Fauth og McVerry viser resultatene at dersom man har høy grad av kompleksitet i jobben og lave nivåer av støtte og utvikling er det stor sannsynlighet for at man kan rapportere om arbeidsrelatert stress. Studien viser at kompleksitet ikke er ugunstig for arbeidere, men at dens innvirkning avhenger av andre ressurser slik som støtte og muligheter for utvikling (Fauth og McVerry 2008 s.24). Den økende intensiveringen i jobbene i kunnskapsøkonomien, uten tilstrekkelig støttesystemer fører til nye stresskilder for kunnskapsarbeidere (Fauth og McVerry 2008 s.27). Videre viser resultatene at arbeidere innen EU har utfordrende og krevende jobber som kan være skadelig for deres helse ved høy intensitet eller hvis det ikke finnes tilstrekkelig støtte.

Kunnskapsarbeidere på tvers av EU bærer hovedbyrden av stressende arbeid. Kravet om å anvende deres ferdigheter fleksibelt til nye oppgaver på øyeblikkelig varsel har seriøse konsekvenser for deres velvære, spesielt hvis det er mangel på støtte og muligheter for fremskritt (Fauth og McVerry 2008 s.25). Arbeidernes oppfatning av støtte og muligheter for fremgang samt graden deres arbeidsgivere utnyttet deres ferdigheter svekket både utbredelsen og alvorlighetsgraden av stress. Jobber med høy intensitet og konstante krav til læring er derimot assosiert med økt stress (Fauth og McVerry 2008 s.26).

Lange arbeidsdager, jobbusikkerhet og mangel på autonomi var ikke primære årsaker til stress hos kunnskapsarbeidere, viser videre den samme studien. Studien viser også at jobbkontroll og autonomi har ingen effekt på muligheten til å rapportere om stressrelaterte sykdommer. Generelt var høye jobbkrav og lav støtte og muligheter for fremgang de største indikatorene

til arbeidsrelatert stress blant arbeidere i EU og UK (Fauth og McVerry 2008 s.6). Lav sosial støtte fra ledelsen og kollegaer kan bidra til økt stressnivå. Ledelsestyper, forholdet til kollegaer og ledere samt det sosiale klima i organisasjonen som helhet kan påvirke stressnivået hos arbeidere. Støtte fra kollegaer og ledelsen er viktig for velværet til de ansatte, noe som er blitt påvist i flere land (http://www.employment-studies.co.uk/pdflibrary/ef_1110.pdf).

7.1.1 Hvordan oppfatter kunnskapsarbeiderne de økende kravene?

Fossestøl (2004) mener at kunnskapsarbeidere kan deles i to grupper med hensyn til hvordan de møter og håndterer kravene i kunnskapsintensivt arbeid. Det er de som opplever at de ikke mestrer det nye arbeidslivets krav, noe som kan skyldes tapet av innarbeidede arbeidsvaner og tradisjoner, eller usikkerheten og angsten som den nye «åpne» samarbeids- og forhandlingsorienterte arbeidslivet krever. Den andre gruppen er de som opplever at de mestrer kravene i det nye arbeidslivet, men måten de gjør det på kan føre med seg negative konsekvenser på sikt. De kan ha problemer med å avgrense sin innsats i forhold til oppgaven som skal løses, noe som kan øke faren for utbrenthet. I tillegg kan belønningene ved å delta i det nye arbeidslivet oppleves som veldig store og at man derfor kan ha problemer med å sette grenser. Disse trekk ved kunnskapsarbeidet skaper problemer for den enkelte ved å stille grenseløse krav. Samtidig påpeker Fossestøl at ikke alle kunnskapsarbeidere føler seg tvunget inn i det nye arbeidslivet og dets krav, men at det finnes også de som er positive til det nye relasjons- og oppgaveorienterte arbeidslivet. De retter også oppmerksomheten mot den organisatoriske infrastrukturen rundt oppgaveløsningen og vil ha organisatoriske tiltak som kan redusere gapet mellom kravene som stilles dem og begrensede ressurser og evner (Fossestøl 2004 s.106).

7.2 Organisatoriske årsaker til stress i kunnskapsintensive virksomheter

Stressorer trenger ikke å ha negativ effekt på mennesket. Imidlertid er negativt arbeidsrelatert stress sterkere koblet til sykkelighet enn stress som er forårsaket av høy jobbengasjement og arbeidsoverbelastning grunnet forpliktelse og interesse (Lundberg og Cooper 2011 s.47). I hvilken grad en arbeidssituasjon oppleves som stressende av en ansatt avhenger av tilgjengeligheten på ressurser. I forhold til organisatorisk stress, er ressurser forhold i arbeidssituasjonen og individuelle egenskaper som kan anvendes for oppnåelse av mål (Sonnentag og Frese 2003 s.467).

Svikt i samarbeid mellom ledelse og enhet fremstår som en hoved stressor. En bakenforliggende årsak til stress i kunnskapsintensive virksomheter er flat organisering av kunnskapsintensivt arbeid. Sammenlignet med arbeidere i operative yrker, opplever kunnskapsarbeidere at de har en «flat» organisering hvor de kan delta i og ha innflytelse på utformingen og enheten der de arbeider. Dette kommer frem i rapporten «Det nye arbeidslivet – Organisering av kunnskapsintensivt arbeid» fra (2003) (Andersen 2003 s. 170). Denne rapporten skiller mellom to typer miljø; et såkalt «taust» og et «uforpliktende» miljø. Det tause miljøet kjennetegnes av at det er vanskelig å ta opp saker i tilknytning til arbeidsvilkårene. Det å ta opp saker i det tause miljøet viser seg å være vanskelig og kan føre til ubehageligheter. Arenaene er for store og uegnet for å belyse ansattes egne saker. Andersen (2003) forklarer at her ligger informasjonsbarrierene «tett over hodet» på de ansatte, mest vanlig er det at de ligger mellom nærmeste leder og vanlig ansatte. I det uforpliktende miljøet, derimot, viser det seg at det er lett å ta opp saker, men at det ikke fører til så mye i praksis og her er det «høyt under taket». Informasjon fra ansatte stopper gjerne ved nærmeste leder, ved leddet over nærmeste leder eller ved en enhets eller avdelingsmøte. I uforpliktende miljø lagrer sakene seg opp og blir ikke løst. De ansatte opplever at ledelsen ikke bryr seg nok om kunnskapen de ansatte har om arbeidet og arbeidsprosessen. Her ligger barrierene mellom enheter og avdelinger. Andersen (2003) viser til at det i kunnskapsintensivt arbeid er et taust miljø betinget av tradisjonell hierarkisk ledelse. Uforpliktende miljø er betinget av tradisjonell og i noe lavere grad av selvbergingsledelse. I analysene i rapporten viser det seg at hoved stressoren, som er samarbeid mellom ledelse og enhet, er mest betinget av uforpliktende og deretter av taust miljø. Analysene av studiene i kunnskapsintensive virksomheter gir støtte til at underorganisering av kommunikasjons-, beslutnings- og arbeidssystemet i bedriftene er en hovedårsak til at ansatte opplever at muligheten for at arbeidet skal oppleves som en kilde til helsemessig/psykisk overskudd blir hemmet, i tillegg til for lav forutsigbarhet og stress- og helsebelastninger i arbeidet til ansatte (Andersen 2003 s. 173-174).

7.2.1 Normativ kontroll i kunnskapsintensive virksomheter

Generelt har kunnskapsintensive organisasjoner en tendens til å være kjennetegnet av et sterkere innspill av normativ kontroll enn det som er vanlig i de fleste andre organisasjoner (Alvesson 2004 s.129). I kunnskapsintensive organisasjoner finner man mye av kontrollen rettet mot verdier, ideer, holdninger, følelser og selvbilde (Alvesson 2004 137). Kontrollen kan komme i flere ulike former fra ledelsen. Alvesson (2004) nevner flere modeller som brukes, for eks. hierarkiske og byråkratiske moduser av kontroll, som overvåking av atferd, til

materielle belønninger, i form av lønn og forfremmelse, og ikke-materielle belønninger, som bekræftelse, status og oppdrag til attraktive oppgaver. Ledelsen i kunnskapsintensive virksomheter utvikler bedriftskulturer som ansatte velger å identifisere seg med. Gjennom identifiseringen med organisasjonen, internaliserer dermed de ansatte organisasjonens ideologi – verdier, oppfatninger og normer. Dette fører til en atferd som er i bedriftens interesse (Newell m.fl. 2002 s. 32). Innflytelsen fra organisasjonen kan gjøre det vanskelig for kunnskapsarbeidere å avvike fra organisasjonskulturen.

I det tradisjonelle arbeidslivet oppsto identiteten til arbeiderne i en stor grad ut av den kollektive motstanden mot de felles vilkårene i det tradisjonelle arbeidet. Dagens fleksible arbeid mangler disse felles vilkår. Felles kunnskapen, slik Allvin m.fl. omtaler den, er ikke en kunnskap om konkrete vilkår eller en viss informasjon. De mener at det er læringen som er fellesvilkåret i arbeidet. Alvesson (2004) skriver at en viss integrasjon, sammenheng og stabilitet rundt identitet er viktig for det mentale velværet og for å ha en følelse av retning. Til tross for at den høye statusen som er forbundet med kunnskapsarbeid, blir deres identitet og selvfølelse påvirket av tvetydig, flytende og «immaterielle» verden (Alvesson 2004 s. 194). Videre skriver Alvesson hvordan ledelsen i kunnskapsintensive virksomheter handler delvis om å kontrollere ansattes identitet. Identitet blir således et viktig forankringspunkt for ledelsens kontroll og regulering for å danne en «subjektiv base» som handler om at man skal handle «riktig», altså i samsvar med organisasjonens kultur (Alvesson 2004 s. 207).

7.2.2 Kunnskapsarbeidernes motivasjon

Hvordan kan vi forklare hva som motiverer kunnskapsarbeidere? Det kan være et viktig spørsmål å stille for å se hvilken sammenheng det er mellom kunnskapsarbeidernes arbeidssituasjon og helse. Et skille når det gjelder motivasjon er indre og ytre motivasjon i arbeidet. Den indre motivasjonen er en kilde til mestring og helse og den er også en viktig ressurs for bedriften og den ansatte, mens ytre motivasjon innebærer at motivasjonen for aktiviteten ligger utenfor selve aktiviteten, ifølge rapporten «Det nye arbeidslivet – organisering av kunnskapsintensivt arbeid». Andersen deler videre indre motivasjon i individuell og sosial mening. Individuell mening i arbeidet kan for eks. realiseres gjennom høy frihetsgrad og selvstendighet i arbeidet, faglig utvikling og at man får anerkjennelse for det man gjør. Sosial mening handler om den sosiale meningssammenheng arbeidet inngår i. I rapporten fremkommer det at indre motivasjon er viktigst for kunnskapsarbeidere; faglig utvikling og anerkjennelse fra bedriften viste seg å være viktigst for egen arbeidssituasjon.

Videre viser rapporten at kunnskapsarbeidere er selvcentrerte og først og fremst opptatt av egne private interesser i arbeidet (Andersen 2003 s. 163). Indre motivasjon basert på sosial mening i arbeidet er ikke så fremtredende hos kunnskapsarbeidere sammenliknet med ansatte i operativt arbeid. Den indre motivasjonen var også en kilde til helsemessig/psykisk overskudd for over halvparten av de ansatte i kunnskapsintensivt arbeid, viser rapporten (Andersen 2003 s. 36). Lignende funn ble gjort i den tidligere omtalte studien til Berit Synnes om nærværsfaktorer i et departement. Her svarte ansatte at det var viktig for deres motivasjon at de kunne jobbe med faglige interessante oppgaver og bli vist tillit og ansvar gjennom faglige utfordringer. Mestring av oppgavene var også viktig for mange (Synnes 2011 s. 72). Den indre motivasjonen var stor, spesielt for kvinnene (Synnes 2011 s.74). Synnes mener at dette betyr at kunnskapsarbeidere har en jobb som gir muligheter for selvrealisering, noe hun mener er sterkt koblet til faglig selvrealisering (Synnes 2011 s. 76).

7.3 En casestudie av stress i kunnskapsintensive virksomheter

En dansk rapport utført av Ipsen og Jensen (2010) i flere kunnskapsbedrifter søkte å finne ut organisatoriske årsaker til arbeidsrelatert stress gjennom en cross-case analyse. Ansatte kunne oppleve at arbeidsforhold som var høyt verdsatt samtidig utgjorde en rekke problemer, som viste seg å være krevende og ha en alvorlig påvirkning på daglige aktiviteter og personlige erfaringer. Kunnskapsarbeid hadde to konkurrerende aspekter ved seg ifølge de ansatte: en sak kunne oppleves både som mulighet og utfordring (Ipsen og Jensen 2010 s. 19). Samtidig ble det klart at individualisert kunnskapsarbeid hadde betydelig innvirkning på den daglige ledelsen av problemer som hadde langtids utfordrende effekter (Ipsen og Jensen 2010 s. 20). Resultatene av studien viser blant annet at ansvarsområdene var større enn de tilgjengelige ressursene i organisasjonen. Ressurser en betegnet som penger, tid og hender. Det andre forholdet som kom frem var at de ansatte mente at de måtte forbedre deres personlige evne til å planlegge deres arbeid for å kunne få mer tid, som skal kunne lede til større jobbtilfredshet og bedre løsninger (Ipsen og Jensen 2010 s. 21). Siden kunnskapsarbeid er individualisert, opplevde også respondentene i denne studien at problemene som oppsto var deres egen skyld og at de var individuelle og de måtte selv løse dem.

Bedriftene som var studert, oppfordret til og støttet selvledelse og individualisert arbeid, mens kollektive- og støtte strukturer som kan forhindre problemer, var fraværende (Ipsen og Jensen

2010 s. 22). Organisasjonsstrukturen støtter individuell atferd og ytelse. Det var ansattes eget ansvar å søke nødvendig og tilstrekkelig informasjon når de trengte det. Dette gir utslag på kvaliteten og effektiviteten på ansattes arbeid og stresser dem, siden deres yrkesstolthet kan bli såret (Ipsen og Jensen 2010 s. 21). Kombinasjonen av individualiserte strategier, belønningssystemer, strategi, høyt utdannede og autonome arbeidere bidrar til en praksis med et dominerende fokus på drift og leveranser og mindre fokus på aktiviteter som kunnskapsdeling og kunnskapsproduksjon. Ytelsen blir derfor påvirket av dette og blir varierende, noe som blant annet førte til stress og frustrasjoner blant de ansatte (Ipsen og Jensen 2010 s. 23).

Konklusjonen i Ipsens og Jensens studie er at kunnskapsarbeid på den ene siden utgjør arbeidsforhold som støtter et godt psykososialt arbeidsmiljø. På den andre siden, viser studien at resultatet av dagens form for ledelse og organisering av kunnskapsarbeid ser ut til å forlate individet med hovedansvaret for hans eller hennes egne jobbutførelse og yrkesliv (Ipsen og Jensen 2010 s. 27). Analysen antyder derfor at de organisatoriske kildene til arbeidsrelatert stress er ikke redusert eller eliminert. De bakenforliggende årsakene til problemene er knyttet til det organisatoriske designet. Forfatterne av studien foreslår at disse problemene kan være forhindret hvis det er en kollektiv fokus på organisasjon og ledelse av arbeid (Ipsen og Jensen 2010 s. 28). Studiens funn trekker flere paralleller med beskrivelsene i boka til Allvin m.fl., hvor de beskriver individualiseringen og nedbyggingen av kollektive ordningen i en bedrift (i det nye arbeidslivet) og hvilke følger dette har for de ansattes helse. Ut i fra disse beskrivelsene går det frem at arbeidsmiljøene i kunnskapsintensive organisasjoner er mer orienterte mot individualisme og konkurranse, og slike arbeidsforhold kan være mer belastende.

7.4 Kunnskapsarbeid - tvetydighetsintensivt?

Det kan antas at kunnskap og aktører – det være seg institusjoner, organisasjoner, og individer – som arbeider fullstendig basert på kunnskap er beskyttet mot tvetydighet i arbeidet. Det kan på den andre siden argumenteres for at arbeidslivet og organisasjoner består av – eller er forstått som – høyt tvetydige fenomen, og at det kunnskapsintensive feltet er intet unntak. Det høye nivået av kompleksitet som preger oppgavene og situasjonene som mennesker møter i kunnskapsbedrifter, kan noen ganger være et sentralt trekk ved deres arbeid. Alvesson utdyper tvetydighet som usikkerhet som ikke kan bli løst eller forsont – fravær på enighet om grenser, klare prinsipper eller løsninger. Videre skriver han at tvetydighet betyr at en gruppe

informerte mennesker sannsynlig har flere meninger eller at flere plausible fortolkninger kan bli gjort uten at mer data eller strenge analyser gjør det mulig å vurdere dem (Alvesson 2004 s. 48). Tvetydighet innebærer at muligheten for rasjonalitet – tydeliggjøring av means-ends forholdet eller utøving av kvalifisert skjønn – blir på alvor redusert. Alvesson påpeker videre at kunnskapsintensive organisasjoner er «tvetydighetsintensive», som innebærer at «tydelighet» og «orden» er ikke de beste ordene å bruke når man skal redegjøre for kunnskapsarbeid og bidraget fra kunnskapsintensive organisasjoner og kunnskapsarbeidere (Alvesson 2004 s. 68). Et aspekt som påpekes av Alvesson (2004), er at det er knyttet tvetydighet til de produserte resultatene i kunnskapsintensive virksomheter.

Kravene i dagens organisasjoner innebærer blant annet at ansatte skal utvikle sin kunnskap og læring hele tiden. Tvetydigheten for arbeideren stiger som følge av flatere organisasjoner og bevegelsen av kontroll og makt nedover i hierarkiene. Jobbrollen blir stadig utfordret som en følge av mellommenneskelige prosesser og beslutningsprosesser som foretas i grupper, noe som er en motsetning til oppgavebeskrivelser som var mer enkle og tydelige i hierarkiske organisasjoner (Garrison og Bly 1997 s.420-421).

«Du har ikke alltid følelsen at arbeidet ditt er klart definert. Egentlig, så har du dine tvil: For eks., har jeg gjort det riktig denne gangen? Hvis du jobber med noe som er en del av noen oppdrag. Du har fått noen vage føringer for løsning av oppgaven, og du får tilbake med dine output. Og du får ingen tilbakemelding på arbeidet ditt. Du blir urolig. Det er sånn jeg tenker og føler: Jøss – har jeg fått riktig perspektiv på problemet? For eks. når jeg gjør risikovurderinger. Slike ting kan gjøres innen 1 ½ side. Men det kan lett strekke seg over syv sider avhengig av hvor grundig du avtaler med oppdraget. I situasjoner som dette føler jeg at jeg er i behov av tilbakemeldinger – det er hva jeg tror». (Fra et intervju med Nina – en erfaren ingeniør i en ingeniør konsulentfirma).

Fritt oversatt fra engelsk.

(Buch og Andersen s. 2).

De danske forskerne Buch og Andersen argumenterer hvordan tvetydigheten i kunnskapsintensivt arbeid blir en potensiell belastning for identitetskonstruksjonen til kunnskapsarbeidere. Stadige diskusjoner og forhandlinger som preger kunnskapsarbeidernes roller, gjør at de opplever stadig usikkerhet og tvil om relevansen, meningen og bruken av deres arbeid. De skriver videre hvordan kunnskapsarbeidets art krever at de hele tiden må definere og underbygge seg selv. Når de møter på utfordringer i arbeidet og ikke kan overvinne disse, kan dette resultere i angst, tvil, forvirring og følelse av skyld og skam. Ifølge dem er identitetsutviklingen og konstruksjonen av kunnskapsarbeidere under press som en følge av kunnskapsarbeidets art. Videre i artikkelen argumenterer de for at det ikke finnes

noen klare eller forhåndsbestemte standarder for hva som gjør kunnskapsarbeid suksessfullt. Ifølge dem er konteksten i kunnskapsarbeid fylt av ulike aktører som bestemmer hva som blir oppfattet som suksessfullt. Kompleksiteten i kunnskapsarbeid kan bidra til å forstyrre og stille spørsmål ved rutinene i denne typen arbeid. Restruktureringer, organisasjonelle forandringer, nye ledelsesmessige filosofier og teknikker er noen av de viktigste forstyrrelsene av de daglige rutinene. I sin helhet er kunnskapsintensivt arbeid kjennetegnet av høy nivå av tvetydighet i input, prosess og output (Buch og Andersen s.3).

Kunnskapsarbeid er prinsipielt sett en åpen form for arbeid hvor samarbeid og dialog er nøkkelen for bruk av midlene som skal brukes for å løse en oppgave og nå målet. Midlene og målet må ifølge ham utvikles lokalt i dialog med overordnede, kollegaer, samarbeidspartnere og kunder og brukere. Den nye forståelsen av mål-middelrasjonalitet kan derfor være angstskapende og åpenheten kan for mange kunnskapsarbeidere medføre en stor usikkerhet for hvordan man skal foreta valg. Fossetøl m.fl. hevder at kunnskapsarbeidets åpenhet og «forhandlinger» fører til at tryggheten i kunnskapsintensivt arbeid forsvinner fordi man mangler tydeligheten rundt arbeidsoppgavene og hva ens jobb gikk ut på i tillegg til de klare meldingene som viste om man gjorde en bra eller dårlig jobb (Fossetøl 2004 s.104).

Prosesen med å definere klart rollene for arbeidet er ideelt sett viktig for en arbeidstaker. Det er imidlertid slik at mange opplever rolletvetydighet i sitt arbeid. Tvetydigheten er vanlig i komplekse yrker, hvor man bla har stor fleksibilitet i forhold til hvordan man skal utføre arbeidsoppgavene. Følgene for individet av er både av psykologisk, fysisk og atferdsmessig art. Forskningen viser at arbeidstakere som opplever rolletvetydighet også opplever å være misfornøyde med arbeidet sitt, anspente, høye tall som viser somatiske plager, de pleier å være borte fra jobben og kan forlate jobben sin. Det er påvist at dårlig kommunikasjon er en av årsakene til rolletvetydigheten og at det er viktig å kommunisere rollekrav mer effektivt (<http://ilocis.org/documents/chpt34e.htm>).

I en masteroppgave av Berit Synnes om nærværsfaktorer i et departement, kom det frem at rollestress pga oppgaveklarhet og rolleklarhet var et viktig funn. Denne uklarheten kan ifølge henne føre til negative effekter for mestringsevnen og kan være en belastningsfaktor (Synnes 2011 s.91). Synnes argumenterer for at rolleklarheten kan være forbundet med at arbeidsoppgavene har sterk preg av kunnskapsarbeid i seg, hvor viktige elementer er autonomi og bruk av informasjon og kunnskap (Synnes 2011 s. 87).

Alt dette krever en fleksibilitet av individene til å være ubundet og varierende i forhold til arbeidet (Allvin m.fl. 2006 s.169-170). Flere kunnskapsintensive yrker, slik som konsulenter, lederskaps-, organisasjons- og systemutviklere beskriver en arbeidssituasjon hvor arbeidsrelatert virksomhet utføres ved alle mulige tidspunkter og på alle mulige plasser. De savner i tillegg veiledning om hvordan arbeidet skulle utføres, fordi de mangler tradisjonelle begrensninger eller reguleringer i arbeidet. En kombinasjon av høye prestasjonskrav og løse arbeidsvilkår stiller store krav til effektivitet og fokus (Allvin m.fl. 2006 s. 38).

Arbeidsvilkårene i det nye arbeidslivet resulterer i at fleksibiliteten blir et dilemma. I en masteroppgave om arbeidslivet som møter familielivet, skrevet av Gry Cecilie Høiland, viser resultatene fra bedriften hvor studien er utført, at mange arbeidstakere må stå til kontinuerlig disposisjon for arbeidsgiver. Fleksibiliteten medfører at man må kunne leve opp til forventningene både fra overordnede, kunder og fra sitt team (Høiland 2008 s. 61). I denne bedriften kunne man derimot ikke finne noen tydelig «honningfelle» blant informantene, fordi de ikke ga inntrykk for at arbeidsoppgavene er så spennende og altoppslukkende slik at de blir sittende fast. Alt i alt, viser studien at fleksibiliteten ikke alltid er til fordel for familielivet, selv om den kan redusere tidskonflikter i flere av familiene. Fleksibiliteten har en pris i form av økt fare for belastningskonflikter mellom familie- og arbeidsliv (Høiland 2008 s. 94).

7.4.1 Autonomi

I motsetning til det tradisjonelle arbeidslivet og dets begrensede handlingsrom, gir det nye arbeidslivet en mulighet for, eller snarere et krav om autonomi. Allvin m.fl. (2006), referer til Anthony Giddens (1991), som beskriver hvordan arbeidslivet i det sen-moderne samfunnet er blitt et personlig prosjekt for individet (Allvin m.fl. 95). Autonomi i arbeidet fremstår som en motiverende faktor for kunnskapsarbeidere. Boka «Managing knowledge work», nevner operasjonell autonomi som et arbeidsmiljø hvor kunnskapsarbeidere kan nå de målene som de er tilordnet (Newell m.fl. 2002 s.70).

Et viktig trekk ved kunnskapsarbeid er autonomien som kunnskapsarbeidere forventer i sitt arbeid. Kreativitet og problemløsning, som er kjennetegn ved mye kunnskapsarbeid, krever ikke minst en viss autonomi. Hovedressursen til kunnskapsarbeidere, som er kunnskapen, er det primære målet for produksjon i kunnskapsintensive virksomheter, noe som gjør at de krever autonomien fra ledelsen. Kunnskapsarbeidere besitter vanligvis et høyere nivå av kunnskap og evner enn ledelsen, og derfor kan ikke ledelsen nekte dem autonomien eller direkte kontrollere prosessene i deres arbeid. På den andre siden er mange kunnskapsarbeidere

avhengige av andres kompetanse for å kunne oppstå i arbeidet. Henjesand og Backe Christophersen påpeker hvordan kunnskapsarbeidere er avhengige av organisasjonen for å prestere på et høyt nivå (Henjesand og Backe Christophersen s. 12). Dette skaper en avhengighet av andres erfaringer og kunnskap, noe som kan redusere autonomien eller gjøre den til noe tvetydig i en kunnskapsintensiv sammenheng. Samtidig er autonomien en utfordring for organisasjonene. På den ene siden er autonomien viktig for at kunnskapsarbeidere skal være samarbeidsvillige, teamorienterte og selvledende. På den andre siden er organisasjonene opptatt av at autonomien er anvendt til organisasjonens nytte og ikke til å realisere egne mål og sluntre unna (Newell m. fl. 2002 s. 82). Forfatterne påpeker videre at kunnskapsarbeidere vil, i større eller mindre grad, mislike ethvert forsøk fra ledelsen til å direkte kontrollere eller overvåke deres arbeid (Newell m.fl. 2002 s. 32). Hva kan helseeffektene av autonomi være? Påstanden til Bakker og Demerouti (2007) er at jobbautonomi kan være avgjørende for ansattes helse og velvære siden større autonomi er knyttet til flere muligheter til å mestre stressende situasjoner (Bakker og Demerouti 2007 s. 315).

7.4.2 Rollekonflikt mellom arbeid og hjem

Rollekonflikt innebærer at det er konflikt mellom ulike forventninger, oppgaver og mål, og forskningen har vist at slike konflikter er en av mest forårsakende når det gjelder sykdom. Rolleklarhet innebærer på den andre siden uklare forventninger, oppgavebeskrivelser, ansvarsområder noe som kan oppleves som en negativ faktor for helsen (Knardahl 2011 s. 278). Videre viser forfatterne til viktigheten av en tilstrekkelig avkopling og restitusjon for helse og arbeidsevne (Aarø 2011 s.290). Balanse mellom jobb og fritid er viktig for arbeidstakernes velvære. Nyere forskning viser at motsetninger mellom arbeid og hjem er en av de mest fremtredende stressfaktorene blant dagens arbeidstakere. Dette gjaldt for seks ulike profesjoner: leger, advokater, ingeniører, lærere, sykepleiere og forsikringsagenter. De oppga motsetninger mellom arbeid og hjem som den nest vanligste stressfaktoren i deres arbeidssituasjon (Thuen 2002 s. 303). Arbeid-familie konflikter oppstår som følge av tre generelle kilder: individet, arbeidsrollemiljø og familierollemiljø.

En definisjon som er veldig mye brukt til å beskrive arbeid-familie konflikt sier at:

«en form for mellomrolle konflikt hvor rollepress fra arbeid- og familiesfærene er gjensidig uforenelig i noen sammenheng»

(Bellavia og Frone 2005 s. 115).

Ifølge denne definisjonen kan konflikt mellom arbeid og familie oppstå i to retninger: familie som forstyrrer arbeid eller arbeid som forstyrrer familie. Rollekonflikter kan lett oppstå mellom forskjellige roller, noe som er stressfremkallende. Et eks. kan være når krav fra jobben kolliderer med rollen som forelder.

Mange tar med seg jobben inn i familielivet, for eks. ved bruk av hjemmekontor, økt satsning på høyere utdanning og økt bruk av frynsegoder som ulike typer hjemme- og omsorgstjenester. Einarsen og Skogstad (2011) refererer til Tian Sørhaug (1996) hvor han sier at familien har blitt tapet for mange av sine tradisjonelle funksjoner, samtidig som jobben dekker flere og mer følelsesmessige og intime behov og den skal samtidig gi oss vårt livsinnhold (Thuen 2011 s.296). Ubalanse mellom arbeidsliv og privatliv er sterkt relatert til stress og andre helseproblemer. Balanse mellom disse to sfærene kan på den andre siden gi en følelse av mestring og tilfredsstillelse og kan også fungere som en buffer mot dårlig helse.

En modell som tar utgangspunkt i at arbeid og hjem er to livsområder som i større eller mindre grad påvirker hverandre eller griper inn i hverandre, er spillovermodellen. Den innebærer at forhold ved eller på jobben vil kunne påvirke eller «smitte over på familien og hjemmet. Jo mer man er involvert i jobben, desto vanligere er det at det går utover tiden man bruker sammen med familien. Stressfaktorer kan også påvirke hjemmemiljøet når man tar med seg jobbproblemene hjem. Jobblivet kan også på den andre siden påvirke hjemmiljøet på en positiv måte, ved at man tar med seg følelsene av anerkjennelse og kompetanse. Det innebærer at alle de ulike påvirkningsfaktorene fra jobben griper inn i hjemmet og familielivet – på godt og vondt (Thuen 2011 s.297).

Forholdet er også omvendt; forhold i familien påvirker på den andre siden også jobben, både positive og negative. En støttende familie er viktig for å kunne mestre utfordringer og belastninger i arbeidet. Kunnskaper, ferdigheter og holdninger – når det gjelder mellommenneskelig samhandling og kommunikasjon fra familien kommer også godt med i jobbsammenheng. Konkurransemodellen er en annen modell som forklarer hvordan individet har begrenset tid og energi som skal fordeles mellom de ulike sfærene. Hvis kravene er høye i alle sfærer og det ikke er mulig å justere eller omfordele mellom dem, vil de havne i konflikt med hverandre og det vil oppstå rolleoverbelastning. Dette gir mange en følelse av å ikke strekke til fordi man ikke kan mestre alle de motstridende kravene og forventningene. Dette

fører til bekymringer for mange, siden man på den ene siden ikke klarer å holde følge i karrierejaget eller å vise nok forpliktelse og engasjement i jobben (Thuen 2011 s. 301).

Balansegangen mellom jobb og familie kan være et tegn på tvetydighet ved det nye arbeidslivet. Berg Skjetne (2011) refererer til en undersøkelse av Hoschild som viser at arbeidstakere som klaget over store forpliktelser hjemme og på jobben, samtidig i liten grad benyttet seg av de mulighetene og tiltakene som bedriften hadde innført for å minske de negative effektene av denne problematikken. Forklaringen ifølge Hoschild ligger i det at jobben har overtatt en del av de funksjonene som man tidligere fant i hjemmet. Berg Skjetne argumenterer videre at jobben gir flere goder, slik som omsorg og bekreftelse, personlig vekst og læring. Hjemmet gir ikke de samme godene i like stor grad og kravene gir dessuten ikke stor belønning (Berg Skjetne 2011 s. 64). Undersøkelsen viser også at det for mange blir vanskelig å velge familie foran jobb. Dette kommer av at man er både forpliktet til jobb og kollegaer men også mot sin egen familie (Berg Skjetne 2011 s. 65). Han påpeker videre hvordan arbeidstakeren selv må balansere mellom jobb og fritid. Grensesetting er påpekt som en viktig faktor i arbeidslivet, både på individuelt og kollektivt nivå. Einarsen og Matthiesen spør imidlertid om grensesetting er noe gammelmodig, fordi grensene mellom arbeid og fritid blir stadig utfordret. Et eks. er ansatte som får økonomisk støtte til å etablere seg med datateknologi og jobbe hjemmefra (Einarsen og Matthiesen 2002 s. 137-138). Konkurransen i kunnskapsbaserte bransjer som fører til høyere kvalitetskrav, fører til at ansatte føler et press om å arbeide utover vanlig arbeidstid, både på kvelder og netter for at de skal kunne levere «perfekte produkter». Dette gjør det vanskelig for ansatte i kunnskapsintensive virksomheter å restituere seg fra arbeidet fordi det er nytt arbeid som venter hele tiden (Knardahl 2011 s. 290).

Økt fare for stress og utbrenthet er en konsekvens av å bli presset mellom jobben og hjemmet. Forhold fra privatlivet som påvirker jobben på en negativ måte er verre enn hvis forholdet er omvendt, fordi man ikke får utført jobben slik en ønsker. En mulig forklaring til dette kan ligge i at vi fortolker disse situasjonene på ulike måter. Hvis det er jobben som skaper forstyrrelser i privatlivet, er det vanlig å legge skylden på forhold som er utenfor oss selv, slik som sjefen eller stort arbeidspress. Vi er derimot mer tilbøyelige til å legge skylden på oss selv at vi ikke klarer å organisere privatlivet på en hensiktsmessig måte dersom privatlivet forstyrrer jobben. Det siste forholdet mener Thuen øker faren for å utvikle psykiske problemer enn dersom vi attribuerer det til utenforliggende forhold (Thuen 2002 s. 305). Samtidig blir mange ansatte stilt overfor et dilemma når det gjelder å velge mellom jobb og familie. Når det

er forhold i privatlivet som forstyrrer våre muligheter på jobben, kan mange oppleve at goder blir truet og kan i verste fall føre til at man mister jobben. Dette kan være en psykisk belastning. Man opplever ikke samme presset når det er privat- og familielivet som påvirker arbeidet, fordi det er knyttet mindre forventinger om å prestere og trusselen om tap av goder er mindre (Thuen 2002 s. 306).

7.4.3 Tidspress i det nye arbeidslivet

Tidspress, arbeidsbelastning og arbeidskompleksitet er stressorer under kategorien oppgaverelaterte stressorer. Tidskrav er definert som: arbeidstempo, mer overtidsbruk, arbeid på ubekvemme tidspunkter og arbeidsmengde per ansatt (Sørensen 2002 s. 136).

Flere kunnskapsintensive yrker, slik som konsulenter, lederskaps-, organisasjons- og systemutviklere beskriver en arbeidssituasjon hvor arbeidsrelatert virksomhet utføres ved alle mulige tidspunkter og på alle mulige plasser. En kombinasjon av høye prestasjonskrav og løse arbeidsvilkår stiller store krav til effektivitet og fokus. De savnet i tillegg veiledning om hvordan arbeidet skulle utføres, fordi de mangler tradisjonelle begrensninger eller reguleringer i arbeidet (Allvin m.fl. 2006 s. 38). Det er kjent at stadig mange arbeidstakere i det nye arbeidslivet er nødt til å jobbe mer enn en vanlig 9-5 jobb og kravet om tilgjengelighet blir stadig større. Arbeidsmengden krever at man stiller til jobb og i mange tilfeller er det for mye å gjøre.

Personliggjøringen av arbeidet gjør at stress viser at man ikke mestrer sin egen arbeidshverdag. Samtidig fører fleksibiliteten og friheten med seg et større personlig ansvar. Arbeidstid og arbeidsmengde blir noe man selv må styre etter eget evne. Hvis man ikke lykkes til dette har man da ingen kollektiv som kan gi en støtte. Dette kombinert med karriereambisjonene, interessen for fagfeltet og prestasjonsønskene gjør at man velger til slutt å jobbe for mye og for hardt (Berg Skjetne 2011 s.85).

Samtidig kan høyt tidspress redusere den kontrollen man har over egen arbeidssituasjon (Einarsen og Skogstad 2011 s. 277). Tidspress viste seg som en viktig kilde til stress i IKT bedriften som er studert av Berg Skjetne (2011), hvor de fleste informantene oppga tidsproblematikken i en eller annen form. Frister og lanseringer går igjen som viktige årsaker til stress hos de fleste informantene. Informantene i denne studien oppga at for at disse kravene skal være mulige å innfri i tide, var det viktig at fristene ble utarbeidet på en slik måte at de er realistiske å oppnå. Men det er samtidig viktig å påpeke at tidspress som en

stresskilde kom i perioder i dette tilfellet, det var ikke en kontinuerlig tilstand (Berg Skjetne 2011 s. 74).

7.4.4 Fleksibilitetens dilemma

Fleksibilitet i forhold til arbeidstider kan gi en arbeidstaker frihet til å tilpasse arbeidslivet til privatlivet, men kan samtidig føre til at man velger å jobbe mer enn det som er pålagt en. Berg Skjetne (2011) påpeker videre at dette kan ha en smittende effekt og føre til stress hos andre kollegaer hvis man er avhengig av dem for å få fullført oppgavene sine og de ikke er på jobb når man selv er det (Berg Skjetne 2011 s. 68). I utgangspunktet trenger ikke fleksibiliteten å oppleves som noe belastende. I IKT bedriften hvor denne studien er utført, viser det seg at dette avhenger av hvilken jobbfunksjon man har. Om fleksibiliteten slår ut positivt eller negativt avhenger av hvor mye ansvar og frihet man har i jobben, og desto mer av disse, desto større er faren for at fleksibiliteten kan føre til stress. Han mener at fleksibiliteten kan bli et tveegget sverd, fordi den både kan føre til frihet og stress (Berg Skjetne 2011 s. 59). På den ene siden så mange av respondentene i denne studien på fleksibiliteten som et gode og satte pris på den. Dette ga muligheter til å tilpasse arbeidstiden til egen livssituasjon, livsstil og personlighet. I tillegg viste fleksibiliteten seg som et viktig gode og som en stressforebyggende faktor hvis man for eks. trengte å ta en pause fra arbeidsoppgaver som man for eks. hadde gått lei. Den negative siden ved denne fleksibiliteten er for eks. at man er avhengig av samarbeid eller kommunikasjon med sine kollegaer som ikke er på jobb i samme tid når man selv er det (Berg Skjetne 2011 s. 76).

7.4.5 Sosial støtte som en tveegget sverd?

Nå ønsker jeg også å rette en mer kritisk blick på sosial støtte i organisasjoner for å se hva andre mener om dets innvirkning. Arbeidsplasser som er preget av en støttende kultur, er med sine verdier og normer orientert mot mennesker og kjennetegnes av gjensidig tillit, støtte, samarbeid og toleranse. Ifølge Skogstad (2002) er støtteorienterte arbeidskulturer et uttrykk for at folk stoler på hverandre, hjelper hverandre og føler seg hjemme i organisasjonen. Det er også vanlig at beslutninger tas gjennom uformelle kontakter og i grupper. Samtidig er lederstilen person- og relasjonsorientert og kommunikasjon skjer muntlig og på uformelle måter. Skogstad referer til Guinns og medarbeidernes modell som heter KVM (Konkurrerende Verdier Modell), hvor støtte er en av orienteringene i modellen. Denne modellen sier at støtte og også de andre orienteringene i modellene for øvrig, ikke må gjøre seg for mye eller for lite gjeldende i organisasjonskulturen, noe som kan gjøre en organisasjon

dysfunksjonell (Skogstad 2002 s.355). Forfatterne hevder videre at kulturer som er for strekt preget av støtte, kan få feil fokus som kan gå utover organisasjons funksjoner. I noen organisasjoner kan det oppstå en ubalanse mellom individets behov for uavhengighet i forhold til dets behov for gruppetilhørighet. Samtidig kan kravet til tilpasning og konformitet bli for dominerende, noe som kan føre til at individuelle verdier og behov undertrykkes. Individets kan dermed bli utsatt for sanksjoner dersom normene ikke følges.

Skogstad (2002) hevder videre at den sosiale støtten og omsorgen er egentlig betinget av tilpasning til gruppekulturens verdier og spilleregler, noe som gjør at man må tilpasses organisasjonskulturen for å kunne overleve der. De sier videre at dette kan bidra til at organisasjonsmedlemmene lukker seg inne i sin egen verden og er ikke villige til å bidra aktivt til å endre på seg selv og dermed også skape et bedre arbeidsmiljø. De mener at strenge normer i en organisasjon kan være en stor belastning for nesten alle organisasjonsmedlemmer på tvers av ulike individuelle verdier (Skogstad 2002 s.356-357). Deres påstand er derfor at en slik destruktiv form for støtteorientering i en organisasjon kan ha en bumerang effekt og tvert imot bidra til stress og utbrenthet blant medarbeiderne sine. De viser til studier som viser at sosialt samspill med klienter, kollegaer eller overordnede kan knyttes til stressreaksjoner og utbrenthet. Denne bumerangeffekten kan ha negative effekter slik som mistriivsel og dårlig helse. Støtten fra kollegaer eller ledere er egentlig forankret i organisasjonens normer og verdier, og rådene en får vil derfor være dårlige råd fra støttegiverene. Dette konformitetspresset og en arbeidshverdag som er fylt av krevende arbeidsoppgaver kan ha negativ effekt på ansatte helse (Einarsen, Øverland Nygaard og Schulze 2002 s.357). Mye av arbeidet i kunnskapsintensive organisasjoner er preget av sosialt samspill med klienter og kollegaer, i tillegg preges mange kunnskapsintensive organisasjoner av normativ kontroll. Derfor kan for mye og/eller «dårlig» sosial støtte i kunnskapsintensive virksomheter virke mot sin hensikt og påføre negative effekter på ansatte. Sosial støtte kan dessuten være uavhengig av andre faktorer, hevder Knardahl (2011). Forfatterne forklarer dette med at det å motta mye støtte signaliserer at man trenger hjelp, noe som kan vise at støttemottakeren er inkompetent og kan true selvtilliten (Knardahl 2011 s. 278). Det kan derfor gjøre det vanskelig for de som faller utenfor å få støtte, hvis det er sterke og ekskluderte organisasjonskulturer.

Kan det uti fra denne tankegangen argumenteres for at støtte i sterke organisasjonskulturer kan ha en kontrollerende effekt på de ansatte fordi det er vanskelig å bryte normene? Eller for eks. at støtte fra kollegaer blir til kontroll i sterkt, konkurransedrevne virksomheter?

Viktige ressurser i kunnskapsintensivt arbeid, slik som autonomi og fleksibilitet i jobben har på den andre siden også negative effekter som skaper press på den enkelte arbeidstakeren. Studiene som det er vist til, påpeker at arbeidstakere opplever disse som viktige ressurser i sitt arbeid, men at de samtidig kan generere stress. Rollekonflikt mellom arbeid og hjem og tidspres er to stressorer ved mange kunnskapsintensive yrker.

7.5 Drøfting av modellene i forhold til kunnskapsintensivt arbeid

7.5.1 Krav-kontroll-støtte modellen

Hvordan kan man forstå krav og ressurser i kunnskapsintensivt arbeid ut i fra krav-kontroll-støtte modellen og jobbkrav-ressurser modellen? Hva er styrkene og svakheten ved modellene i forhold til å forstå dilemmaene som kunnskapsarbeidere møter i jobbhverdagen? Dette er ting som jeg vil se på i denne delen av analysen. Kunnskapsintensivt arbeid har en stor bredde og mulighetene for kontroll, støtte og hvor store krav man stilles i arbeidet vil kunne variere fra jobb til jobb. En styrke ved krav-kontroll-støtte modellen er dens enkelthet, men den er samtidig blitt kritisert for dette, noe som skyldes at viktige jobbkjennetegn er utelatt (de Jonge og Kompier 2011 s. 252). Ifølge Karaseks modell, vil vi kunne på et generelt grunnlag kategorisere kunnskapsintensivt arbeid i aktive jobber. Jobber hvor man har høy kontroll og høye psykologiske krav, kalles for aktive jobber. Dette er typisk for profesjonelt arbeid, og Karasek og Theorell mener at slike jobber krever høy ytelsesnivå, men at det ikke vil medføre negativ psykologisk belastning. Ifølge «læringshypotesen» i modellen, forutsetter slike jobber optimistiske, psykologiske verdier – læring og vekst – som også fører til høy produktivitet. Det vil derfor være naturlig å anta at mange kunnskapsintensive yrker vil falle i denne kategorien.

Kunnskapsarbeideren kan bli stresset som følge av kvantitativ eller kvalitativ overveldelse med arbeidsoppgaver, konflikter mellom krav og/eller lange arbeidstimer. Samspeillet mellom eller en dårlig tilpasning av miljøets ressurser og krav, og individuelle behov, evner og forventninger utløser reaksjoner som kan være av kognitiv, emosjonell, atferdsmessig og/eller psykologisk art (Kalimo 1987 s. 9). Analysen over viser også at det er både de kvantitative og kvalitative kravene som kunnskapsarbeidere opplever som belastende i sitt arbeid, som også kan være en følge av en dårlig tilpasning mellom kravene som jobben og virksomheten stiller til den enkelte og hvilke ressurser man har til rådighet.

Det emosjonelle aspektet ved kunnskapsarbeid peker i retning mot kravdimensjonen i krav-kontroll-støtte modellen. De emosjonelt belastende oppgavene i kunnskapsarbeid, kombinert med arbeidsmengde og i mange tilfeller korte frister kan forklares uti fra denne dimensjonen. Muligheten til å påvirke sin egen arbeidssituasjon og autonomien i kunnskapsarbeid, peker på kontrolldimensjonen i modellen. Psykologiske jobbkrav er en av hoveddimensjonene i modellen. Tidspress og rollekonflikt er eksempler på psykologiske jobbkrav i modellen, og som vi så overfor er dette krav som preger mye kunnskapsintensivt arbeid. Innflytelse på egen jobbutforming er en av underdimensjonene i i handlingsromdimensjonen, og denne situasjonen samsvarer godt med beskrivelsen av situasjonen for mange kunnskapsarbeidere, hvor mange kan bestemme over egen arbeidshverdag. Beslutningsmakt er den andre deldimensjonen, og går ut på kontroll og denne dimensjonen samsvarer også godt med kontroll som et trekk ved kunnskapsintensivt arbeid.

Flere har kritisert krav-kontroll-støtte modellen fordi den ikke spesifikt reflekterer de psykologiske kravene eller kontrollen siden flere jobbkjennetegn er involvert i begrepene. Operasjonalisering av kontrollbegrepet kan vise dette. Ved for eks. å si at «min arbeid krever kreativitet», viser dette i tillegg til autonomi også oppgavens kompleksitet. Kontroll kan dermed også bli en stresskilde, noe som ikke er i samsvar med modellen (de Jonge og Kompier 1997 s. 242). Dette kan også reflektere hvordan situasjonen er for kunnskapsarbeidere hvor autonomi og kontroll over egne arbeidsoppgaver også kan ha en tvetydig effekt.

En antakelse i krav-kontroll-støtte modellen er at bestemte jobbkjennetegn bestemmer helse og velvære til arbeidstakeren. Det som modellen imidlertid ikke tar høyde for er de individuelle forskjellene mellom mennesker, slik som personlighetstrekk. Om det er en effekt mellom psykologiske krav og beslutningsmakt avhenger av om det er fravær eller ikke på bestemte personlighetstrekk hos den ansatte, slik som mestringsatferd, «locus of control» og type A/B atferd. Et eksempel som de to forfatterne viser er den interaktive effekten av psykologiske krav og beslutningsmakt på «emosjonell utbrenthet» som viste seg bare å foreligge dersom de ansatte aktivt håndterte sine problemer. Ansatte som har høy mestringssevne, og som samtidig har stor beslutningsmakt, viser seg å kunne mestre bedre emosjonell utbrenthet pga jobbkrav (de Jonge og Kompier 1997 s. 247). En annen kommentar til modellen er at effektene av de psykososiale kravene og beslutningsmakten er forvrengt pga mulige feilkilder slik som beslektede jobbkjennetegn, sosioøkonomisk status, helserelatert atferd, personlighetstrekk og varigheten av eksponering (de Jonge og Kompier 1997 s. 247).

7.5.2 Kontroll «over» og «innenfor» jobben - En kritikk av krav-kontroll-støtte modellen

Siden kunnskapsintensivt arbeid faller i kategorien aktive jobber, med høy grad av kontroll og høye psykologiske krav, vil ikke kunnskapsarbeidere være i like stor fare for å utvikle stress, ifølge krav-kontroll-støtte modellen. Kunnskapsarbeidere kan ha stor påvirkning på hvordan arbeidet er strukturert og hvordan det blir utført, i motsetning til for eks. ansatte i operative yrker. I tillegg har kunnskapsarbeidere kompetansen, evnene og den (tause) kunnskapen som er nødvendig for suksess, samt at de er dedikerte til jobben de gjør. Autonomien i kunnskapsarbeid tillater kunnskapsarbeiderne selv til å bestemme hvordan de skal utføre sitt arbeid (Buch og Andersen s.1).

Modellen påpeker ikke minst at kunnskapsarbeidere har mange krav i sitt arbeid, men benekter at kunnskapsintensivt arbeid faller inn i kategorien svært belastende jobber. Siden kunnskapsarbeidere har høy innflytelse over sin arbeidssituasjon reduseres dermed belastningen, slik at man har muligheten til utvikling og en følelse av mestring i jobben, som er en aktiv jobb, ifølge krav-kontroll modellen. Kontroll i arbeidssituasjonen fungerer som en buffer mot stress. Argumentet er at arbeidstakernes engasjement og innflytelse i jobben vil gjennom reformer føre til balansering av høye krav og stress kan bli omgjort til noe stimulerende (Buch og Andersen s.2).

Imidlertid så er det også rettet en annen kritikk mot modellen og kontroll dimensjonen i den. Grönlund (2007) i Buch og Andersen, sier at forskning viser at kontroll hjelper ikke de ansatte til å jobbe «smartere». Ifølge ham øker arbeidstimene i samsvar med de økende kravene og i tillegg avviser han forestillingen om at kontroll kan moderere effekten av høye krav (Buch og Andersen s.2).

Svakheten med modellen i forhold til kunnskapsarbeid er dets manglende evne til å differensiere mellom kontroll og krav dimensjonen. Aronsson (1991) i Buch og Andersen skiller mellom kontroll «over» og kontroll «innenfor» jobben. Hovedfokuset til krav-kontroll modellen ligger i kontroll «innenfor» jobben. Det hevdes at kunnskapsarbeidere ser på sitt arbeid som individualisert og at de ikke anerkjenner betydningen av kollektive ordninger for å få mer kontroll over arbeidet og redusere arbeidsbelastningen. Kontrollen i kunnskapsarbeid er mer relatert på det operative nivået i deres arbeid, slik kunnskapsarbeidere selv rapporterer, og ikke i forhold til arbeidsmengden. Buch og Andersen peker på flere studier som viser at økt kontroll over arbeidet ikke kan erstatte økte krav.

De konkluderer derfor at kontroll «over» arbeidet er en mye mer betydelig faktor enn kontroll «innenfor» arbeidet i forhold til forebygging av arbeidsrelatert stress i kunnskapsarbeid. Ifølge forfatterne er det allikevel ikke riktig å avvise krav-kontroll modellen i forhold til kunnskapsintensivt arbeid, først og fremst når det gjelder modellens fokus på arbeidernes kontroll og sosial støtte. Samtidig mener Buch og Andersen at krav-kontroll modellen ikke bør avvises så enkelt, for det kan da føre til at arbeidsrelatert stress blir et individuelt problem som krever individuelle mestringsstrategier. Denne individualiseringen kan øke kunnskapsarbeidernes stress problemer pga den nære forbindelsen mellom deres karriere og identitet (Buch og Andersen s.2-3).

Stressproblematikken i det moderne arbeidsliv differensierer seg ifølge Buch og Andersen fra stressproblemene i industrielt- og velferdsarbeid. Derfor er krav-kontroll-støtte modellen ifølge dem kun direkte anvendbar i tilfellet klassiske stressproblemer, som da er industrielt arbeid, hvor monotoni, høyt tempo og lav kontroll er noen av stressorene. Krav-kontroll-støtte modellen er derfor ikke så anvendelig til å forklare de moderne stressorene, som grenseløshet i arbeidet, ubegrensede krav og uforutsigbarhet. Modellen kan derimot ikke avises helt når det gjelder kunnskapsarbeid. De mener at modellens fokus på arbeidernes kontroll og sosial støtte er en viktig melding. De påpeker at kontroll og sosial støtte er viktige kriterier for jobbutforming også ved kunnskapsarbeid, men at disse kriteriene ikke er så relevante i forhold til stressforebygging.

Kontroll «over» og «innenfor» jobben kan også være et tegn på at tvetydigheten i krav og ressurser i kunnskapsintensivt arbeid. Det kan være riktig å si at kunnskapsarbeidere har kontroll over ferdighetene sine, og den praktiske og teoretiske kunnskapen de besitter. Dette gir dem kontroll over egen kompetanse og hvordan de utfører jobben. På den andre siden har de ikke like stor kontroll til å påvirke forhold utenfor dem selv, for eks. arbeidsmengden og konflikten mellom jobb og hjem.

7.5.3 Jobbkra-ressurser modellen

I motsetning til krav-kontroll-støtte modellen som skiller mellom fire typer jobber, er jobbkra-ressurser modellen derfor mer fleksibel. Fortrinnet med jobbkra-ressurser modellen i forhold til bredden i kunnskapsintensivt arbeid er at krav og ressurser vil variere fra yrke til yrke. Mens krav-kontroll-støtte modellen hevder at kontroll over oppgaveutførelsen (autonomi) kan minske innvirkningen som arbeidsbelastning har på arbeidsstress, utvider jobbkra-ressurser modellen dette ved å hevde at forskjellige arbeidskrav og arbeidsressurser

kan samhandle i å forutsi arbeidsbelastning (Bakker og Demerouti 2007 s. 314). Bakker og Demerouti (2007) foreslår at samspillet mellom jobbkrav og jobbressurser er viktig for utvikling av arbeidsbelastning men også for motivasjonen. De mener, nærmere bestemt, at jobbressurser kan redusere den negative effekten som krav kan ha på belastning. Her er krav-kontroll-støtte og jobbkrav-ressurser modellen ganske like, men den sistnevnte går litt lengre og påstår at flere forskjellige jobbressurser kan virke som et buffer for flere ulike jobbkrav. Her tar modellen høyde for bestemte jobbkjennetegn når det gjelder hvilke krav og ressurser som spiller en rolle i en organisasjon (Bakker og Demerouti 2007 s. 314).

Den helsesvekkende prosessen i modellen kan peke mot utfordringene i kunnskapsintensivt arbeid som kan fremkalle stress Det er snakk om kroniske jobbkrav med hensyn til arbeidsoppgaver og emosjonelle krav som utmatt arbeidstakernes helse og kan føre til helseproblemer.

Motivasjonen blir også påvirket av jobbressursene, ifølge modellen. Jobbressursene påvirker motivasjonen eller arbeidsengasjementet når kravene på jobben er høye (Bakker og Demerouti 2007 s. 315). En studie utført av Bakker m.fl. (2005) blant 1000 ansatte i en større institutt for høyere utdanning, oppdaget at en kombinasjon av høye krav og lave jobbressurser kunne vesentlig predikere utbrenthet. De kunne derimot ikke finne støtte for at arbeidsbelastning, emosjonelle krav, fysiske krav og arbeid-familie konflikt førte til utbrenthet dersom ansatte hadde ressurser som autonomi, mottok tilbakemeldinger, fikk sosial støtte eller hadde et godt forhold til sin leder.

7.5.4 Effekten av krav, kontroll og sosial støtte

Studier utført med bakgrunn i krav-kontroll-støtte modellen, har testet effektene av disse komponentene for å se deres virkning på de negative effektene av stress. Når det gjelder jobbkontroll viser resultatene at den ikke kunne reflektere tilstrekkelig kontrollen de kunne utøve over de opplevde kravene. Effektene av sosial støtte avhenger derimot av at det er samsvar mellom stressoren og typen av støtte for at denne moderatoren kan fungere som en buffer for potensielt negative effekter av en stressor (Van der Doef og Maes 2010 s. 108).

I studien til Tom Sterud (2004), som tar utgangspunkt i krav-kontroll-støtte modellen, fremkommer det at arbeidsmiljøer hvor det legges til rette for gode kontrollmuligheter, i betydningen varierte arbeidsoppgaver, mulighet for læring og selvbestemmelse, gir i større grad arbeidstakere med en god mental helse. Høye krav, derimot, hvor arbeidsmiljøet er belastende, har en negativ effekt på den mentale helsen (Sterud 2004 s. 91). I denne studien er det undersøkt hvordan det psykososiale arbeidsmiljøet varierer innenfor ulike yrkesgrupper, uti fra arbeidstakernes egne erfaringer og beskrivelser. Det vil derfor være interessant å se på noen av yrkesgruppene som kan klassifiseres som kunnskapsarbeidere, for å finne ut hvordan de opplever sitt arbeidsmiljø. Dette kan bidra til å forstå betydningen av krav-kontroll modellen for å forstå variasjonen mellom yrkesgrupper med hensyn til gode og dårlige arbeidsplasser. Studien har undersøkt mulighetene for kontroll i arbeidssituasjonen i de ulike yrkesgruppene og fant ut at kunnskapsarbeidere er blant yrkesgruppene som opplever høy grad av kontroll, i tillegg til ledere, høyere grads funksjonærer og selvstendig næringsdrivende. Kundeorienterte service- og salgsvirksomheter, tradisjonelle industriyrker, ufaglært manuelt arbeid, faglærte håndverksyrker er de yrkesgruppene som rapporterer om signifikant lavere grad av kontrollmuligheter i jobben sin sammenliknet med arbeidstakerne i de andre yrkesgruppene (Sterud 2004 s. 58).

Resultatene viser også at kunnskapsarbeidere opplever at de har en arbeidssituasjon som de beskriver som masete og oppjaget. Når det gjelder støtte fra ledelsen så kommer det frem at kunnskapsarbeidere rapporterer om noe lavere støtte en for eks. faglærte håndverkere og ansatte i ufaglært, manuelt arbeid. Generelt, viser denne studien at ansatte i de høyere yrkesklassene, deriblant høyere og lavere grad kunnskapsarbeidere, viser en tendens til større kontroll over arbeidssituasjonen og gjennomsnittlig skår i støtte fra ledelsen, men at de samtidig har en stressende arbeidssituasjon (Sterud 2004 s. 64). Treveisinteraksjonen mellom krav, kontroll og mestringsforventninger er ikke signifikant, og dermed er det ikke funnet støtte for at aktive jobber, med høye krav og høy kontroll, først og fremst vil ha positive helsekonsekvenser for arbeidstakere som i stor grad har tro på egne evner og muligheten for å kontrollere omgivelsene (Sterud 2004 s. 86).

Effektene av sosial støtte ble målt både ut i fra medarbeiderstøtte og støtte fra ledelsen. Mens støtte fra medarbeidere hadde en effekt på den fysiske helsen, visste resultatene fra studien at støtte fra ledelsen hadde en signifikant positiv effekt på den mentale helsen, noe som antyder at positive tilbakemeldinger fra ledelsen påvirker arbeidstakernes mentale helse i en positiv retning (Sterud 2004 s. 97). Arbeidstakere som har en bedre mental helse kan også tenkes å

gjøre en bedre jobb som medfører at de i større grad blir eller opplever å bli verdsatt av ledelsen. Sterud hevder at det å føle seg verdsatt gir i større grad assosiasjoner til emosjonell støtte og «evaluerende støtte». Når man blir spurt til råds av medarbeidere kan dette peke i retning av praktisk og instrumentell støtte (Sterud 2004 s. 97).

Flere undersøkelser har påvist at støtten fra andre på arbeidsplassen kan fungere som en buffer mot stress. Ebeltoft (1990), skriver at det sosiale kontaktnettverket kan være sterkt eller svakt utbygd. Det siste gjelder jobber hvor det er vanskelig å oppnå en slik støtte, enten fordi det er fysiske hindringer eller også arbeidsmessige årsaker (Ebeltoft 1990 s.58). I kunnskapsarbeid, hvor det anstas at det er høye krav, men også høy kontroll, trenger ikke å bety at sosial støtte ikke er relevant for å beskytte de ansatte mot negativt stress. Sosial støtte kan manifestere seg på andre måter i kunnskapsarbeid enn i manuelt, industribasert arbeid. Allikevel kan det antas at støtte fra kollegaer og ledelsen vil ha en positiv effekt på håndteringen av stress i kunnskapsarbeid også. I en masteroppgave av Berit Synnes som omhandler nærværsfaktorer i et departement, som også er en kunnskapsintensiv virksomhet, er det undersøkt hvilken betydning kollegial støtte har for de ansatte. Resultatene viser at det kollegiale miljøet og spesielt den kollegiale støtten er viktige grunner for å gå på jobb (Synnes 2011 s.66).

7.5.5 Tvetydighet i krav og ressurser

Karasek og Theorell (1970) har påpekt at det kan være vanskelig å påvise den kausale sammenhengen mellom individ og miljø og at en enkel årsakssammenheng kan være vanskelig å påvise. Forholdet mellom psykososiale faktorer på arbeidsplassen og helse avhenger av flere individuelle og subjektive faktorer. Kalimo (1987) mener at psykologiske påvirkninger fra arbeidsmiljøet ikke skjer i isolasjon. Individets tidligere erfaringer, genetiske faktorer og nåværende livsbetingelser danner grunnlaget for individets egen oppfatning og fortolkning av påvirkningene fra arbeidsmiljøet. Imidlertid så påpeker forfatterne videre at individene ikke kan stå imot påvirkningen av sterke psykososiale faktorer og derfor må ikke gruppeorienterte forebyggende intervensjon bli mindre prioritert (Kalimo 1987 s.5).

Håkansson (2005) skiller mellom den ytre/objektive og den indre/subjektive arbeidsmiljø. Hvordan man reagerer på et arbeidsmiljø er bestemt ut i fra en kombinasjon av ytre og indre faktorer, dvs. av hvordan den ytre situasjonen er. Skillet går på den ene siden mellom objektiv forstand og på den andre de indre faktorene som filtrerer samme situasjon og som til slutt

leder til at vi opplever situasjonen på en bestemt måte. Påvirkningen fra de objektive faktorene kan dessuten skje på en ubevisst måte (Håkansson 2005 s. 147).

Karasek og Theorell hevder i sin hypotese at det å ha beslutningsmakt over arbeidsprosessen vil redusere arbeidsstresset og øke læring, mens psykologiske krav kan både øke læring og øke stressnivået. Dette vil ifølge dem skape en asymmetrisk relasjon. Kontroll kan ifølge «ressurs» perspektivet være en negativ stressor, hvor forskjellige miljøfaktorer kan sees på som enkle tillegg eller fratrekk som fører til stressrisiko (Karasek og Theorell 1990 s. 61). Karasek og Theorell argumenterer videre at svikten til å skille klart mellom eksempler på psykologiske krav og beslutningsmakt (decision latitude) har ført til en betydelig forvirring. Ifølge forfatterne er det et problem å klassifisere alle organisatorisk bestemte sider av arbeidet som krav, og deretter som stressøkende. De viser til hvordan «kvalitative» intellektuelle krav hos ingeniører var tilfredsstillende, mens «kvantitative» krav som tidspress ikke var det.

I tillegg til dette er det påvist at det er et kurvlineært forhold mellom jobbkjennetegn og ansattes helse. de Jonge og Kompier (1997) viser til Warrs funn om at det er ikke bare for lite beslutningsmakt, men også for mye som kan føre til stress. For mye kontroll er ufordelaktig, fordi det kan involvere komplekse beslutningsprosesser og for mye ansvar, noe som er bekreftet i flere studier (de Jonge og Kompier 1997 s. 245). I studien av Sterud (2004), om sammenhengen mellom psykososialt arbeidsmiljø og helse er det påvist at det er kurvlineære sammenhenger mellom krav og kontroll i modellen for mental helse og dermed at antagelsen om at krav vil ha en negativ effekt på den mentale helsen og kontroll en positiv effekt må modifieres noe. Han viser til additive effekter av krav og kontroll, og ingen støtte for antagelsen om en buffereffekt av kontroll. Her viser han videre til at krav har en omvendt u-formet effekt på den mentale helsen; arbeidsmiljøer hvor det er for lite å gjøre og stressende arbeidsmiljøer hvor de psykologiske kravene er høye gir dårlig mentale helse. Når det gjelder kontroll derimot, så viser studien at arbeidsmiljøer som gir gode muligheter for varierte oppgaver, læring og selvbestemmelse har arbeidstakere med en bedre mental helse (Sterud 1992 s. 85).

En annen uheldig blanding oppstår når tiltak som virker til å gjenspeile kontroll også inkluderer en kravkomponent. Et eksempel de viser til er ansvar, som de mener betyr høye krav kombinert med stor beslutningsmakt (Karasek og Theorell 1970 s. 62). Dette kan overføres til bildet som er dannet av kunnskapsarbeid i denne oppgaven. En ressurs kan

samtidig oppleves som et krav, og viser til tvetydigheten i krav og ressurser i kunnskapsintensivt arbeid.

En svakhet når det gjelder stressmodellene og kunnskapsintensivt arbeid kan være å sortere fra hverandre hva som er krav og hva som er ressurser. Som vi så i diskusjonen er det flere tvetydige trekk ved kunnskapsintensivt arbeid; en ressurs som for eks. autonomi viser seg samtidig å skape en avhengighet av andre ledd i en organisasjon. Sosial støtte, som regnes som en av de viktigste bufferne mot stress, viser seg også å ha tvetydige effekter, som kan skyldes sterke organisasjonskulturer. Samtidig viser litteraturen at flere jobbkrav i kunnskapsintensive yrker kan være utydelige for den enkelte arbeidstakeren, og han eller hun må selv finne ut av disse. Manglende ytre, flate strukturer forsterker kan dessuten forsterke denne effekten.

Rolle-, sosiale- og arbeidstidsordningsstressorene fremstår som de viktigste stressorene i kunnskapsintensivt arbeid. Det kan i tillegg tenkes at disse kan gjensidig påvirke hverandre, noe som kan øke den negative effekten av den enkelte stressoren. Mangel på støtte i en bedrift kan for eks. påvirke rollekonflikten mellom arbeid og hjem, slik at man føler en forpliktelse til å jobbe mer og bruke mindre tid på familien.

7.6 Kjønnforskjeller i krav og forventninger

Er det noen forskjell mellom kvinner og menn og hvordan de opplever kravene i moderne, kunnskapsintensivt arbeid? Fordelingen mellom yrkene mellom kvinner og menn kan tenkes å påvirke opplevde krav og forventninger i jobben. Ifølge en undersøkelse fra familiestiftelsen.no opplever menn i større grad enn kvinner å ha jobber som stiller krav til fleksibilitet, tid og ekstra innsats, og forskjellene varierer i stor grad hvorvidt man har barn eller ikke. Det fremkommer av undersøkelsen at krav til å jobbe utover vanlig arbeidsuke, takle høyt arbeidspress og produsere og leverer på kort varsel, ikke ga noen signifikante forskjeller mellom kvinner og menn uten barn. Forskjellene var derimot klare mellom mødre og fedre. Fedre har i større grad jobber med de nevnte kravene, mens mødre opplever at disse kravene er vanskelig å kombinere med familie. Økte krav til tid og tilgjengelighet er koblet til jobber i privat sektor og på høyt stillingsnivå, hvor menn og fedre er overrepresentert. De opplever ikke at arbeid er vanskelig å kombinere med egen familiesituasjon. Situasjonen er annerledes for kvinner; de opplever at kravene og forventningene i det moderne arbeidsliv er problematiske og vanskelige å kombinere med egen familiesituasjon. Mødre er derimot mer

representert i stillinger på lavere nivå og i offentlig sektor, hvor kravene er mer forenelige med familie (<http://www.familiestiftelsen.no/book/export/html/9524>).

Einarsen og Skogstad (2011) trekker frem kjønnsdimensjonen og mener at den kan ha stor betydning. Kjønnsforskjellene i tidsbruk i hjemmet er godt dokumentert og viser at kvinner flest gjør mye mer husarbeid enn menn. Grunnen til dette ligger i at kvinner er mye mer tilbøyelige enn menn til å ha hovedansvaret hjemme, og at dette også skaper et press på kvinner som har travle og krevende jobber. Forfatterne viser også til at kvinner er målgruppen for familievennlige tiltak som mange bedrifter har innført (Einarsen og Skogstad 2011 s. 306). Samtidig skaper denne konflikten mellom forskjellige krav stress og konflikter i forhold til både arbeid og hjem fordi kvinner forsøker å leve opp til alle kravene på en gang. Kvinner kan føle et press med hensyn til å løse denne motsetningen for at de skal føle seg bra psykisk og vil arbeide mot å føle tilfredshet i både rollen som mor og rollen som arbeidstaker. Forfatteren trekker også frem Volvo-undersøkelsen om forholdet mellom stress og psykososialt arbeidsmiljø. Denne undersøkelsen viser tydelige forskjeller på menn og kvinner når det gjelder stress på jobb og etter jobb. Gjennom måling av blodtrykk og stresshormoner, kom det frem at både menn og kvinner hadde samme verdier, men etter jobb faller disse verdiene hos menn, mens de stiger hos kvinner. Forskerne mener at dette viser at kvinner tar med seg arbeidsstresset hjem (Graversgård 1998 s. 96-97).

7.7 Stress som et individuelt problem i kunnskapsintensive virksomheter

Tradisjonelle arbeidsorganisasjonskrav kunne i stor grad møtes med kollektive strategier. Sosiologen Sverre Lysgaard beskrev hvordan arbeidskollektivet fungerte som en beskyttende buffer mellom individet, og hva Lysgaard kalte, det teknisk/økonomiske systemets umettelige krav. I det nye arbeidslivet, og dermed i mange profesjoner hvor arbeidet er i stor grad basert på kunnskap, blir kollektivet mindre fremtredende og dermed finnes det ikke lengre noe som står mellom individet og systemets krav. Individet må i større grad møte disse kravene selv. Allvin m. fl. (2004) stiller uti fra dette spørsmålet i hvilken grad individet, med sine begrensninger, er i stand til å utforme strategier for å håndtere de økende tids- og romsstrukturene og beskytte seg selv mot de økte kravene (Allvin m. fl. 2004 s. 151). De viser

også til studier som har påvist betydningen av kollektive strategier for individets velvære, især på arbeidsplasser med høy arbeidsbelastning (Allvin m. fl. 2004 s. 167).

Fossestøl (2004) skriver at gamle kunnskapsforståelser og organisasjonsformer oppløser seg og samtidig skjer det samme med tradisjonelle faglige identiteter og sosiale kollektiv (Fossestøl 2004 s. 19). Når tradisjonelle og innarbeidede faglige arbeidsidentiteter og kollektivdannelser oppløses, blir de erstattet av nye og skjørere former for samarbeid og oppgaveløsning hvor fokuset på relasjoner og relasjonskunnskap står i sentrum. Forfatterne mener at de nye måtene å organisere arbeidet på gjør at ansatte i dag blir utsatt for et krav ikke bare om å prestere, men om å prestere på en måte som ikke springer ut av tilvante måter å forstå og løse oppgaver på, men at de nå istedenfor blir påtvunget dem utenfra (Fossestøl 2004 s.102).

Videre er deres påstand at den tradisjonelle vitenskapelige kunnskapsforståelsen og de tradisjonelle hierarkiske og byråkratiske systemer for oppgaveløsning blitt utfordret i kunnskapsarbeid. De overordnede systemer som kunne gi svar på hvordan man skal handle og ta beslutninger, er mindre fremtredende i dag. Samtidig mener forfatterne at det i dag ikke eksisterer en sentral instans som kan samordne og koordinere alt som omhandler arbeidet (Fossestøl 2004 s. 99). Samtidig som en kunnskapsarbeider skal kunne sitt fag, oppstår det også et krav om at man skal bruke denne kunnskapen på en relasjonell måte, dvs. i lys av hva situasjonen, oppgaven, sluttbrukerne og samarbeidspartnerne i produksjonsprosessen trenger og kan nyttiggjøre seg. I dagens arbeidsliv blir derfor kravene til kompetanse mer sammensatte og det stilles høyere krav til emosjonelle, relasjonelle og kommunikative ferdigheter (Fossestøl 2004 s.19).

7.7.1 Stress som eget ansvar - en casestudie i en IKT bedrift

En masteroppgave har sett på stress og stressmestring i en IKT bedrift, som er et typisk eksempel av en virksomhet innenfor det nye arbeidslivet. Oppgavens hensikt var å undersøke hvordan individuelle opplevelser og beskrivelser av stress fra ansatte i bedriften samspiller med strukturelle eller kulturelle faktorer i bedriften. I resultatene kom det frem at det å mestre eller kontrollere stress ble oppfattet som en individuell oppgave. Kollektive strategier var vanskelig å finne i denne bedriften. En årsak til dette er at de ansatte viser ikke stresset åpent foran sine kollegaer og at de føler at stresset er ens egen feil, fører til at det blir vanskelig å danne kollektive strategier. En kombinasjon av IKT-arbeidets karakter, det gode

arbeidsmiljøet i denne bedriften og den individuelle friheten som ligger i fleksibiliteten gjør dannelsen av kollektive strategier vanskelig (Sterud 2004 s. 81).

Sterud (2004) viser videre hvordan individfokuset og tanken om at man selv er ansvarlig for å utnytte fleksibiliteten best mulig, gjør at stress blir ditt eget ansvar. Stress er ifølge dem et tegn på at man ikke mestrer sin egen arbeidshverdag. Friheten og fleksibiliteten fører også med seg et større personlig ansvar. Man er selv ansvarlig for styring av tidsbruken og arbeidsmengden og hvis man ikke lykkes med det så har man heller ingen kollektiv å støtte seg på (Sterud 2004 s. 85). Opplevelsen av stress i denne bedriften viste seg å være tvetydig. På den ene siden beskriver de ansatte bedriften som en bedrift hvor stress er nesten ikke eksisterende, men samtidig kunne man finne skildringer og beskrivelser av stress. Dette skjedde når de opplevde at de mistet kontroll eller at de ikke mestret noe. Mangelen på kollektive strategier for stressmestring og det at det ikke prates åpent med kollegaene om stress, kan være en grunn til denne tvetydigheten (Berg Skjetne 2011 s. 47). I fortellingene fra en av de ansatte kom det frem at han hadde opplevd stress, men hadde ikke fortalt dette til andre i bedriften. Berg Skjetne mener at dette kan tyde på at kunnskapsarbeidere ikke synes at de bør bli stresset (Berg Skjetne 2011 s. 50). Hvis man opplevde å bli stresset, var det et tegn på at man ikke har kontroll over jobben og ansvaret ligger hos en selv. Fleksibiliteten i arbeidet fører med seg et ansvar for sin egen arbeidssituasjon (Berg Skjetne 2011 s. 50).

Undersøkelsen av stress og stressmestring i denne bedriften viser at det er lite «åpent» stress, men likevel er det flere av utfordringene som kjennetegner det nye arbeidslivet som også avspeiles i denne bedriften. Berg Skjetne påpeker hvordan trekkene knyttet til arbeidsrutiner og innstilling til arbeidet, ligger i en hårfin balanse mellom å fungere som en buffer for stress og det å føre til stress. På den ene siden kan flere av elementene i det nye arbeidslivet gi muligheter til å unngå, forebygge eller mestre stress, men disse kan på den andre siden også øke stressrisikoen (Berg Skjetne 2011 s. 68).

7.7.2 Sterke yrkesidentiteter og stolthet hos kunnskapsarbeidere

Analysen viser at mange kunnskapsintensive virksomheter har flate strukturer og svake kollektive ordninger for forebygging og stressmestring. I tillegg er de preget av sterke, uformelle hierarkier. Dette kan føre til at mange profesjonelle har en sterk egenverdi og stolthet som er knyttet til deres yrkesidentitet og at dette gjør det vanskelig for dem å vise at de ikke behersker kravene i jobben og derfor ikke ønsker å vise for sine kollegaer at de er

stresset. Individualiseringen som er knyttet til jobben og deres kompetanse gjør at det blir enda vanskeligere å vise at man ikke mester jobben.

7.8 Handlingsstrategier for forebygging og mestring av stress i kunnskapsintensive virksomheter

Følgene av arbeidsrelatert stress berører både den individuelle arbeidstakeren og virksomheten. Kostandene er både materielle, i form av tapte inntekter for virksomheten, men også redusert helse og trivsel for de ansatte. Det er derfor et mål i seg selv å jobbe med å forebygge og mestre stress slik at disse kostnadene kan reduseres. Jeg vil derfor presentere noen tiltak som virksomheter kan gjennomføre for forebygging og mestring av stress.

7.8.1 Tre tilnæringer til stressmestring

I rapporten av Ipsen og Jensen (2010), vises det til Murphy (1988), Cooper og Payne (1998) og Lamontagne et al. (2007) som har identifisert tre tilnæringer til stressmestring. De er: *primære, sekundære og tertiære intervensjoner.*

De primære fokuserer på organisasjonen og hvilke stressreducerende tiltak kan foretas på arbeidsplassen. Denne tilnærmingen er basert på antakelsen om at den mest effektive måten å forebygge eller redusere stress er ved eliminering eller reduksjon av stresskildene i arbeidsmiljøet. Her er det viktig å gjenkjenne stressorene på det organisatoriske nivået og deretter en endring i organisasjonsstrukturen. Eksempler på tiltak i denne tilnærmingen kan være følgende: jobbredesign, reduisering av arbeidsmengde, forbedret kommunikasjon, konstruksjon av et støttende klima i organisasjonen og redesign eller etablering av belønningssystemer. For at tiltakene i den primære tilnærmingen skal kunne settes ut i live, er det viktig å forstå forholdet mellom kildene til arbeidsrelatert stress og organisasjonsutformingen på en arbeidsplass (Ipsen og Jensen 2010 s. 12).

Den sekundære tilnærmingen fokuserer på samspillet mellom individet og organisasjonen. Målet er å skape bevissthet og erkjennelse rundt påvirkningen som skaper arbeidsrelatert stress. Dette skal øke den ansattes evne til å redusere stress seg imellom gjennom endring av kognisjon og atferd. Fokuset i denne tilnærmingen er dermed ikke på arbeidsrelatert stress, men på samspillet mellom organisasjonen og arbeidstakeren. Arbeidstakerne skal utrustes med kunnskap, evner og ressurser for å mestre stressende forhold. Dette kan for eks. innebære meditasjon, avslapping, pusteteknikker, verktøy for konflikthåndtering og tidsstyring (Ipsen og Jensen 2010 s. 10).

Den siste tilnærmingen for stressmestring er tertiær hvor fokuset ligger på individet. Målet med denne strategien er behandlingsaktiviteter for allerede oppståtte effekter av stressrelaterte problemer. Effektene sees ikke på organisasjonsnivået, fordi det er et mål å hjelpe individet til å mestre stressorer i arbeidet slik at hun kan gjenoppta arbeidet sitt. Aktuelle tiltak er blant annet programmer som tar sikte på å hjelpe de ansatte tilbake i arbeid, yrkesmessig terapi og rehabilitering (Ipsen og Jensen 2010 s. 10-11).

Berg Skjetne deler stressmestringen i to kategorier. I den første har man strategier for å ta tilbake kontrollen over situasjonen ved å planlegge og strukturere arbeidet og bruke ulike måter å organisere arbeidstiden på, ved for eks. bruk av fleksitid og «frivillig overtid» for å kunne fullføre arbeidet. Den andre strategien retter seg mot selve stressreaksjonen og hva man kan gjøre for å redusere den, ved for eks. å trene eller lignende (Berg Skjetne 2011 s. 86).

7.8.2 Kollektive handlingsstrategier

Sintef rapporten «Det nye arbeidslivet – organisering av kunnskapsintensivt arbeid» presenterer en rekke enkelttiltak for bedriftsutvikling. Tiltak som er relevante for forebygging og stressmestring er tiltak som går på hvordan man kan gi støtte til hverandre i en kunnskapsintensiv virksomhet.

Mangelfull sosial støtte blir ofte kritisk når en arbeidstaker har kommet et stykke ut i en prosess med økende problemer. Andersen påpeker samtidig at stressreaksjonen utmatting-distansering opptrer samtidig når man opplever manglede sosial støtte i kunnskapsintensive virksomheter. I tillegg oppleves fraværet av sosial støtte oftere i tilknytning til taust enn uforpliktende miljø.

Betydningen av sosial støtte er stor for både de som har helseproblemer og sykefravær, men også for videreutvikling av læringsmiljøet, dvs. å forsterke den indre motivasjonen og den generelle helsemessige overskuddet.

Andersen (2003) foreslår at både ledere og ansatte kan lære seg å gi sine kollegaer sosial støtte knyttet til arbeidet. Dette kan man gjøre ved å avklare status over egen kompetanse og praksis når det gjelder «utdeling» av instrumentell, vurderingsmessig og følelsesmessig støtte (Andersen 2003 s. 203).

Sosial støtte kan dessuten gjøres til et tema på ledermøter slik at ledere systematisk lærer av hverandre, det kan tas opp som tema i kurssammenheng og avdelingsmøter og kan inngå som

en del av bedriftens faste lederopplæring. Han påpeker at det er viktig å sette fokus på temaet og skape bevisstgjøring.

Andersen påpeker videre at barrierer som hemmer informasjonsstrømmer hvor leder ikke overfører informasjon til ansatte slik at de kan jobbe selvstendig, øker behovet for sosial støtte. En utilgjengelig leder vil bidra til at ansatte opplever at de har lite støtte i arbeidet. Derfor er det viktig med erfaringsutveksling mellom ansatte fordi dette kan fungere som en kraftfull kilde til å øke den enkeltes mestringsressurser og til å øke gruppens samarbeid (Andersen 2003 s. 204).

8.0 Oppsummering og hovedfunn

Denne studien har påpekt utfordringene ved det nye arbeidslivet og sett på hvilke psykososiale forhold som kan generere stress blant kunnskapsarbeidere. Balanse mellom jobbkrav og jobbressurser sees på som en avgjørende faktor for et godt og helsefremmende arbeidsmiljø, hvor faren for arbeidsrelatert stress også reduseres, mens en diskrepans mellom krav og ressurser kan ha negative effekter. Økende jobbkrav kombinert med få ressurser til å møte kravene, preger mange kunnskapsintensive virksomheter. Individualiseringen og personliggjøringen av mange profesjoner overlater mye av ansvaret for egen arbeidssituasjon og velvære til den enkelte arbeidstakeren. Dette skyldes i stor grad en endring av organisasjonsstrukturer og nedbygging av kollektivet i det nye arbeidslivet.

Den overordnede problemstillingen spurte etter hvordan arbeidsrelatert stress kan forklares uti fra krav, ressurser og sosial støtte i kunnskapsintensive virksomheter. Analysen viser at kunnskapsintensivt arbeid blir i mange tilfeller oppfattet som tvetydighetsintensivt. De empiriske eksemplene i studien viser at flere forhold ved kunnskapsintensivt arbeid bidrar til en god arbeidssituasjon hvor mulighetene for utvikling og læring er spesielt fremhevet, og arbeidsforhold som autonomi, kontroll og fleksibilitet gir en stor frihet i arbeidet. På den andre siden oppfatter mange kunnskapsarbeidere disse forhold som belastende; samtidig er de en kilde til motivasjon, men også til stress.

Et underspørsmål til den overordnede problemstillingen var hvilke trekk ved kunnskapsintensivt arbeid som kan opptre som stressorer. Analysen antyder at autonomi, sosial støtte, rollekonflikt, rolletvetydighet og tidspress er noen av de viktigste tvetydige trekkene ved kunnskapsintensivt arbeid og kan skape dilemmaer for mange

kunnskapsarbeidere. Autonomi og tidspress kan kategoriseres under oppgaveorienterte stressorer. Mangel på eller/og tvetydighet ved sosial støtte faller under kategorien sosiale stressorer, mens i kategorien rolleorienterte stressorer faller rolletvetydighet og rollekonflikt. Disse forhold er på den ene siden en ressurs, men også et krav som en følge av det nye arbeidslivet. Mange kunnskapsarbeidere opplever disse forhold som en kilde til stress i deres daglige arbeid. En årsak til dette er at det ikke finnes tydelige rammer som definerer hvordan man skal forholde seg til disse forhold. Pga tvetydigheten i krav og ressurser i kunnskapsintensivt arbeid, kan det være vanskelig å sortere dem tydelig fra hverandre. Nedbygging av hierarkier og flat organisering av kunnskapsintensive virksomheter kan være en medvirkende faktor.

Når det gjelder spørsmålet om hvordan de to modellene kan brukes for å forklare arbeidsrelatert stress ut i fra forholdet mellom krav og ressurser i kunnskapsintensivt arbeid, kan det sies at begge modellene kan brukes til å fange opp negative faktorer i arbeidsmiljøet som kan føre til stress. Krav-kontroll-støtte modellen er noe mer begrenset enn jobbkrav-ressurser modellen når det gjelder kategorisering av yrker, men analysen viser allikevel at det emosjonelle aspektet ved kunnskapsarbeid, stor arbeidsmengde og korte tidsfrister peker mot kravdimensjonen, mens autonomien og beslutningsmakten som ligger i kunnskapsintensivt arbeid blir fanget opp av kontroldimensjonen i modellen. Hoved kritikken mot modellen er at den fokuserer på kontroll «innenfor» arbeidet, som ikke helt passer kunnskapsarbeidernes situasjon. Det er derfor foreslått at kontroll «over» arbeidet kan være en bedre forutsetning for forebygging av stress i kunnskapsintensive virksomheter.

Fordelen med jobbkrav-ressurser modellen er dens fleksibilitet når det gjelder yrker, noe som passer kunnskapsintensivt arbeid, samtidig som krav og ressurser vil kunne variere fra jobb til jobb. Modellen legger også vekt på samspillet mellom krav og ressurser og hvordan dette kan forutse arbeidstakernes arbeidsbelastning, men også motivasjonen.

Kravene og forventningene i profesjoner oppleves også forskjellig mellom kvinner og menn. Forskjellene er ikke sterke om man ikke har barn. For foreldre er situasjonen en annen. Fedre kan lettere kombinere de høye kravene med familieliv, mens mødre blir mer stresset av å ha en profesjon og i tillegg ha barn. Det som spesielt peker seg ut i analysen er en mangel på organisasjonsstrukturer for kollektiv forebygging og mestring av stress i kunnskapsintensive virksomheter. Likeledes som mye av ansvaret for arbeidet er overlatt til kunnskapsarbeideren, er også mye av ansvaret for egen helse og trivsel, og dermed også stress, overlatt til den

enkelte arbeidstakeren. Stress blir sett på som et individuelt problem, noe kunnskapsarbeidere oppfatter at de derfor må mestre selv. Litteraturen viser derimot at det er viktig med strategier og tiltak for forebygging og mestring av stress både på organisasjons- og individnivå. Noen av de aktuelle tiltakene på organisasjonsnivået kan være jobbredesign, redusert arbeidsmengde, utvikling av et støttende klima i organisasjonen og forbedret kommunikasjon. Tiltak for sosial støtte blir spesielt fremhevet som viktig i kunnskapsintensive virksomheter. Ledelsen kan også komme mer på banen for å skape bevissthet og interesse for forebygging og mestring.

9.0 Referanser

- Alvesson, M. (2004), *Knowledge work and knowledge-intensive firms*. Oxford: Oxford University Press
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., & Lundberg, U. (2006), *Gränslöst arbete – socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber
- Andersen, L. (2003), *Det nye arbeidslivet - Organisering av kunnskapsintensivt arbeid*. Trondheim: SINTEF Teknologiledelse IFIM
- Bakker B., A. & Demerouti, E. (2007), “The job demands-resources model: state of the art”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22 Iss: 3 pp. 309-328, 2007. Emerald
- Beehr, T. & Glazer, S., (2005), «Organizational role stress». I Barling, J., Kelloway, K. & Frone, M.R. (red.): *Handbook of workstress* (7-35). London: Sage Publications
- Bellavia, M.G. & Frone, R.M, (2005), “ Work-family conflict”. I Barling, J., Kelloway, K. &
- Buch, A., & Andersen, V. Knowledge work and stress – between strain and enthusiasm. DTU Management Engineering
- Buch, A. & Andersen, V. Knowledge work and stress – beyond the job-strain model. DTU Management Engineering
- Cooper, L.C, (1998), *Theories of organizational stress*. Oxford: Oxford University Press
- Dalland, O. (2012), *Metode og oppgaveskriving*. 5.utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- de Jonge, J. & Kompier A.J., M. (1997), A critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective: *International journal of stress management*, Vol. 4, No. 4, 1997. Human science press, Inc.
- Ebeltoft, A. (1990), *Psykososialt arbeidsmiljø i praksis*. Oslo: Tano
- Einarsen, S., & Matthiesen, B.S., (2002), «Utbrenthet og konflikter på arbeidsplassen». I Roness, A., & Matthiesen, S. T. (red.): *Utbrenthet – krevende jobber – gode liv?*. (144-171). Bergen: Fagbokforlaget
- Einarsen, S., Øverland Nygaard, S., & Schulze, O-C., (2011), «Å redusere bedriftenes sykefravær – et håpløst prosjekt». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer*» (341-367). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget
- Fossestøl, K., (2004), «Innledning». I Fossestøl, K., m.fl. *Relasjonsmestere – Om kunnskapsarbeid i det nye arbeidslivet*. (13-24). 1. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Fossestøl, K., (2004), «Kunnskapsarbeidet – oppgaver, fristelser og farer». I Fossestøl, K., m.fl. *Relasjonsmestere – Om kunnskapsarbeid i det nye arbeidslivet*. (97-120). 1. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk

- Frone, M.R. (red.): *Handbook of workstress* (113-149). London: Sage Publications
- Graversgård, J. (1998), *Psykisk arbeidsmiljø – en veiledning*. Oslo: Tiden Norsk Forlag
- Haukedal-Brochs, W., (2011), «Ledelse og kunnskapsarbeid: motivering av autonome medarbeidere». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer* (65-87). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget
- Hetland H., & Hetland J., (2011), «Basale psykologiske behov i arbeidslivet: autonomi, kompetanse og tilhørighet». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer* (104-120). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget
- Håkansson, K., (2005), «Psykosocial arbetsmiljö». I Zanderin, L. (red.): *Arbetsmiljö* (137-179). 2. utgave. Lund: Studentlitteratur
- Ipsen, C. & Langaa Jensen, P., (2010), «Causes of work-related stress and individual strategies in knowledge work». Report 10.2010. DTU Management Engineering
- Irgens, J. E. (2011), «Kunnskapsarbeid – om kunnskap, læring og ledelse i organisasjoner». I Irgens, J. E & Grete Wennes (red.): *Kunnskapsarbeid – om kunnskap, læring og ledelse i organisasjoner*. (13-21). Bergen: Fagbokforlaget
- Jex, M.S & Crossley D.C., (2005), «Organizational consequences». I Barling, J., Kelloway, K. & Frone, M.R. (red.): *Handbook of workstress* (575-601). London: Sage Publications
- Kalimo, R., (1999), «Knowledge jobs – how to manage without burnout?», *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. Vol. 25, No. 6, Special Issue
- Kalimo, R., (1987), «Psychosocial factors and workers health: an overview». I Kalimo, R., El-Batawi A.M., & Cooper. L.C. (red.): *Psychosocial factors at work and their relation to health* (3-9). Geneva: World Health Organization
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990), *Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books
- Knardahl, S. (2011), «Arbeid, stress og helse». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer* (268-296). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget
- Lundberg, U., & Cooper, L.C., (2011), *The science of occupational health – Stress, psychobiology and the new world of work*. West Sussex: Wiley-Blackwell
- Maslach, C., (1980), «Stress, burnout, and workaholism». I Kilburg, R.R., Nathan, E.P., & Thoreson W.R. (red.): *Professionals in distress – Issues, syndroms and solutions in psychology*. (53-57). Washington: American Psychological Association
- Matthiesen, S.T, (2011), «Nedkjørt eller bare litt stresset? Om utbrenthet i arbeidslivet». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer* (16-42). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget

Newell, S., Robertson, M., Scarbrough, H., & Swan, J. (2002), *Managing knowledge work*. Hampshire: Palgrave

Skogstad, A., (2002), «Helsebringende og sykdomsfremkallende arbeidskulturer». I Roness, A., & Matthiesen, S. T. (red.): *Utbrenthet – krevende jobber – gode liv?*. (320-344). Bergen: Fagbokforlaget

Skogstad, A., (2011), «Psykososiale forhold i arbeidet». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer* (16-42). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget

Sonnentag, S. & Frese, M. (2003), «Stress in Organizations». I Borman C.W., Ilgen, R. D. Klimoski J. R. & Weiner, B. I. (red.): *Handbook of Psychology*. Vol. 12, Industrial and Organizational Psychology. (453-493). New Jersey: John Wiley and Sons

Sterud, T., (2004), Psykososialt arbeidsmiljø og helse. En studie av betydningen av krav, kontrollmuligheter og sosial støtte i arbeidssammenheng, og individuell mestring, for norske yrkesaktive mentale og fysiske helse. Hovedfagsoppgave i sosiologi. Universitetet i Oslo

Sørensen, B. Aa., (2002), «Det grådige arbeidslivet». I Roness, A., & Matthiesen, S. T. (red.): *Utbrenthet – krevende jobber – gode liv?*. (116 -144). Bergen: Fagbokforlaget

Theorell, T., (2003), *Psykososialt arbeidsmiljø och stress*. Lund: Studentlitteratur

Thuen, F., (2002), «Når jobben kolliderer med familien». I Roness, A., & Matthiesen, S. T. (red.): *Utbrenthet – krevende jobber – gode liv?*. (302-320). Bergen: Fagbokforlaget

Thuen, F., (2011), «To liv på en gang – om jobb og familie». I I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer*» (296-313). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget

Totterdell, P., (2005), “Work shedules”. I Barling, J., Kelloway, K. & Frone, M.R. (red.): *Handbook of workstress* (35-63). London: Sage Publications

Van der Doef, M. & Maes, S. (1999), The job demand – control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research, *Work & stress: An international journal of work, health & organisations*, 13:2, 87-114, 1999. London: Routledge

Warr, P. (2005), “Work, well-being, and mental health”. I Barling, J., Kelloway, K. & Frone, M.R. (red.): *Handbook of workstress* (547-575). London: Sage Publications

Aarø, L.E., (2011) «Helsefremmende tiltak i arbeidslivet». I Einarsen, S. & Skogstad, A. (red.): *Det gode arbeidsmiljø – krav og utfordringer* (16-42). 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget

Webadresser:

Brinkley I., Fauth, R., Mahdon, M. & Theodoropoulou, S., (2009), Is knowledge work better for us? Knowledge workers, good work and wellbeing. A knowledge economy Programme Report

http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/238_238_ke_wellbeing_final_final.pdf (Lesedato: 20.3.2013)

Skjetne, B.T., (2011), Stress på eget ansvar - en studie av stress og stressmestring, Masteroppgave i tverrfaglige kulturstudier. NTNU

http://www.ntnu.no/c/document_library/get_file?uuid=4642ca8e-9a68-4cd3-8840-a311a97c9ff7&groupId=3037511 (Lesedato 23.2.2013)

Rønning, E., (2002)Jakten på den moderne

arbeider http://brage.bibsys.no/ssb/bitstream/URN:NBN:no-bibsys_brage_16572/1/Kap11-Roenning.pdf (Lesedato 20.3.2013)

Fauth, R. & McVerry, A. (2008), Can “good” work keep employees healthy? Evidence from across the EU. Knowledge Economy Programme Report

http://theworkfoundation.com/assets/docs/publications/29_stress_final2.pdf (Lesedato 02.03.2013)

<http://ilocis.org/documents/chpt34e.htm> (Lesedato 18.2.2013)

<http://www.videnogstress.dk/upload/sites/videnogstress/odam-paper.pdf> (26.2.2013)

<http://www.idebanken.org/attachment/254134> (Lesedato 18.2.2013)

[http://www.measuringbehavior.org/files/2012/ProceedingsPDF\(website\)/Special%20Sessions/The%20Role%20of%20Behavior%20Measurement%20in%20Persuasive%20Settings/Koldijk_et_al_MB2012.pdf](http://www.measuringbehavior.org/files/2012/ProceedingsPDF(website)/Special%20Sessions/The%20Role%20of%20Behavior%20Measurement%20in%20Persuasive%20Settings/Koldijk_et_al_MB2012.pdf) (Lesedato 30.03.2013)

http://www.employment-studies.co.uk/pdflibrary/ef_1110.pdf (Lesedato 18.2.2013)

Berit S., (2011), Nærværsfaktorer i et departement. Masteroppgave i organisasjon og ledelse. Høgskolen i Østfold http://brage.bibsys.no/hiof/bitstream/URN:NBN:no-bibsys_brage_18992/1/Synnes.pdf (Lesedato 15.3.2013)

<http://www.familiestiftelsen.no/book/export/html/9524> (Lesedato 25.4.2013)

Høiland, G.C., (2008), Der arbeidslivet møter familielivet. En kvalitativ studie om hvordan en bedrifts fleksible ordninger fungerer for mødre og fedre i det grenseløse familielivet.

Masteroppgave i sosiologi .Universitetet i Bergen

https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/3958/Masterthesis_Hoiland.pdf?sequence=1 (Lesedato 02.05.2013)

Henjesand, J.I., & Christophersen, B.E., Motivasjon via ledelse av kunnskapsarbeidere. Forprosjektrapport. Abelia

<http://abelia.no/getfile.php/Dokumenter/Rune%20Lines%20Motivasjon%20Sluttrapport.pdf>

Alle kilder som er brukt i denne oppgaven er oppgitt.

Antall ord: 22746