

## STRESS OG SOCIALITET

Pernille S. Strøbæk

*Ifølge de etablerede arbejdsstresseteorier skal miljømæssige krav balanceres op imod individuelle kontrolmuligheder, og der peges derfor på behovet for både sociologiske og psykologiske niveauer af arbejdsstress. Selvom en niveauiinddelt tilgang til stress er vigtig, risikeres en opsplitning mellem individet og miljøet. Som grundlag for at arbejde med en mere integreret relationsforståelse mellem individ og miljø i arbejdsstressforskningen foreslås en tredimensional integrationsmodel, som inddrager relationens sociale dimensioner. Kontekst og handling er de centrale opmærksomheder, og i socialitetsperspektivets opbygning (gen)introduceres et fokus på den intentionelle arbejder, som udvikles gennem en "lag"-deling mellem subjektiv og kollektiv intentionalitet.*

**1.0. Introduktion**

I dag er stress et emne, der er svært at undgå. Stress synes at være "alle vegne". Uanset hvor vi kigger hen, finder vi et væld af retningslinjer fra eksperter og praktikere på, hvordan vi kan håndtere vores stressniveau og analysere vores copingmuligheder. Særligt er arbejdslivet blevet udpeget til at være en sfære, hvori flere og flere mennesker i den vestlige verden i stigende grad oplever stress (WHO, 2005; Sonnentag & Frese, 2003; Bright & Jones, 2001). Sociale og psykologiske forhold, herunder sociale forandringer, som truer sammenhængskraften i vores daglige liv og arbejde, kan føre til stressrelaterede forstyrrelser som f.eks. angst, depression, alkoholisme og stofmisbrug. Også vold og selvmordsadfærd er med på listen over stressrelaterede lidelser (WHO, 2005; Wilkinson & Marmot, 2003). Derudover er stress udnævnt til at være en af de store risikofaktorer, når det kommer til fysiske lidelser som f.eks. hjerte-kar-sygdomme (f.eks. Belkic et al., 2004) og kronisk højt blodtryk (f.eks. Scnall et al., 1998). Det er således ikke så mærkeligt, at arbejdsstressforskningen interesserer sig for interaktionen mellem arbejdsmiljø og person for at finde løsninger på de faktorer og karakteristika, som synes at overvælde det arbejdende menneske.

Denne artikels formål er at avancere interaktionen mellem miljømæssige stressorer og individuelt oplevet stress, også kaldet stressor-stress-relationen,

ved at installere sociale kompleksiteter i forholdet mellem de to. Gennem et integreret perspektiv på den sociale kompleksitet, som omgiver eller snarere er vævet ind i person-miljø-interaktioner, peges på stressor-stress-relationen som et socialt forhold. Som grundlag for at arbejde med dette vil jeg i denne artikel pege på det helt fundamentale forhold, at *mennesker gør noget i deres arbejdsliv*. Arbejdskontrolhandlinger eller copingprocesser har derfor et formål foruden håndteringen af arbejdsmæssige betingelser og omstændigheder. Arbejdskontrol involverer også udførelsen af formålsrettede og viljestyrede handlinger i arbejdslivet. Kontrol, intentionalitet og handling er derfor tæt forbundne egenskaber. Medarbejdere er med andre ord aktivister i deres eget arbejdsliv og ikke alene reaktive væsener i et krævende arbejdsmiljø. Handling er dog nok et spørgsmål om individuelt at gøre noget, men individer indgår i komplekse sociale miljøer, hvori ingen har en absolut handlingsautonomi eller handlingskontrol. Når man arbejder, gør man dette med bestemte opgaver, i forhold til bestemte arbejdsdelinger og -roller, som det på arbejdspladsen forventes, at man påtager sig. Som medlemmer af en given arbejdsgruppe med en given arbejdsopgave forventes det således, at man handler inden for, og ikke uden for, arbejdets arrangementer og strukturer. Arbejde og arbejds kontekster illustrerer og tydeliggør således, at man er ”bundet” til andre (dvs. personer) og andet (dvs. strukturer) i sit arbejdsliv. Denne ”bundethed” præger individets handlingsautonomi på arbejdspladsen. Stress og coping er derfor ikke kun noget, medarbejdere *har eller tillægger sig*, det er i endnu højere grad noget, medarbejdere *udøver og skaber* gennem deres deltagelse i arbejdspladsens sociale strukturer. Det bliver derfor afgørende at foretage præcisering af, hvad den sociale praksis på arbejdspladsen betyder for subjektet, som *føler, tænker og handler* i sit arbejdsliv. Det er netop sådanne præciseringer, som denne artikel søger at foretage gennem et integreret interaktionistisk perspektiv på stressens socialitet. For at illustrere nødvendigheden af et socialitetsperspektiv på stressor-stress-relationen skal de væsentligste linjer i de etablerede arbejdsstressmodeller kort skitseres (afsnit 2.0.). Dette fører mig videre til en problematisering af modellernes person-miljø-integration (afsnit 3.0.). Herfra udvikles socialitetsperspektivet (afsnit 4.0.), og endelig diskuteres de væsentligste implikationer ved at se stressor-stress-relationen i dette perspektiv (afsnit 5.0.).

## 2.0. Modeller i arbejdsstressforskningen

Det er ikke denne artikels formål at give en fyldestgørende beskrivelse af den eksisterende arbejdsstressforskning eller af stressbegrebet. Til artiklens formål kræves blot en kort berøring med de store linjer inden for eksisterende arbejdsstressforskning. Beskrivelsen er således hverken udtømmende eller giver rimelighed til feltet, som er enormt.

Arbejdsstressforskningen har dog længe været guidet af såkaldte balance-modeller for medarbejdertrivsel og -sundhed (Thoits, 1995; Cooper, 1998; Jones & Bright, 2001; Sonnentag & Frese, 2003). Udgangspunktet for disse modeller er, at arbejdsstressbelastning skal ses som et resultat af en ubalance mellem på den ene side de arbejdskrav, som medarbejderne står over for at skulle håndtere (også kaldet stressorer), og på den anden side de ressourcer, som medarbejderne har til rådighed for at kunne håndtere disse krav (også kaldet coping). De to mest indflydelsesrige balancemodeller er Karaseks Krav-Kontrol(-Støtte) Model (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Theorell & Karasek, 1996) og Siegrists Anstrengelse-Belønning Model (Siegrist & Peter, 1994; Siegrist, 1996; Peter & Siegrist, 1999; Siegrist et al., 2004). De har begge vist sig brugbare til at identificere arbejdsmiljøfaktorer associeret med risiko for hjerte-kar-sygdomme og andre stressrelaterede sygdomme og problemer (f.eks. Schwartz et al., 2000; Herrting & Theorell, 2002; Collins et al., 2005; Vahtera et al., 2000; Noblet et al., 2006; Sora et al., 2009). I de seneste år har diskussioner om modellernes variable og definitioner imidlertid gjort sig gældende. Diskussionerne er opstået som følge af et uensartet variabelbrug samt en manglende eller ringe støtte for modellernes interaktionshypoteser for forholdet mellem stressor og stress (de Jonge & Kompier, 1997; van der Doef & Maes, 1999; van der Doef et al., 2000; Beehr et al., 2001; van Vegchel et al., 2005). Hertil kommer diskussionen af modellernes specificeringsgrad (Sparks & Cooper, 1999; Perrewé & Zellars, 1999; Semmer et al., 1996). Diskussionerne har bl.a. ført til forslag om at lave kombinationer mellem modellerne (f.eks. Rydstedt et al. 2007), samt nye teoriudviklinger hen imod mere copingorienterede arbejdsmiljømodeller som f.eks. den kognitive aktiveringsteori (Ursin & Eriksen, 2004) og Job Demand-Ressources modellen (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker et al., 2008).

Lazarus (1966; 1984; 1993) har rejst lignende kritikker af balancemodellerne. Lazarus' interesse for den psykologiske oplevelse af stressbelastning kombineret med hans fokus på hverdagslivets skærmydsler har givet cognitive-appraisal-tilgangen sit fænomenologiske prædikat. Som jeg i afsnit 4.0. vil vise gennem Schütz' socialfænomenologiske position, er Lazarus' tilgang dog ikke et egentligt fænomenologisk projekt. Lazarus udvikler et væsentligt psykologisk bidrag til at forstå stress og stressbelastning, dog kan der i hans terminologi spores en problematisk normativ forståelse af coping som "den gode coping" eller den "rigtige" coping (Ursin & Eriksen, 2004; Hobfoll, 1998, 2001). Lazarus' perspektiv har relevans for arbejdsstressforskningen, men dets primære psykologiske karakter, samt forståelsen af stress som et hverdagslivsfænomen har givet grund til helt eller delvist at modargumentere perspektivet i arbejdsstressforskningen. Dette skyldes i særdeleshed Lazarus' manglende fokus på kroniske stressorer og på objektive arbejdsmiljøforhold, dvs. de forhold, som ikke afhænger af en persons oplevelse eller vurdering (f.eks. Frese & Zapf, 1988; Schaubroeck, 1999; Frese & Zapf, 1999). Andre copingbegreber som locus of kontrol,

hardiness, sans for sammenhæng og self-efficacy har i stedet oftest været anvendt i arbejdsstressforskningen til at præcisere og definere betydningen af individuelle forskelle og copingressourcer. Disse begreber bliver inden for arbejdsstressforskningen ofte set som moderationsvariabler for stressor-stress relationen. Studier har da f.eks. også vist, at en høj grad af oplevet self-efficacy modererer graden af oplevet stress (Jex & Gudenowski, 1992; Eden & Zuk, 1995; Jex & Biese, 1999; Schaufeli & Salanova, 2007).

### 3.0. Integrationsmodeller

At kombinere arbejdsmiljømodeller med modeller for personlig coping er afgørende for at gribe stressor-stress-relationen, altså forholdet mellem den miljømæssige påvirkning og den individuelle reaktion. Integrationen mellem de to modeltyper kan fremstilles simpelt som et forhold mellem et miljø og en person. Uanset hvorledes dette forhold nærmere anskues, vil relationen mellem arbejdsmiljøpåvirkning og arbejderens håndtering altid skulle stå i et forhold til hinanden, idet det stressende jo netop skal forstås i mødet mellem de to.

Balancemodellernes interesse for de miljømæssige eller ”objektive” forhold, der virker stressende for de fleste, samles i et først og fremmest sociologisk perspektiv på arbejdsstress. Primært fokus er på miljøet og dets påvirkning på personen. I en nyere udgivelse har Karasek (2006) f.eks. forsøgt at specificere kontrolelementet i sin krav-kontrol-model. Ideen bag denne specifikation er at finde det ”punkt”, hvor kontrol ikke længere lader sig gøre. Inspireret af termodynamiske og kybernetiske principper forsøger Karasek med sin state of the art stress-disequilibrium-teori at beskrive principper for et systems sammenbrud. Selvom stress-disquilibrium-teorien ønsker at foretage præcision af individet, er det dog alligevel miljøet, der først og fremmest ses som den ”handlende agent”. Med teoriens inspiration fra Ashbys kybernetik og spilteoretiske principper (Ashby, 1956) antages det, for at bruge en skakspilmetafor, at det altid vil være miljøet, der trækker først og derefter individet. Selvom balancemodeller således forsøger at præcisere kontrol- eller individniveauet af stressor-stress-relationen lægges vægten forsat på miljøet frem for personen.

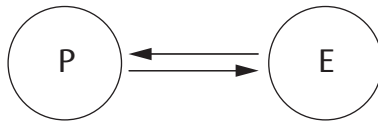
De copingteoretiske bidrag går den modsatte vej. Ved først og fremmest at beskrive individuelle egenskaber og forholdemåder i stressprocessen samler denne tilgang sig primært i et psykologisk perspektiv på arbejdsstress. Tilgangen tillægger, på trods af dens socialkognitive forankring inden for psykologien, individet en endog stor vægt i stressor-stress-relationen. F.eks. antager Bandura, at troen på egen self-efficacy er så central, at *“if people believe they have no power to produce results, they will not attempt to make things happen”* (Bandura, 1997:3). Hos Bandura bliver handling således ”kognitiveret” forstået på den måde, at individet først og fremmest må

have en tro på egen handling, før handlingen overhovedet vil blive udført. I nogle nyere udgivelser har Bandura (2001; 2006) forsøgt at forankre sin socialkognitive teori i et mere ”agentisk perspektiv”. Her inddrages vigtige handlingsdimensioner som 1) intentionalitet, 2) forsyn, 3) selv-reaktivitet eller selv-monitorering og endelig 4) selv-refleksivitet. Tilføjelsen af disse ”agentiske ingredienser” præciserer self-efficacy både i sin opbygning og sin udførelse. Imidlertid er disse kvaliteter alle menneskelige kvaliteter, i Banduras system endda personlige kvaliteter, og selvom også copingteorien derfor forsøger at præcisere sin tilgang, er det blot en yderligere præcisering af personen og ikke af miljøet i stressor-stress-relationen.

### 3.1. Den todimensionale model

Hver for sig har balancetilgangen og copingtilgangen hvert deres ekspertise-område at beskrive, nemlig henholdsvis miljøet og personen. Integrationen mellem person og miljø får en todimensional, ja måske ligefrem en dualistisk, karakter. Når de to skal sættes sammen, sker det gennem en variabelinteraktion mellem de to størrelser. Dette signalerer deres gensidige bundethed til hinanden. I figur 1 nedenfor er denne bundethed mellem person (P) og miljø (E) illustreret som et todimensionalt, dialektisk, forhold.

figur 1: den todimensionale integrationsmodel



Figuren ligner meget den klassiske person-miljø-fit-model (Van Harrison, 1978). Balancemodeller er da også i deres skoletradition at finde inden for netop den indflydelsesrige Michigan-tradition, som ud over person-miljø-fit-modellen også er kendt for rolle-konflikt-tilgangen til stress (Kahn et al., 1964). Selvom disse modeller og tilgange opstiller et interaktionsmæssigt forhold mellem person og miljø, bliver dette et mekaniseret og teknikaliseret forhold. Det bliver konsekvensen i det øjeblik, handling bliver en frakoblet del af interaktionen. Personen håndterer jo ikke bare miljøpåvirkninger eller medierer/transcenderer miljøet gennem evaluering- og fortolkningssystemer, *personen handler i miljøet*. Når modellen således ikke i højere grad insisterer på, at interaktionen ikke blot er en bundethed mellem to størrelser, men faktisk også er en socialiserende og emergent instans, bliver der en frakoblet ”rest” af handling. Denne ”rest” er den sociale handling. Balance-modellerne, herunder også rolle-konflikt-tilgangen, har ikke et begreb om et subjekt, der rent faktisk handler. Copingmodellerne har nok et begreb om

et subjekt, der handler, men dette er ikke en social handling, men snarere en personlig handlingsplanlægning eller handlingsvurdering. Begge har de ikke veludviklede begreber for det, der er uberegneligt, spontant eller ikke-intenderet. Ved ikke i højere grad at inkorporere sådanne subjektgenskaber bliver handling i begge tilgange først og fremmest en adfærd i en behavioristisk forståelse, og subjektet bliver et responsvæsen eller et reaktivt væsen, der enten *agerer* på baggrund af miljømæssig påvirkning, eller på grund af miljømæssig påvirkning *aktiverer* handlemuligheder. Modellerne kan altså beskrive dele af handling, men ikke alle.

At sætte en person over for et miljø er dog ikke bare en mangelfuld tilgang til stressor-stress-relationen, men er også problematisk for forståelsen af denne. For hvilken *karakter* har relationen mellem arbejdsbelastning og copinghandling? Opleves en høj grad af arbejdsstressbelastning, fordi kontrolmuligheder ikke opleves at være til stede, eller opleves en høj grad af kontrolevne, fordi arbejdsstressbelastning faktisk håndteres? Opleves en høj arbejdsstressbelastning, fordi man er i stand til at møde flere krav, end der er tilbudt en, eller får flere arbejdskrav en til at føle sig mindre kontrolkompetent? Kort sagt: under hvilke nærmere omstændigheder påvirker personlige copingressourcer graden af oplevet arbejdsstressbelastning og omvendt? Sådanne spørgsmål kan ikke besvares tilfredsstillende ud fra modellen.

### 3.2. Den tredimensionale model

Når den todimensionale model er mangelfuld, skyldes det flere forhold.

For det første den utilstrækkelige udvikling af et subjektbegreb. Det følger af den fremførte kritik, at der er behov for at (gen)introducere det *intentionelt handlende individ*. Et sådant individ må bringes ud af den verden af tænkning, som copingmodellerne beskæftiger sig med, og bringes ind i en verden af relation, hvor det uberegnelige og spontane lukkes ind i forståelsen, og hvor handling ikke nødvendigvis er genstand for kognitiv refleksion. F.eks. har studier vist, at kreativitet i arbejdsprocessen ikke nødvendigvis er planlagt, men kan udfolde sig på baggrund af rutiner, som ellers ikke skænkes refleksiv opmærksomhed (Hutchins, 1996; Ohly et al., 2006). For at gribe disse dimensioner af handling må der rettes et fokus på den *subjektivt levede livsførelse*, dvs. det, mennesker hele tiden refleksivt såvel som prærefleksivt gør, oplever, erfarer osv. som led i deres helt almindelige hverdagsliv, herunder også i deres daglige arbejde.

For det andet mangler modellen en socialiserende instans. Organisationen, som i arbejdssammenhænge samler personer i et givent miljø, er en socialiserende størrelse. Som den engelske sociolog Archer anfører i sin kritik af Giddens' strukturationstænkning, så skal vi huske på det forhold, at "*that we are social beings does not make us into 'Society's Being'*" (Archer, 2000:189). Archer ønsker at vende tilbage til det helt fundamentale forhold, at "*[s]ociety is ... peopled'*" (Archer, 1995:166), og derfor kan forholdet mellem en person og et miljø ikke være lineær eller alene todimensional:

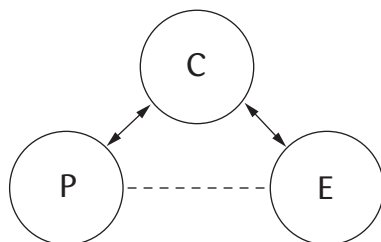
Individer “taler” jo ikke *til* miljøet, organisationen eller sågar samfundet, de taler til hinanden *om* miljøet, organisationen eller samfundet (ibid.). Der peges derfor på et socialiserende ”missing link” i forståelsen af forholdet mellem person og miljø i stressor-stress-relationen.

For det tredje, og det følger af de to foregående hovedanker, må mennesker bringes i kontakt med hinanden. Kun meget få af os har et ensomt arbejde. De fleste af os deler vores arbejde og arbejdskontekst med andre mennesker. Arbejdskollektivet eller fællesskabet øver endog stor indflydelse på, hvorledes hver af os oplever vores arbejde og arbejdsplads, herunder også vores arbejdsstressbelastning. De kollektive forhold må derfor aktivt medinddrages i stressor-stress-relationen. F.eks. har to engelske kvalitative studier, begge fra 2005, peget på, at stress og stressforståelse på arbejdspladsen er vævet ind i arbejdspladsens magtstrukturer og sociale, diskursive, praksisstrukturer (Kinman & Jones, 2005; Harkness et al., 2005). Disse studier peger på et perspektiv på følelser, som også følelssociologien og den konstruktivistisk inspirerede psykologi tillige beskæftiger sig med (f.eks. Hochschild, 1979; 1983; Harré, 1986; Fineman, 2003). Også Lazarus (1999) begyndte at interessere sig for de kollektive strukturer som et fokus på følelsesnarrativer. Folkman (2008) har videreført dette arbejde ind i et fokus på betydningen af positive emotioner i forståelsen af cognitive-appraisal processer. Det fastholdes dog, at ”[t]he cognitive theory of stress and coping [...] has always been and continues to be an appraisal-based model” (ibid.:5), hvorfor fokus fortsat er på de individuelle faktorer i stressor-stress-relationen.

De tre rejste kritikpunkter peger på et behov for en model, som integrerer 1) den subjektivt levede livsførelse, 2) det kollektive, og endelig 3) det socialiserende og emergente. For at åbne op for netop disse niveauer af stressor-stress-relationen må det lineære forhold mellem person og miljø brydes op, og interaktionen mellem stressor og stress må ses på en anden måde, end den todimensionale model gør det. I stedet for at se forholdet todimensionalt bør det ses tredimensionalt. Et vigtigt tredje element bør introduceres som et fokus på konteksten (C). Gennem den kontekst, hvorigennem subjektet handler, hvorigennem det bringes i kontakt med andre, og hvorigennem det bringes ind i socialiserende organisationsstrukturer, kan person og miljø bringes sammen på en ikke bare interagerende, men integreret måde. Ved at se både arbejdsmiljø- og copingfaktorer kontekstuelt kommer forbindelsen mellem de to til syne gennem den arbejdspraksis, som vel netop medierer forholdet mellem disse. Et miljø og en person kan kun opnå møde eller forbindelse gennem en praksis, og den praksis foregår gennem en given kontekstbestemmelse. Figur 2 nedenfor illustrerer indplaceringen af den kontekstuelle dimension. Figuren viser gennem en tredimensional model for stressor-stress-relationen konteksten som værende medierende for den lineært opbrudte forbindelse mellem person og miljø.



figur 2: den tredimaensionale integrationsmodel

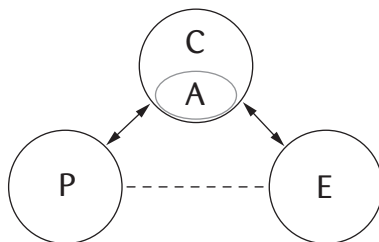


Modellen skifter fokus fra at se på henholdsvis miljøpåvirkning og coping-kompetencer og deres interaktion. I stedet vil fokus først og fremmest rettes mod den kontekst, som vi ønsker at forstå en given stressor-stress-relation i. Ved at indsætte konteksten som den centrale dimension i stressor-stress-relationen indsættes samtidig en udvidelse af relationen til også at indbefatte kollektive eller sociale dimensioner af relationen. Modellen åbner således for stress og coping som sociale begreber defineret af arbejdspladsens praksis-fællesskaber og af medarbejdergrupper, som deler arbejde og arbejdsplads. Kontekstmodellen for stressor-stress-relationen river den enkelte medarbejder ud af en ensom stress- og copingproces på arbejdspladsen. I stedet sættes medarbejderen i aktiv forbindelse med sine kollegaer og sociale praksisser.

Imidlertid er modellen i figur 2 ufærdig. Modellen har alene vist det lineære forhold mellem person og miljø som opbrudt. Modellen mangler et vigtigt element for at kunne vise ikke bare kontekstrelationen mellem person og miljø, men også emergens- eller socialiseringsrelationen mellem de to. Der mangler en handlingsdimension (A). Uden den ville modellen ikke have bidraget med meget andet end en 3. variabel til figur 1. Nogen gør jo noget i kontekst, og det gør de både ved hjælp af de miljømæssige og personlige betingelser, som de samtidig også er underlagt. Det er igennem denne ”gøren noget”, at vi kan bringe variablerne sammen. Figur 3 nedenfor er den færdige model for et tredimensionalt integrationsforhold, som inkluderer socialiteten ved både at medinddrage kontekst og handling. Socialiteten kan herfra ses som en handling-i-kontekst dimension af stressor-stress-relationen.



figur 3: den samlede tredimensionale integrationsmodel



Handling er også af andre set som det centrale fokus for arbejds- og organisationspsykologien, et fokus, som har samlet sig i en tysk handlingsteoretisk tilgang (Frese, 1982; Frese & Zapf, 1994; Hacker, 2003). Handling bliver dog på trods af en interesse for dens socialiserende egenskaber sat lig med selve arbejdshandlingen. Præmissen bag ligner lidt Banduras tanke bag self-efficacy-begrebet: *"Without a conscious goal, there is hardly any possibility for a person to take action"* (Frese & Zapf, 1994:272). Det spontane og uberegnelige (prærefleksive) tabes derfor igen af syne. Subjektbegrebet i handlingsreguleringsteorien er desuden udviklet ganske lidt, og som konsekvens heraf synes individets handling at blive reduceret til kognitive planer og reguleringer. Handling som social synes således at få en sekundær placering i teorien. Endelig er det i handlingsteorien vanskeligt at få øje på en kontekstrelation foruden arbejdsopgaven. En arbejdsopgave kan ikke være en kontekst for handling. En arbejdsopgave er snarere et handlingsformål, hvorunder flere praksishandlinger samler sig, og hvor mange del-handlinger, nogle refleksivt andre prærefleksivt udførte, kontinuerligt foregår.

Den tyske handlingsteoretiske tradition peger på noget afgørende vigtigt, når den placerer handling som kernen i arbejds- og organisationspsykologien. Jeg tilføjer til denne påpegning, at handling derfor også bør være kernen i studiet af arbejdsstress. Førend handling og kontekst kan føres sammen, og det med respekt for forholdets kompleksiteter, må der imidlertid også insisteres på at være en aktiv instans, som foretager denne opgave. Denne instans må nødvendigvis være et levende, tænkende og handlende subjekt.

I det følgende vil handlingsdelen (A) i modellen derfor udvikles med et subjektteoretisk udgangspunkt. Herefter vil handlingens indlejring i konteksten (C) blive udfoldet som en kollektiv størrelse med både emergente og socialiserende egenskaber.

#### 4.0. Socialitet og den sociale kompleksitet

Det følger af mit udgangspunkt, at der er behov for at indtage et radikalt subjektteoretisk udgangspunkt til socialiteten. Kun få socialpsykologer er

kendt for at indtage et sådant. Alfred Schütz er imidlertid en af dem (Skovlund, 2002).

#### 4.1. Den levede oplevelse af stress

»Goals do not exist at all before the choice, nor do the paths to them exist until or unless they are traversed« Alfred Schütz<sup>1</sup>

En af Schütz' intentioner er at tilføje præcision til Webers forståelse af meningsfuld handling, som er at, "*in "action" is included all human behavior when and so far as the acting individual attaches a subjective meaning to it*" (Weber, *Wirtschaft und Gesellschaft*:1, in Schütz, 1967:15). Schütz er enig med Weber i, at mening er essentiel for handlingsakten, men han er uenig i, at mening skal forstås som en form for etikette, som vi "sætter på" handlingen. Mening er ikke noget, der bliver "transporteret" fra en handlingsintention til en handlingsudførelse, som coping- og handlingsreguleringsteoriene ville hævde det. Mening er snarere *i* handling og mening skabes *sammen med* handling: "*Every action directed towards an object is ipso facto meaningful*" (ibid.). Mening er således ikke noget, vi som sådan tillægger handlingen, men er snarere den specifikke meningsoplevelse, som vi har af handlingen, *mens* vi handler. Schütz definerer da også handling som "*(1) a lived experience that is (2) guided by a plan or a project arising from the subject's spontaneous activity, and (3) distinguished from all other lived experiences by a peculiar Act of attention*" (ibid.:215). Det antages således, at oplevelser er meningsfulde forud for individets fortolkning og handlingsmotiv. Handlinger er altså meningsfulde forud for den kognitive eller refleksive opmærksomhed, og mening er i denne forstand på sin vis noget forud givet.

Den socialfænomenologiske position går således i stor udstrækning den modsatte vej, end stressteoriene gør. Schütz ser nemlig ikke mening som en fortolkende instans eller som et handlingsmotiv. Mening er snarere det, som gør handling mulig til at begynde med. Denne antagelse bliver tydeligere, når Schütz' meningsbegreb introduceres. Mening er ganske enkelt "*the special way in which the subject attends to his lived experience; it is this which elevates experience into an action*" (ibid.). I Schütz' perspektiv er det altså den spontane eller umiddelbare oplevelsesaktivitet, som konstituerer handling, og det gennem de projekter og planer, som opstår her. Derfor står handling altid i relation til den spontane meningsdannelse.

Ud fra disse indledende bemærkninger kan der allerede udledes nogle vigtige første implikationer for stressens socialitet. I Schütz' perspektiv bliver handling og mening nemlig tæt forbundet, og det forud for at en egentlig kognitiv bearbejdning indtræder. Handling er en

1 Schütz, 1967:67.

1) spontan aktivitet 2) som i sig er meningsfuld og derfor ikke forud kræver en eksplicit fortolkning eller et klart motiv, hvorved 3) handling er meningsfuld forud for dens udførelse, hvilket er givet ved, at 4) handling er guidet af en plan eller et projekt, som opstår i oplevelsesakter, som 5) gives en særlig opmærksomhed.

Denne handlingspræcisering er vigtig, fordi den signalerer nogle kvaliteter ved handlingskontrol, som de etablerede tilgange i arbejdsstresslitteraturen ikke på tilstrækkelig vis inddrager. De synes alene at være beskæftiget med at forstå kvaliteter relateret til punkterne 4) og 5); altså den projekterede og planlagte kontrolhandling og den særlige opmærksomhed, som disse bliver genstand for. De første tre punkter er ikke tilstrækkeligt indarbejdede. En grund til dette kan være, at meningsbegrebet, som vi finder det i de etablerede tilgange, er relateret til et Webersk perspektiv: mening tilskrives i mødet med de miljømæssige krav, eller når kontrolevnen- og mulighederne skal vurderes. Når mening bliver set som noget, vi tilskriver eller tillægger vores oplevelse af miljøkrav og vores vurdering af copingmulighed, bliver mening ”kognitiveret”. Den spontane kontrolhandling bliver derfor uvæsentlig, og mening bliver egentlig et ganske privat foretagende, hvor vi ”tænker på” handlingsmulighed. Jeg vil mene, at kontrol ikke kun handler om *at tænke*; kontrol handler også – og først og fremmest – om *at gøre*. Derfor bliver kontrolhandling ikke kun et spørgsmål om, hvad folk vurderer, de kan gøre eller planlægger at ville gøre, det handler i særdeleshed om, hvad de rent faktisk gør og allerede har gjort.

Ved at inddrage Schütz’ perspektiv på handlingsudførelsens spontane og umiddelbare karakter ønsker jeg derfor at skelne mellem det, som er ”tænkt”, og det, som er ”levet”. Sidstnævnte refererer til den spontane og prærefleksive oplevelses- og handlingsevne.

#### **4.2. *Strukturer i livsverdenen***

Schütz refererer til den levede oplevelse som subjektets umiddelbare oplevelse af sociale forhold. Schütz’ brug af *den levede oplevelse* kan ses som en socialpsykologisk udbygning af Husserls (1970) og altså fænomenologiens forståelse. Det, som Schütz helt grundlæggende ønsker at forstå, er, hvorledes subjektivt levede oplevelser står i relation til sociale relevansstrukturer (Schütz & Luckmann, 1973:183). Schütz ønsker altså at vise, at alle oplevelser står i en relation til verden. Individet finder relevante aspekter af de sociale strukturer, og de ”internaliserer” en naturlig indstilling til verden. Denne ”verdensrelation” finder specifikke udtryk i *min* oplevelse af verden, og som en konsekvens heraf er *min* subjektive oplevelse formet af sociale forhold. Subjektets levede oplevelser bliver herigennem på sin vis både begrænset og formet (ibid.:246). Schütz kalder denne ”formgivning” for ”*events of intersubjective mirroring*” (ibid.), og de samler sig som en intersubjektiv kongruens mellem subjektive relevanssystemer (ibid.:61).

Relevanssystemers kongruens refererer til “*what is supposed to be known in common by everyone who shares our systems of relevances*” (Schütz, 1973:13).

Mening og relevanser er således ikke noget, vi som sådan ”tilskriver”, eller noget, vi ”har”, det er snarere oplevet *i* og *gennem* handling. Da handling altid står i en relation til verden, vil alle kontrolhandlinger ikke nødvendigvis være genstand for refleksivitet. Nogle kontrolhandlinger vil være rutineret eller prærefleksivt udførte. Ikke al coping er derfor genstand for de kognitive mestringspotentialer. Coping kan også være umiddelbart motiveret og udført. Distinktionen mellem 1) hvad der miljømæssigt trænger sig på som en kravsituationen, som individet står over for at skulle håndtere, og 2) hvad der allerede har trængt sig på som et givent relevanssystem, og som altså deles af et givent arbejdsfællesskab, er centralt, idet den gør det tydeligt, at stressemotioner ikke nødvendigvis behøver at omhandle en konkret stressfuld situation. Stressemotioner kan også være meningsoplevelser, som er formet inden for et bestemt ”stressrelevanssystem”, som deles af individer i en given arbejdsgruppe. Her kommer et perspektiv på stressemotion som en integreret del af arbejdspladsens menings- og definitionsprocesser til syne. Det er netop gennem det på hånden værende videnslager, at stress forankres socialt på en arbejdsplads. Det sociale videnslager er et højst ”socialiseret” relevanssystem af mening og motivation (Schütz & Luckmann, 1973:254). Individuel aktivitet ses altså som ”standardiseret” via intersubjektive og socialt distribuerede vidensformer, relevanser og motiver. Disse ”socialiserede” relevanssystemer er imidlertid i en meget stor udstrækning prærefleksivt anerkendte, og de anvendes ukritisk som ”*thrustworthy recipes for interpreting the social world and for handling things and men*” (Schütz, 1976:95). Viden som social distribueret er altså en central del af argumentationen. Social distribueret viden konstituerer en særlig form for social kontrol. *Social kontrol* skal her forstås som sæt af regler og opskrifter for vores sociale væren, som vi tager for givet som værende brugbare for os i vores sociale verden (Schütz, 1973:19).

Udviklingen af sociale institutioner og distribution af social kontrol er ganske tæt forbundet: ”*To say that a segment of human activity has been institutionalized is already to say this segment of human activity has been subsumed under social control*” (Berger & Luckmann, 1966:55). Institutionaliseret social kontrol kommer til udtryk gennem en viden om, at “*this is how these things are done*” (ibid.:59), og det er en viden, som forventes at være kendt for alle, som deler en given institutionel praksis.

Introduktionen af den institutionaliserede sociale kontrol markerer et forbindelsesled mellem det subjektivt levede og den sociale væren. Der markeres nemlig en bevægelse, der gør det muligt ikke blot at gribe meningsfulde *relationer* mellem individer, men også at gribe, hvorledes disse gør meningsfulde *interaktioner* mulige mellem medlemmer af et givent kontekstfællesskab. Gennem det sociale videnslager og de institutionaliserede prak-

sisformer forankres den subjektivt levede oplevelse i et kontekstfællesskab. Det illustrerer, hvorledes det subjektivt levede altid allerede er forankret i en handling-i-kontekst som en socialiseret instans. Næste skridt er at bringe det subjektivt levede i kontakt med handlingsfællesskabet. Selvom vi gennem Schütz har fået installeret et subjekt, som altid allerede handler-i-kontekst, og som socialiseres gennem de på hånden værende relevanssystemer, har vi ikke fået tilstrækkeligt indbygget kollektivets emergente og agentiske egen-skaber. Her er den symbolske interaktionisme imidlertid til hjælp.

### 4.3. Handlingskollektivet

*»Cognition is a process of finding out something that is problematic, not of entering into a relation with a world that is there« George Herbert Mead<sup>2</sup>*

De teoretiske systemer, som vi finder i den symbolske interaktionisme, er, ligesom Schütz' systemer, bygget op omkring relationer. Det er imidlertid ikke relationen som sådan, der er det særlige bidrag i den symbolske interaktionisme. Symbolske interaktionister er snarere interesseret i, hvorledes lokale og sociale ordninger skabes gennem relationer. Hvor Schütz primært beskæftiger sig med studiet af de faktorer, som driver handlingen, som f.eks. mening, motiver og relevanser, er Mead og den symbolsk interaktionistiske traditionen optaget af de faktorer, som strukturerer aktiviteter mellem flere subjekter. Jeg fastholder, at gruppeliv eksisterer i handling og må studeres gennem handling. Interaktionsforståelser må imidlertid tages med, fordi sociale mønstre og organiseringer udvikles og formes gennem netop interaktioner. Interaktioner *organiserer aktiviteter*, og de giver liv til den sociale gruppe. Ved at følge Schütz' betragtninger definerede jeg mening som "*the special way in which the subject attends to his lived experience; it is this which elevates experience into an action*" (Schütz, 1967:215). Ved at inddrage Meads principper for interaktionens organisering (Mead 1934/1964) får denne definition en emergent og interaktionistisk overbygning: I interaktion opstår mening mellem mennesker gennem kollektive handlingsformer, eller for at bruge Blumers udtryk, gennem *joint action* (Blumer, 1969:16).

#### 4.3.1. Subjektiv versus kollektiv handlingsintentionalitet

Ved at låne Searles (1995) ide om kollektiv intentionalitet kan en konceptuel og analytisk distinktion foretages mellem subjektive og kollektive handlingsintentionaliteter. Imod Schütz' subjektteoretiske position argumenterer Searle, at den ikke kan give os en fornemmelse af det, han kalder den kollektive intentionalitet. Kollektiv intentionalitet illustrerer og tydeliggør, at når jeg handler i kollektive strukturer, så gør jeg kun noget som led i, at vi

---

2 Mead, 1925:255.

gør noget. Eller som Searle selv udtrykker det, "*I intend only as part of our intending*" (ibid.:26).

Ved at introducere ideen om en kollektiv intentionalitet introducerer jeg en "lagdeling" af handlingsintentionalitet. Nogle handlinger er individuelt motiveret og udført, mens andre kan være kollektivt motiveret og udført.

Hertil kommer, at mennesker ikke handler over for sociale strukturer, arbejdsbetingelser eller tilsvarende, mennesker handler over for situationer (Blumer, 1969:88). Derfor er gruppelevet en transaktionsproces, hvor normer, positioner og lignende alene udstikker nogle retningslinjer for, hvorledes disse processer udfolder sig (ibid.:116). Et tredje "lag" af handlingsintentionalitet bør derfor ligeledes vises i form af en "objektiv" intentionalitet bestående af abstrakte strukturbetingelser og ikke-intenderede konsekvenser af både individuel og kollektiv handling. Det er særligt Bourdieu (1977), der har beskrevet behovet for at adressere "objektive" handlingsstrukturer. Bourdieu skriver bl.a. i en af sine kritikker af den symbolske interaktionsme, at

*The interaction is never entirely contained in the interaction. This is what social psychology and interactionism ... forget when reducing the objective structure or the relationship between the assembled individuals to the conjunctural structure of their interaction in a particular situation and group. (Ibid.:81)*

Det er desværre uden for denne ramme at gå nærmere i detaljer med denne intentionalitetsdeling, men for at illustrere ideen, og for at eksemplificere delingen mellem den subjektive og den kollektive intentionalitet viser tabel 1 nedenfor nogle "essenser" af intentionalitetens "lagdeling" og dens betydning for handlingsforståelserne. – Og jeg betoner "lag" frem for niveauer for at understrege, at der kun analytisk og konceptuelt kan foretages en sådan distinktion.

Intentionalitetens form:	Handlingsform:	"Essenser":	Eksempel:
"Objektiv" intentionalitet	Abstrakte eller "objektive" intentioner, intentionsløsrevet handlingsstruktur	Strukturelle regelsæt og ikke-intenderede handlingsbetingelser og -konsekvenser	"At vi besluttede at ændre tingene i computersystemet betød alene, at vi ville gøre tingene nemmere. Vi var ikke klar over, at det ville medføre, at andre ville få besvær med at gøre deres ting"
"Vi-intentionalitet"	Kollektiv handling eller gruppemæssig sameksistens	Lokale interaktionsregler og situationelle handlingsmåder og definitioner	"Her gør vi tingene på denne her måde, fordi det har vi jo bare altid gjort sådan. Det er også sådan, vi jo alle sammen lærte at gøre det, da vi kom her i sin tid"
"Jeg-intentionalitet"	Individuelle intentioner og subjektive handlingi-relation motiver og -planer	Personlige ambitioner og ønsker, realhistoriske positioner og biografiske situationer	"For mig betyder det ikke så meget, om jeg bliver forfremmet, så længe jeg bliver anerkendt for det arbejde, jeg rent faktisk udfører. Det er vigtigere for mig, også fordi jeg alligevel ikke ville have tiden til at sætte mig ind i en masse nye ting. Jeg har jo også små børn derhjemme"

Tabel 1: Illustration af handlingsintentionalitetens "lag"deling.

Begreber som subjektivitet, kollektivitet, struktur og arbejdsmiljø osv. bør ses i lyset af deres forskellige handlingskvaliteter. De fungerer integreret og vekselvirkende, men de har forskellige funktioner og udtryksformer for den kontrolhandling, som udføres på arbejdspladsen, og de får derfor stor betydning for forståelsen af stressor-stress-relationen. Nogle forhold vil være personlige forholdemåder og relevanser, andre vil være kollektivt motiverede og definerede, og igen andre vil være ikke-intenderede og strukturelle



betingelser i arbejdet. Derfor er det afgørende for forståelsen af stressor-stress-relationen at være sig bevidst, på hvilket niveau analysen placerer sig, og altså også gennem hvilke niveauer en given sammenhæng ønskes udredt. Man kan ikke bevæge sig på alle niveauer i en og samme analyse. Det er netop den præmis, som ”lag”delingen ønsker at pege på, men præmissen bliver yderligere tydeliggjort, når den sociale praksis’ rytmer integreres i analysen.

#### 4.3.2. Kollektivitetens sociale rytmer

Blumer tager sin interaktionistiske position til det yderste, når han påpeger, at vi først og fremmest må forstå de sociale interaktionsmønstre, før vi kan forstå den individuelle mulighed for kontrolhandling: *“If anything, the logical and temporal relation may be ... social disorganization – individual disorganization”* (Blumer, 1937:874). Endnu tydeligere er Blumer i sin position til socialiteten, når han beskriver, hvorledes sociale dysfunktioner kan skabe problemer for individet – og altså ikke omvendt:

*The closing of outlets may force him to abandon his hopes, ambitions, schemes of himself, and pattern of values. He may lose personal orientation ... These observations point to the need ... to revealing the psychological character of a social structure ... We need to know the ... social rhythms (ibid.:877).*

Blumers system giver grund til at overveje, hvad de sociale strukturer eller de *sociale rytmer* på arbejdspladsen repræsenterer, og hvorledes de både muliggør og begrænser individers kontrolhandlinger. I gruppelevet udøver kollektive ”regelsæt” nemlig en form for kontrol over det individuelle handlingspotentiale, og det er på en afgørende måde. Ved at studere de sociale rytmer på en arbejdsplads kan vi således få adgang til viden om, hvilke karakterer medarbejdernes oplevelser og handlinger har for oplevelsen af stress i arbejdslivet. Det betyder, at vi bør sætte os for at undersøge, hvad medarbejderne på en given arbejdsplads rent faktisk gør og – lige så vigtigt – hvad de ikke gør, samt hvorledes handlingskontrollen altså antager både mulige og umulige udtryksformer gennem interaktionsprocesserne på arbejdspladsen. Ved at anlægge et sådant perspektiv, vil selvrapporterede stressemotioner være at betragte som varianter af de sociale problemer og definitioner, der er i en given arbejdskontekst (Blumer, 1971).

I interaktion bliver individets ”levede” og ”tænkte” handlinger modereret af andres handlinger. Ved at bringe subjektets meningsfulde handling sammen med meningsfulde interaktioner mellem subjekter ses det, at den individuelle handling ikke bare er drevet og motiveret af intersubjektive meningsforståelser og handlingsrepertoarer. Den indgår også aktivt og viljestyret i et handlingskollektiv. I dette perspektiv *skaber* mennesker social orden og social struktur (Joas, 1996). Faktisk synes det at være på så afgørende

måder, at det må være rimeligt at antage, at kollektive handlinger er mere end summen af de individuelle handlinger.

Det er for at kunne gribe dette ”mere”, at et særskilt kollektivt ”lag” af viljestyret handling udpeges: *Jeg gør kun noget som led i, at vi gør noget sammen.* Forfølges denne tanke, bliver det afgørende at studere den kollektive kontekst og definitionsproces for at forstå den subjektivt levede oplevelse af stress.

#### 4.3.3. Sociale rytmer og forandring

I den naturlige indstilling til verden stiller vi ikke spørgsmål ved vores sociale arrangementers gyldighed eller sammenhængskraft (Schütz, 1967). Når vi imidlertid møder uoverensstemmelse eller forandringer i disse arrangementer – f.eks. pga. reorganiseringer på arbejdspladsen – trænger nye krav sig ind i de etablerede arrangementer. Det er derfor afgørende at forstå karakteren af den sociale sammenhæng, hvori forandringen implementeres og foregår. Gennem analyser af industrialiseringsprocessen som en forandringsagent placerer Blumer (1990) en interaktionistisk forståelse af, hvorledes *forandringer skaber forandringer* i menneskers liv og relationer:

*In fitting into this new framework, people may be wrenched loose from previous structure, subjected to the play of organizing forces of great power in the period of transition, and led to reorganize life and institutions along radically different lines (ibid.:54)*

Blumer beskæftiger sig her med større samfundsmæssige forandringer, og ikke med de kollektive forandringsprocesser på en given arbejdsplads (”vi-handlingsformen”). Alligevel mener jeg, at Blumers ide om, at forandringer skaber forandringer, er en væsentlig forklaringsmekanisme for det tilsyneladende øgede niveau af rapporteret stress i det moderne arbejdsliv. Det er imidlertid afgørende for tesen, at vi ikke kommer til at give forandringer en kausalkraft. Det er alt for let at blive forført til at mene, at reorganiseringer, arbejdsomlægninger og lignende er ansvarlige for et øget stressniveau på arbejdspladserne. Selvom sådanne processer er forandringsagenter, så er de *”indeterminate or neutral with regard to what happens socially in its wake”* (ibid.:53). Det er ikke ualmindeligt at analysere, hvorledes organisatoriske omstruktureringer afføder en lang række ”protest-handlinger” blandt medarbejderne, som f.eks. øget sygefravær, jobskifte og stressrapporteringer. Med Blumers betragtninger påpeges det dog, at vi med sådanne kausalforklaringer glemmer, at nye sociale arrangementer mellem mennesker ikke kommer til live automatisk. De skal formes og organiseres gennem viljestyrede kræfter. Organisatoriske ændringsprocesser er derfor ikke i sig selv ansvarlige for de nye sociale arrangementer, herunder stressdefinitioner og -håndteringer, som udvikles i kølvandet på arbejds- eller strukturændringer, ej heller kan de forklare dem. Organisationsændringer

som en forandringsagent er derfor ikke mere end en rammesætning for, hvorledes stress og andre oplevelser samt forholdemåder formes og udvikles inden for den arbejdsgruppe, som har været genstand for forandringsprocessen. Blumer ønsker således at huske os på, at det er mennesker og sociale grupper, der ”befolker” organisationen under en given forandringsproces, i øvrigt en opmærksomhed, vi også så hos Archer. Det er vigtigt at have dette bindeled mellem forandring og forandringsresultat in mente, når vi sætter os for at studere stress som følge af organisationsændringer. En strukturændring kan nemlig ikke i sig selv bevirke en forandring. Det er kun gennem arbejdspladsens aktører, dvs. medarbejdere såvel som ledere, at en forandring kan blive ”båret” til implementering. Uden forandringsaktører ingen forandringsimplementering. Her er medarbejderkollektivet en vigtig forandringsaktør, idet det er kultur- eller socialitetsbærere. Ønskes en forandring succesfuldt implementeret, må forandringen gå gennem virksomhedens socialitetsbærere. Forandringen må med andre ord ”nittes ind” i det allerede etablerede, og kan ikke ”overskrive” det, som allerede er etableret.

## 5.0. Stress og socialitet

Artiklen har indarbejdet to gensidigt afhængige dimensioner i forståelsen af stressor-stress-relationen, nemlig 1) kontekstdimension og 2) handlingsdimensionen, som samler sig i en tredimensional integrationsmodel for forholdet mellem person og miljø. Argumentet for modellen er, at kompleksiteten i forholdet mellem person og miljø ikke kan forstås som et lineært forhold. I stedet må personen og miljøet bringes sammen gennem den kontekst, som netop medierer forholdet mellem de to. Kontekster signalerer et sammenhængsforhold, som kræver noget af deres aktører for at kunne opretholdes. Kontekster kan, for at låne et par af Goffmans begreber, ses som systemer af enheder, der interaktionsmæssigt og gensidigt forpligter og involverer (Goffman, 1963). På arbejdspladsen handler medarbejdere, de bringes i kontakt med hinanden, og de bliver en del af virksomhedens socialiserende strukturer. Arbejdspladsen er derfor ikke blot et fysisk sted, hvor personer arbejder. Arbejdspladsen er også en handlekontekst, et komplekst system af interaktionsmæssige og gensidige forpligtigelser mellem dens aktører. Arbejdspladsen er ikke bare en ramme for et givent arbejdsmiljø, men også en helt uomgængelig handlekontekst for det arbejdende menneske. Der er således behov for at åbne op for en forståelse af arbejdspladsen som et komplekst socialt system. Det er ikke noget nyt at pege på kompleksiteter i arbejdsstresslitteraturen. Tag f.eks. Karaseks D/C-model og den relaterede stressdisequilibrium teori. De er begge kompleksitetsmodeller over stress forstået som både fysiologiske, psykologiske og miljømæssige ubalancer. Den kompleksitet, jeg peger på, er bare en anden kompleksitet, idet den er social. I den sociale model må *stressor* og *stress* forstås i interaktion med

den kontekst, hvori stressproblematikker ønskes udredt, og for hvem de ønskes udredt.

### **5.1. Arbejdspladsen som kontekstsystem**

At betragte arbejdspladsen som et kontekstsystem betyder at betragte arbejdspladsen som en sammensat og social størrelse. I det øjeblik arbejdspladsen er inddelt i forskellige afdelinger, og arbejdsopgaver er uddelt til forskellige faggrupper, bliver kontekstsystemet et system af systemer. Det betyder, at der typisk vil eksistere mange forskellige praksisser og kontekster på en arbejdsplads. En arbejdsplads behøver derfor ikke som sådan at være defineret ved dens tilhørsforhold til en given virksomhed eller organisation. En arbejdsplads er snarere defineret ved dens sociale og funktionsmæssige placering. Selvom denne pointe nok synes banal, illustrerer den ikke desto mindre, at en arbejdsplads ikke kan sættes lig med en hel virksomhed eller organisation, måske endda end ikke en hel afdeling. Denne opmærksomhed har f.eks. væsentlig betydning for tilpasningen af stress- og trivselsundersøgelser. Det er afgørende at tilpasse undersøgelsen den enkelte arbejdsplads. I f.eks. en produktionsvirksomhed vil der af både sociale og funktionsmæssige grunde nok være store forskelle på de typer af stressorer og stressbelastninger, som man er en del af i hhv. en marketingafdeling og i en produktionslinje. Selv inden for sådanne afgrænsninger kan der dog fortsat være store forskelle mellem medarbejdergrupper. Det er derfor væsentligt at få udpenslet disse forskelle og få specificeret stressor-stress-forholdet i virksomheden. Der ligger således en antagelse om, at stress kan tage mange former. Nogle kan være relaterede til personlige forholdemåder og ambitioner, andre til sociale forhold og håndteringsmåder. Igen andre kan være knyttede til selve arbejdsopgaven og ens funktion, og endelig kan nogle former være relateret til mere abstrakte virksomheds- og organisationsforhold. Det afgørende bliver derfor at kategorisere både subjektive, kollektive og organisatoriske udtryk for stress inden for et afgrænset praksisfællesskab. Herefter må hvert udtryk forfølges og beskrives, for til sidst at udgøre brikkerne til et samlet billede over den stressgenerende praksis. *Det betyder, at stressor-stress-relationer principielt altid vil have socialt unikke oplevelser og meninger.*

### **5.2. Stressor-stress-relationens meningsssystemer**

Denne implikation kan føres tilbage til det forhold, jeg i afsnit 3.1. pegede på som en vanskelighed i den todimensionale model, når det kommer til at besvare spørgsmål om de nærmere omstændigheder for forholdet mellem stressor og coping. Ved at inddrage konteksten i spørgsmålet bliver den måde, hvorpå personlig coping påvirker graden af oplevet arbejdsstress og omvendt, afhængig af *den mening*, som stressor-stress-relationen har i en given kontekst. Mening bliver herved en essentiel social faktor, som altid allerede er en del af forholdet mellem en medarbejder og en miljøpåvirkning. Mening er ikke noget, der blot *tilskrives* i mødet med en stressbelastning.

Mening er i højere grad allerede i stressbelastningen og opstår også gennem stressbelastningen. Derfor er mening ikke blot noget personligt eller noget kognitivt. Mening er heller ikke blot nedfældet i organisationsplaner og -værdisæt. Mening er også social. Hvis meningssystemerne ellers fungerer, dvs. ikke modbevises eller modstrides, stilles der sjældent spørgsmål til deres relevans eller gyldighed. De internaliseres uden videre som troværdige opskrifter for ens oplevelser og definitioner. Meningssystemerne indeholder derfor normer og standarder for de sociale rytmer på arbejdspladsen, og de anerkendes og udføres i høj grad prærefleksivt af den enkelte medarbejder.

Det bliver derfor værdifuldt at kunne skelne mellem 1) det, der er ”tænkt”, og 2) det, der er ”levet”. Det ”tænkte” omhandler det, som er bevidst eller kognitivt italesat, mens det ”levede” omhandler det, der rent faktisk foregår og allerede har foregået på en given arbejdsplads. Det ”tænkte” vil for en stor dels vedkommende kunne gribes ved brug af begreber og variable, som vi finder dem i arbejdsstresslitteraturen. En væsentlig implikation af min analyse er imidlertid, at disse tilgange ikke er tilstrækkelige. Meget af den handlingskontrol, som udføres i stressor-stress-relationer, udføres prærefleksivt eller rutineret, og her kan vi ikke forlade os på begreber for det refleksive. Det ”levede” må knyttes til arbejdspladsens socialiserende egenskaber. Medarbejderes oplevelser og fortællinger må derfor ikke stilles uden for deres kontekst eller fællesskab. Mange handlinger og forholdemåder, selvom de måtte være subjektivt udført, er nemlig socialiseret ind i en kollektiv forforståelse eller institutionaliseret viden om, at ”sådan gøres det her”. Det subjektive og kollektive er derfor ”sammenvævede” intentionalitetsprocesser. *For at indfange kompleksiteten mellem det personlige og det kollektive bliver det derfor nødvendigt at arbejde med subjektet, der tænker, føler og handler i sit arbejdsliv, på en langt mere kompleks måde, end stress-teorierne indtil nu har foreslået det.*

### **5.3. Den ”lagdelte” handlingskompleksitet**

Det er her, handlingsintentionalitetens ”lagdelte” kompleksitet bliver relevant at indarbejde i forståelsen. Jeg har vist denne kompleksitet som en skelnen mellem ”jeg-intentionalitet” og ”vi-intentionalitet” og delvist illustreret en udvidelse til også at omfatte en ”objektiv” intentionalitetsform. For at dissekere handlingskompleksiteten er det afgørende at finde de brudflader, hvor et ”lag” ”overføres” til et andet. Et eksempel på en sådan analyse kunne være at følge en forandringsproces fra organisationsniveau og ned til den enkelte medarbejder. Hvis man udelader analyser af, hvorledes den organisatoriske implementering ”overføres” til det sociale miljø og kollektive praksisser, overses medieringer, som har medvirket til netop den oplevelse eller reaktion, som den enkelte medarbejder måtte rapportere. Bevægelserne er ubrudte, dvs. den ene bevægelse er afhængig af den næste. Dermed er de dog ikke altid lineære, men kan være sammenfiltrede med andre bevægelser. Derfor markerer brudfladerne samtidig et behov for at stille analysespørgs-

mål til stressor-stress-relationens forankring i allerede etablerede relevans- og meningsstrukturer. Det er efterhånden et almindeligt kendt forhold i arbejds- og organisationspsykologien, at en forandring næppe kan implementeres succesfuldt, hvis den blot lægges ned over organisationen som en færdigsyet transparent (f.eks. Schein 1987; 1988; Argyris, 1993; Weick, 1995; Hatch, 1997). Det er hen ad samme logik, jeg ønsker at introducere til stressor-stress-relationen gennem socialitetsperspektivet: Miljømæssige stressorer er vævet ind i arbejdspladsens sociale praksisser og rytmer, og det præger unægteligt stressreaktionen som potentielt produkt af interaktionen. Derfor kan arbejdspladsvurderinger og andre surveybaserede undersøgelser aldrig stå alene, når stressor-stress-relationer skal afdækkes. *Arbejdspladsen som kontekst og medarbejderne som både kollektive og subjektive "bærere" af dens sociale praksisser må tillige med i analysen.*

## 6.0. Afrunding

Artiklens mål har været at vise et socialt forhold mellem miljømæssige stressor og individuelt oplevet stress. Perspektivet river personen ud af sin ensomme tilstedeværelse i person-miljø-fit-modellen illustreret som den to-dimensionale integrationsmodel. En tredimensionel integrationsmodel åbner for kollektive niveauer og strukturer af stressor-stress-relationen. Subjektive menings- og relevanssystemer er afgørende for oplevelsen af stressorer såvel som stress og må derfor aktivt medtænkes som en del af socialiteten. Herfra opstår et behov for at foretage en skelnen mellem på den ene side 1) det, der er "tænkt", og som altså er genstand for refleksion, og på den anden side 2) det, der er "levet", og altså er præreflekteret. Socialt distribueret viden og institutionaliserede handleopskrifter bliver grundpiller i opbygningen af kollektiviteten. Handlingsforståelsen kompliceres herved, og en analytisk nødvendig skelnen mellem det "jeg-intentionelle" og det "vi-intentionelle" markeres derfor som henholdsvis et subjektivt og et kollektivt "lag". Ikke alle handlinger, hverken de subjektivt eller kollektivt udførte, fører dog nødvendigvis intentionelle resultater med sig. Handlinger producerer også ikke-intenderede resultater og produkter, ligesom ikke alle handlebetingelser nødvendigvis er intenderet. De frakoblede "rester" eller abstrakt-strukturelle handlingsforhold illustreres som en "objektiv" handlingsintentionalitet. Dette "lag" kræver yderligere udvikling, som er uden for denne artikels ramme.

Perspektivet peger samlende på en anden måde at anskue relationen mellem miljømæssige stressorer og individuelt oplevet stress på. Stressor-stress-relationen ses kontekstuelt og handlingsintentionelt. Både stressoren og stressoplevelsen bliver set som organiseret og navngivet gennem arbejdspladsens socialiserende egenskaber. Derfor er stressorer og stress ikke blot et miljømæssigt, kognitivt eller fysisk forankret forhold. Det er også et socialt

forankret forhold. I dette perspektiv vil der være store individuelle forskelle i måden, hvorpå stressor-stress-relationen udspiller sig, og som konsekvens kan relationen ikke som sådan objektiviseres. Det overflødiggør dog ikke arbejdsmiljøundersøgelser eller epidemiologiske mål for stress. Det tilfører snarere en dybere og anden forståelse, som tilbyder sig som supplerende, hvilken præmis er indeholdt i integrationsmodellen. Det skal dog fortsat empirisk afprøves, hvorledes socialitetsperspektivet på stressor-stress-relationen nærmere skal vise sig at komme til brug og udtryk.

## LITTERATUR

- ASHBY, W. R. (1956): *An Introduction to Cybernetics*. London: Chapman & Hall Ltd.
- ARCHER, M. S. (1995): *Realist Theory: The Morphogenetic Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ARCHER, M. S. (2000): *Being Human. The Problem of Agency*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ARGYRIS, C. (1993): *Knowledge for Action. A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change*. San Francisco: Jossey-Bass Wiley.
- BAKKER, A. B. & DEMEROUTI, E. (2007): The Job Demands-Resources Model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- BAKKER, A. B., VAN EMMERIK, H., & VAN RIET, P. (2008): How Job Demands, Resources, and Burnout predict Objective Performance: A Constructive Replication. *Anxiety, Stress & Coping*, 21, 309-324.
- BANDURA, A. (1997): *Self-efficacy. The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman & co. Ltd.
- BANDURA, A. (2001): Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 1-26.
- BANDURA, A. (2006): Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1, 164-180.
- BEEHR, T. A., GLASER, K. M., CANALI, K. G., & WALLWAY, D. A. (2001): Back to Basics: Re-examination of Demand-Control Theory of Occupational Stress. *Work & Stress*, 15, 115-130.
- BELKIC, K., LANDSBERGIS, P., SCHNALL, P., & BAKER, D. (2004): Is Job Strain a Major Source of Cardiovascular Disease Risk? *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, vol. 3:85-128.
- BERGER, P.L. & LUCKMANN, T. (1966): *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Anchor Books.
- BLUMER, H. (1937): Social Disorganization and Individual Disorganization. *The American Journal of Sociology*, vol. 42, no.6:871-877.
- BLUMER, H. (1969): *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. Berkeley: University of California Press, Ltd.
- BLUMER, H. (1971): Social Problems as Collective Behavior. *Social Problems*, vol. 18, no. 3:298-306.
- BLUMER, H. (1990): *Industrialization as an Agent of Social Change – Preliminary Considerations*. New York: Aldine de Gruyter.
- BOURDIEU, P. (1977): *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- COOPER, C. L. (ED.) (1998): *Theories of Organizational Stress*. New York: Oxford University Press.



- DE JONGE, J. & KOMPIER, M. A. J. (1997): A Critical Examination of the Demand-Control-Support Model from a Work Psychological Perspective. *International Journal of Stress Management*, 4, 235-258.
- EDEN, D. & ZUK, Y. (1995): Seasickness as a Self-Fulfilling Prophecy: Raising Self-Efficacy to Boost Performance at Sea. *Journal of Applied Psychology*, 80, 628-635.
- FOLKMAN, S. (2008): The Case for Positive Emotions in the Stress Process. *Anxiety, Stress & Coping*, 21, 3-14.
- FINEMAN, S. (2003): *Understanding Emotion at Work*. New York: Sage.
- FRESE, M. (1982): Occupational Socialization and Psychological Developments: An Underemphasized Research Perspective in Industrial Psychology. *Journal of Occupational Psychology*, 55, 209-224.
- FRESE, M. & ZAPF, D. (1988): Methodological issues in the study of work stress: Objective vs. subjective measurement of work stress and the question of longitudinal studies. In C.L.Cooper & R. Payne (Eds.), *Causes, coping and consequences of work stress* (pp. 375-411). Chichester: John Wiley & Sons.
- FRESE, M. & ZAPF, D. (1994): Action as the Core of Work Psychology: A German Approach. In: H.C.Triandis, M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 4 (second ed., pp. 271-340). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, Inc.
- FRESE, M. & ZAPF, D. (1999): On the Importance of the Objective Environment in Stress and Attribution Theory. Counterpoint to Perrewé and Zellars. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 761-765.
- GOFFMAN, E. (1963): *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: The Free Press.
- HACKER, W. (2003): Action Regulation Theory: A Practical Tool for the Design of Modern Work Processes? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 105-130.
- HARKNESS, A.M.B., LONG, B.C., BERMBACH, N., PATTERSON, K., JORDAN, S. & KAHN, H. (2005): Talking About Work Stress: Discourse Analysis and Implications for Stress Intervention. *Work & Stress*, vol. 19, no. 2:121-136.
- HARRÉ, R. (ED.) (1986): *The Social construction of Emotion*. New York: Basil Blackwell.
- HATCH, M. J. (1997): *Organization Theory. Modern, Symbolic and Postmodern Perspectives*. New York: Oxford University Press.
- HOBFOLL, S. E. (1998). *Stress, Culture and Community. The Psychology and Philosophy of Stress*. New York: Plenum Press.
- HOBFOLL, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337-421.
- HOCHSCHILD, A. R. (1979): Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983): *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- HUTCHINS, E. (1996): Organizing Work by Adaptation. In: M.D.Cohen & L. S. Sproull (Eds.), *Organizational Learning (Organization Science)* (pp. 20-55). Thousand Oaks: Sage.
- HUSSERL, E. (1970): "The Crisis of European Sciences and Transcendental Phenomenology. An Introduction of Phenomenological Philosophy". Evanston: Northwestern University Press.
- JEX, S.M. & GUDANOWSKI, D.M. (1992): Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory Study. *Journal of Organizational Behavior*, vol. 13, no. 5:509-517.

- JEX, S.M. & BIESE, H. (1999): Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, vol. 84, no. 3:349-361.
- JOAS, H. (1996): *The Creativity of Action*. Cambridge, UK: Polity Press.
- JONES, F. & BRIGHT, J. (2001): *Stress. Myth, Theory and Research*. Essex: Pearsons Education, Prentice Hall.
- KAHN, R. L., WOLFE, D. M., QUIENN, R. P., & SNOEK, J. D. (1964): *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- KARASEK, R.A. (1979): Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Design. *Administrative Science Quarterly*, no. 24:285-307. USA: Cornell University.
- KARASEK, R.A. & THEORELL, T. (1990): *Healthy Work. Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- KARASEK, R. A. (2006): The stress-disequilibrium theory: chronic disease development, low social control, and physiological de-regulation. *La Medicina del Lavoro*, 97, 258-271.
- KINMAN, G. & JONES, F. (2005): Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? Taylor & Francis: *Work & Stress*, vol. 19, no. 2:101-120.
- LAZARUS, R.S. (1966): *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.
- LAZARUS, R.S. & FOLKMAN, S. (1984): *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- LAZARUS, R. S. (1993): From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- LAZARUS, R. S. (1999): *Stress and Emotion. A New Synthesis*. London: Springer Publishing Company Inc.
- MEAD, G.H. (1925): The Genesis of the Self and Social Control. *International Journal of Ethics*, vol. 35, no. 3:251-277.
- MEAD, G.H. (1934): *Mind, Self & Society. From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Ed. by Charles W. Morris. Chicago, USA: Chicago University Press.
- MEAD, G.H. (1964): *On Social Psychology. Selected Papers*. Ed. by Anselm Strauss. San Francisco, USA: Phoenix Books.
- NOBLET, A., RODWELL, J., & MCWILLIAMS, J. (2006): Organizational Change in the Public Sector: Augmenting the Demand Control Model to predict Employee Outcomes under New Public Management. *Work & Stress*, 20, 335-352.
- OHLY, S., SONNENTAG, S., & PLUNTKE, F. (2006): Routinization, Work Characteristics and their Relationships with Creative and Proactive Behaviors. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 257-279.
- PERREWÉ, P. L. & ZELLARS, K. L. (1999): An Examination of Attributions and Emotions in the Transactional Approach to the Organizational Stress Process. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 739-752.
- PETER, R. & SIEGRIST, J. (1999): Chronic psychosocial stress at work and cardiovascular disease: The role of effort-reward imbalance. *International Journal of Law and Psychiatry*, vol. 22:441-449.
- RYDSTEDT, L. W., DEVEREUX, J., & SVERKE, M. (2007): Comparing and Combining the Demand-Control-Support Model and the Effort Reward Imbalance Model to predict Long-term Strain. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, 261-278.
- SCHAUBROECK, J. (1999): Should the Subjective be the Objective? On Studying Mental Processes, Coping Behavior, and Actual Exposures in Organizational Stress Research. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 753-760.

- SCHAUFELI, W. B. & SALANOVA, M. (2007): Efficacy or Inefficacy, that's the Question: Burnout and Work Engagement, and their Relationships with Efficacy Beliefs. *Anxiety, Stress & Coping*, 20, 177-196.
- SCHEIN, E. H. (1987): *Process Consultation. Volume II: Lessons for Managers and Consultants*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- SCHEIN, E. H. (1988): *Process Consultation. Volume I: Its Role in Organization Development*. (2 ed.) Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- SCHÜTZ, A. (1967): *The Phenomenology of the Social World*. Evanston: North Western University Press.
- SCHÜTZ, A. & LUCKMANN, T. (1973): *The Structures of the Life-World. Vol. I*. Evanston: Northwestern University Press.
- SCHÜTZ, A. (1973): "Collected Papers, vol. I: The Problem of Social Reality", ed. by Maurice Natanson. The Hague: Martinus Nijhoff.
- SCHÜTZ, A. (1976): "Collected Papers, vol. II: Studies in Social Theory", ed. by Brodersen, A. The Hague: Martinus Nijhoff.
- SCHÜTZ, A. & LUCKMANN, T. (1989): *The Structures of the Life-World. Vol. 2*. Evanston: Northwestern University Press.
- SCHNALL, P., SCHWARTZ, J, LANDSBERGIS, P, WARREN, K. & PICKERING, T. (1998): A Longitudinal Study of Job Strain and Ambulatory Blood Pressure: Results from a Three-Year Follow up. *Psychosomatic Medicine*, vol. 40:607-706.
- SEARLE, J.R. (1995): *The Construction of Social Reality*. London, UK: Penguin Books.
- SEMMER, N., ZAPF, D., & GREIF, S. (1996): 'Shared Job Strain': A new Approach for assessing the Validity of Job Stress Measurements. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 293-310.
- SIEGRIST, J. & PETER, R. (1994): Job stressors and coping characteristics in work-related disease: Issues of validity. *Work & Stress*, vol. 8, no. 2:130-140.
- SIEGRIST, J. (1996): Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1:27-41.
- SIEGRIST, J., STARKE, D., CHANDOLA, T., GODIN, I., MARMOT, M., NIEDHAMMER, I. & PETER, R. (2004): The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, vol. 58, No. 8:1463-1473.
- SKOVLUND, H. (2002): Hvor blev subjektet af i (social)psykologien? *Psyke & Logos*, no. 3:14-37.
- SONNENTAG, S. & FRESE, M. (2003): Stress in Organizations. In: W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive Handbook of Psychology, vol. 12 - Industrial and Organizational Psychology* (pp. 453-491). New York: Wiley & Sons Ltd.
- SORA, B., CABALLER, M., PEIRÓ, J. M., & DE WITTE, H. (2009): Job Insecurity Climate's Influence on Employee' Job Attitudes: Evidence from two European Countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 125-147.
- SPARKS, K. & COOPER, G. L. (1999): Occupational Differences in the Work-Strain Relationship: Towards the use of Situation-Specific Models. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 219-229.
- HERTTING, A. & THEORELL, T. (2002): Physiological changes associated with downsizing of personnel and reorganisation in the health care sector. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 71, 117-122.
- THEORELL, T. & KARASEK, R. A. (1996): Current issues relating to psychological job strain an cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 9-26.
- THOITS, P. (1995): Stress, coping, and social support processes: Where are we? What next? *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 53-79.

- URSIN, H. & ERIKSEN, H. R. (2004): The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology*, 29, 567-592.
- VAHTERA, J., KIVIMÄKI, M., PENTTI, J., & THEORELL, T. (2000): Effect of change in the psychosocial work environment on sickness absence: a seven year follow up of initially healthy employees. *Journal of epidemiology and community health*, 54, 484-493.
- VAN DER DOEF, M. & MAES, S. (1999): The Demand-Control (-Support) Model and Psychological Well-being: A Review of 20 Years of Empirical Research. *Work & Stress*, vol. 13, no. 2: 87-114.
- VAN DER DOEF, M., MAES, S., & DIEKSTRA, R. (2000): An Examination of the Job Demand-Control-Support Model with Various Occupational Strain Indicators. *Anxiety, Stress & Coping*, 13, 165-185.
- VAN HARRISON, R. (1978): Person-environment fit and job stress. In: C.L.Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work*. Chichester: Wiley.
- VAN VEGCHEL, N., DE JONGE, J., BOSMA, H., & SCHAUFELI, W. (2005): Reviewing the Effort-Reward Imbalance Model: Drawing up the Balance of 45 Empirical Studies. *Social Science and Medicine*, 60, 1117-1131.
- WEICK, K. E. (1995): *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publ.
- WILKINSON, R. & MARMOT, M. (EDS.) (2003): *Social Determinant of Health. The Solid Facts, Second Edition*. World Health Organisation.
- WHO - WORLD HEALTH ORGANISATION (2005): *Mental Health: Facing the Challenges, Building Solutions*. Report from the WHO European Ministerial Conference.