

BEGJESTRING OG BELASTNING I VIDENARBEJDET¹

Anders Buch & Vibeke Andersen

Artiklen argumenterer for, at stress i videnarbejde med fordel kan genbeskrives og forstås i et spændingsfelt mellem begejstring og belastning, da det ofte er de samme forhold i arbejdet, som både begejstrer og belaster. Med støtte i neo-institutionel teori vises, hvordan videnarbejderne navigerer i dette spændingsfelt ved at mobilisere forskellige forståelsesrammer. Her ved søger de ikke kun at reducere videnarbejdets kompleksitet og mangetydighed, men også at sætte en ramme for det løbende identitetsarbejde, som de hele tiden pålægges og pålægger sig selv. Artiklen konkluderer, at der på dette grundlag er brug for en ny stressforståelse, som anvender et andet vokabular, og som betoner det relationelle frem for det individuelle. Og når det kommer til 'løsninger', kræver det kollektiv refleksion at få tydeliggjort videnarbejdernes forskellige fagligheder, forventninger og ønsker.

1. Indledning

Videnarbejdere (fx ingeniører, jurister, læger og andre højtuddannede) anses ofte som privilegerede grupper på arbejdsmarkedet i forhold til deres arbejdssituation. Som udgangspunkt betragtes deres arbejde som meningsfyldt, udfordrende og med gode muligheder for selv at tilrettelægge arbejdet. Ifølge nogle af de toneangivende stressforståelser, fx Karasek og Theorells krav-kontrol-model (Karasek og Theorell 1990), kan de fleste former for videnarbejde karakteriseres som "aktivt" og dermed uden for risikozonen i forhold til stress – jobbenes aktive dimension antages således at kompensere for arbejdets belastende karakter. Det afgørende er her, at selvom der er høje krav til videnarbejderne, så har de samtidig stor indflydelse på deres arbejde, hvilket betyder, at de kan klare langt højere krav, end hvis de ikke havde

1 Denne artikel er baseret på erfaringer fra forskningsprojektet "Videnarbejde og stress – mellem begejstring og belastning". Projektet er finansieret af Arbejds miljø forsknings fonden og man kan læse mere om projektet på www.videnogstress.dk. Vibeke Andersen (projektleder), Anders Buch og Tina Weller er deltagere fra DTU Management og Ole H. Sørensen fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø. Artiklen er en bearbejdning af elementer fra Buch et al. (2009).

denne indflydelse. Videnarbejdere definerer ofte selv, hvordan de vil tilrettelægge og udføre deres arbejde, og har tilmed et stort ansvar. Det er noget, som videnarbejderne sætter stor pris på, og som beskrevet udelukkende betragtes som positivt i den toneangivende stressforståelse. Men det harmonerer dårligt med, at en række fagforbund for højtuddannede rapporterer om, at deres medlemmer sygemeldes på grund af stress, udbændthed, depression og stress (DJØF 2005; IDA 2002, FTF 2006, Andersen et al. 2002). Det gælder også de videnarbejdere, som netop brænder for deres arbejde, og som sætter stor pris på at have et ansvar og selv at kunne tilrettelægge deres arbejde. Her rapporteres der om, at disse videnarbejdere ofte pludselig må kaste håndklædet i ringen og melde sig syge på grund af stress (fx Groth & Rosbjerg 2006; Prætorius 2007, Ugeskrift for Læger 2007). Det peger på, at forskellige forståelser af 'stress' er på spil, og at begrebet 'stress' er omstridt. Fra forskningsmæssig side er det også blevet påpeget, at der findes begrænsninger i den toneangivende stressforståelse, når det handler om at forstå de forhold i det moderne arbejde, der kan føre til belastninger og i sidste ende stress. Der er redegjort for karakteren af disse begrænsninger andetsteds (fx Grönlund 2007, Sørensen et al. 2007, Buch & Andersen 2007, Hvid 2009), og vi skal derfor ikke gentage dem her. Ligeledes ønsker vi heller ikke at introducere en ny "stressteori", der kan kompensere for de mangler, der er blevet påpeget. Vi vil nøjes med at konstatere, at 'stressbegrebet' er genstand for heftig samfundsdebat og akademisk diskussion. Forskning viser, at stressbegrebet historisk set har været et omstridt begreb (Viner 1999), og at 'kampen' om stressbegrebet synes at fortsætte.

I stedet ønsker vi i denne artikel at forstå videnarbejdets grundlæggende dynamikker både i forhold til dets belastende og dets motiverende aspekter. Det, der optager os, og som vi vil forholde os til her, er de særlige forhold i videnarbejdet, der kan bevirke, at et arbejde, som i den brede offentlighed betragtes som privilegeret og attraktivt, kan udvikle sig til at blive belastende og 'stressende'. Vi ønsker at genbeskrive stressproblematikken i videnarbejdet i et nyt vokabular (Rorty 1989), der artikulerer fordele og problemer i videnarbejdet i et spændingsfelt mellem begejstring og belastning. I en sådan genbeskrivelse kommer det til at fremgå, at det ofte er de samme forhold og mekanismer, der kan føre til henholdsvis begejstring eller belastning. I lyset af neo-institutionel teori (Scott 2008a & 2008b) vil vi beskrive, hvordan videnarbejderne navigerer i dette spændingsfelt ved at mobilisere forskellige forståelsesrammer. Herved søger de ikke kun at reducere videnarbejdets kompleksitet og mangetydighed, men bruger dem også som en ramme for det løbende identitetsarbejde, som videnarbejderne hele tiden pålægges og pålægger sig selv. I artiklen vil vi underbygge disse pointer gennem inddragelse af citater og historier fra vores empiriske materiale samt relevant litteratur om videnarbejde.

2. Belastning og begejstring

Vi har hentet belastningsbegrebet fra arbejdsmiljøforskningen, hvor belastning opfattes som en ydre påvirkning, som mennesket udsættes for, som er målbart, og som der kan sættes grænser for (Selye 1974). Der er naturligvis forskel på, hvilke belastninger det enkelte menneske/medarbejder kan klare og også på den subjektive oplevelse af belastningen. Belastningstænkningen står stærkt i den skandinaviske arbejdsmiljøtradition, hvor indsatsen fokuserer på at mindske eller på anden vis kompensere for belastningen i arbejdet. Tanken er her, at hvis arbejdet ikke tilrettelægges på hensigtsmæssige måder – f.eks. ved at give medarbejderne mere indflydelse i arbejdet – så kan det i værste fald føre til nedslidning, udbrændthed, depressioner og stress. Belastningsbegrebet viste sig at være anvendeligt i vores interviews. Vores informanter kunne umiddelbart genkende og bruge begrebet til at beskrive forhold og problemer i deres arbejdsliv.

Begejstringsbegrebet har vi hentet bl.a. fra den angelsaksisk inspirerede motivationsforskning, som har sine rødder i den humanistiske psykologi. På engelsk oversættes begejstring med 'excitement' og 'enthusiasm'. Det er en følelsesmæssig tilstand, der henviser til situationer, hvor mennesket helhjertet engagerer sig og lader sig opsluge af et projekt eller en opgave. Tilstanden er præget af en følelse af opildnethed, velvære og glæde (Tucker 1972). I den klassiske motivationsteori ligger der en forestilling om, at mennesket 'drives' af motiverende kræfter. I nogle varianter af motivationsteorien kan det handle om belønning, men det kan også handle om en grundlæggende stræben efter at få tilfredsstillet naturlige behov – i sidste ende behovet for at realisere sig selv.

Begejstringsbegrebet har dog også en anden karakter, idet ordet begejstring i det danske sprog udspringer af det tyske ord 'Begeisterung', hvori ordet 'geist' indgår. Geist betyder som bekendt ånd, og begejstring kan hermed forstås som, at der sker en beånding af mennesker, at vi fyldes med ånd. I en mere nudansk variant kan man sige, at vi henrykkes, men ånd er måske det bedste begreb, idet ånd hverken er fysisk håndgribeligt eller ydre. Ånd er noget indre, knyttet til noget guddommeligt. At begejstres er derfor et udtryk for en kontakt med noget guddommeligt. Tilsvarende har det engelske 'enthusiasm' også haft en mere religiøs konnotation (du Gay 2008). I sin oprindelige græske betydning var en entusiast en person, der var besat af en gud. Men udtrykket bruges nu mere eller mindre i betydninger, der peger på en engageret og opslugt (arbejds)indsats. Sammenfattende kan vi derfor sige, at begejstring henviser til en følelsesmæssig tilstand, hvor mennesket er opfyldt af en indre inspiration. Det er derfor nærliggende at hævde, at indre motivation forudsætter en vis grad af begejstring. Vores informanter fandt også begejstringsbegrebet genkendeligt og anvendeligt.

Begejstring og belastning er således begreber, som har rod i to forskellige, men hver for sig indflydelsesrige opfattelser af menneskelig adfærd. De teoretiske forståelser af begejstring og belastning er så indflydelsesrige, at de efterhånden er blevet den dominerende populærpsykologiske måde at forstå os selv på. Alle kan umiddelbart forholde sig til, hvad der er begejstrende og belastende forhold i arbejdet, og begreberne giver derfor mulighed for, at vi kan tale om ”stress-fænomenet” uden at forpligtige os i forhold til en bestemt teoretisk stressforståelse. Vi er bevidste om, at denne foreslåede begrebssætning også er båret af distinkte diskursive forforståelser. Begreberne begejstring og belastning er således informeret og overdetermineret af forestillinger hentet fra hhv. den humanistiske psykologi og den skandinaviske arbejdsmiljøtradition, men vi ser ikke dette som et problem. Dette skyldes ikke, at vi ønsker at indskrive vores forskning i disse teoretiske traditioner.² Men forståelserne er udbredte i diskursen om stress i arbejdslivet og udgør dermed et interessant fænomen, når vi vil forsøge at trænge ind i stressproblematikken. Vore empiriske studier viser, at det, der betragtes som begejstrende i arbejdet, ofte også er belastende, og at begejstring og belastning derfor *kan* være to sider af samme sag, men langt fra *altid* er det (jf. næste afsnit). Det, der optager os i denne artikel, er de særlige forhold i videnarbejdet, der kan bevirke, at et arbejde, som i den brede offentlighed betragtes som privilegeret og attraktivt, kan udvikle sig til at blive belastende og ’stressende’. Vi ønsker altså at få øje på samtidige, men modgående bevægelser og dynamikker i den måde, videnarbejderne oplever deres arbejde på, og at genbeskrive videnarbejdernes problemer og udfordringer i arbejdet ved at undersøge deres forståelser af belastende og begejstrende forhold i arbejdet.

3. Begejstring og belastning i videnarbejdet

I projektet ”Videnarbejde og stress – mellem begejstring og belastning” har vi foretaget en række fokusgruppeinterviews med videnarbejdere i 6 danske videnintensive virksomheder. Formålet med interviewene var at undersøge,

2 Belastningsbegrebet i arbejdsmiljøtraditionen og begejstringsbegrebet i den motivationsteoretiske udlægning er begge præget af en individualistisk forståelse, der overser, at mennesker altid forholder sig relationelt og agerer i forhold til de sociale sammenhænge, som de er en del af. For en kritik af motivationstraditionen se fx Helene Ahl (2006). Helge Hvid (2009) kritiserer ligeledes Karaseks krav-kontrol-model i den skandinaviske arbejdsmiljøtradition for at tage et for individualistisk udgangspunkt.

hvilke forhold i arbejdet som videnarbejderne finder hhv. begejstrende og belastende³.

De seks virksomheder fordeler sig på tre områder: a) Rådgivende ingeniørvirksomheder, som arbejder med høj faktureringsgrad; b) Politiske organisationer, hvor arbejdet er styret af skiftende politiske dagsordener; samt c) Job med korte deadlines. Fælles for dem alle er, at disse job rummer en høj grad af autonomi og selvledelse, hvilket betyder, at medarbejderne har vide rammer i forhold til selv at strukturere deres arbejde, de har stor metodefrihed i forhold til at løse opgaverne, og de har i mange tilfælde også indflydelse på fremtidige opgaver. De tre områder er udvalgt, så de hver især illustrerer forskelle i tids- og opgavestruktur inden for videnarbejdet. Alle arbejdspladser har overvægt af fastansatte, de deltagende afdelinger har alle mellem 15-50 personer ansat, 'stress' er erkendt som et muligt problem på arbejdspladsen, men ikke et akut problem i afdelingen. Det betyder, at vi ikke har inddraget arbejdspladser, som har haft akutte problemer med stress, eller hvor vi i udgangspunktet kunne forvente, at der ville ske store organisatoriske ændringer. En af arbejdspladserne måtte dog forlade projektet efter projektets første fase, netop begrundet i store organisatoriske omlægninger.

På hver arbejdsplads blev der gennemført tre til fire workshops, som involverede medarbejdere, mellemledere, HR, sikkerhedsudvalg og samarbejdsudvalg. Hver workshop omfattede 10-12 personer. På hver workshop blev der arbejdet med at finde frem til, hvad der er årsag til henholdsvis begejstring og belastning i arbejder. Metoden baserede sig på, at deltagerne udarbejdede og forfinede "fishbone"-diagrammer. Diagrammerne ligner et fiskeskelet. Formålet er at afbilde sammenhænge mellem årsager og virkninger i arbejdsforholdene. Deltagerne blev fx bedt om at uddybe, hvilke forhold på arbejdspladsen der er årsag til enten belastning eller begejstring. Hvis der fx blev sagt "for høje ambitioner", var det muligt at arbejde videre med, hvilke årsager der kunne være til, at medarbejderne har "for høje ambitioner". Herudover er der blevet gennemført semi-strukturerede interviews med medarbejdere og ledere på hver arbejdsplads (gennemsnitligt 5-8 interview på hver arbejdsplads) som supplement til forståelsen af, hvad der begejstrer og belaster i arbejdet. Workshops og interview blev gennemført i første halvdel af 2008. En del af Workshopperne og de individuelle interviews er sidenhen blevet transskriberet og analyseret med henblik på at finde gennemgående tematiske diskussioner og problemfelter, som var centrale for forståelsen af begejstrende og belastende forhold i videnarbejdet. I det

3 Pladsen tillader ikke en nærmere redegørelse for projektets ambition, indhold og metoder. Det skal blot nævnes, at workshopperne og interviewene indgik i et større projektdesign, som også omfattede en interventionsdel, der arbejdede med konkrete indsatser og metoder, som virksomhederne selv skulle implementere. Denne del af projektet er imidlertid ikke afgørende for artiklens argumentation. Vi henviser derfor læseren til www.videnogstress.dk og Buch et al. (2009) for en mere fyldestgørende beskrivelse af projektet i sin helhed.

følgende vil vi kort resumere de væsentligste tematiske diskussioner, der kom frem under interviewene.

Interviewene peger på vigtigheden af *faglig udvikling* som en forudsætning for, at arbejdet kan føre til begejstring. Videnarbejderne fremhæver, at de begejstres af udfordrende opgaver, der giver mulighed for faglig fordybelse. En ingeniør fremhæver fx faglig fordybelse som 'brændstoffet' i arbejdet, og en anden efterlyser 'nørdet' arbejde. 'Nørdet arbejde' approprieres her som et refleksivt udtryk for den ingeniørmæssige ethos. Videnarbejderne ser ikke deres faglighed, som noget man besidder én gang for alle. Tvært imod opfatter de fagligheden som noget, de hele tiden skal leve op til og demonstrere. Den faglige udvikling forbindes tæt med muligheden for at arbejde med og løse vanskelige faglige problemer. I forlængelse af dette bliver det meget afgørende, at videnarbejderne føler sig anerkendt som kompetente og professionelle af alle omkring sig. Det være sig deres kolleger, overordnede, kunder og af andre i det 'professionelle fællesskab'.

Interviewene peger på, at nogle videnarbejdere finder det afgørende, at deres arbejde 'gør en forskel' for nogen, eller at arbejdet *resulterer i konkrete 'produkter'*. En ingeniør fortæller fx, at han over for sin søn stolt har udpeget en bro og sagt: "Den bro har far bygget". Ambitionen om at 'gøre en forskel' er tæt relateret til videnarbejdernes følelse af faglig stolthed. Det er afgørende, at videnarbejderne føler, de kan stå inde for deres arbejde, og at 'der ikke kan sættes en finger' på deres præstationer. De har det dårligt med at 'gøre arbejdet halvt', idet deres professionalisme hermed bliver kompromitteret.

Denne pointe om kvaliteten i arbejdet udmønter sig i et selvstændigt tema, der vedrører følelse af, at arbejdsdagene let bliver *fragmenterede*. Videnarbejderne giver udtryk for, at det kan være meget belastende at arbejde med meget forskellige arbejdsopgaver samtidig. Manglen på kontinuitet i arbejdet forhindrer, at videnarbejderne får mulighed for faglig fordybelse og udvikling – og dette forhindrer videre, at videnarbejderne kan tilføje høj kvalitet i deres arbejde. Selvom arbejdet lever op til virksomhedens kvalitetsstandarder, føler videnarbejderne, at den fragmenterede hverdag umuliggør, at deres arbejdsindsats kan leve op til deres professionelle idealer og standarder. Det er som følge heraf ikke ualmindeligt, at videnarbejderne tager arbejde med hjem og dermed undlader at fakturere de ekstra arbejdstimer, det kræver at levere høj kvalitet.

Videnarbejderne værdsætter *autonomi* i arbejdet og *selvledelse* er udbredt og værdsat blandt videnarbejderne. Det betyder, at muligheden for at lade 'faglige hensyn' og personlige præferencer være strukturerende for arbejdet bliver betraget som den mest effektive og hensigtsmæssige arbejdsform af både ledere og medarbejdere. Men friheden til selv at tilrettelægge arbejdet har omkostninger. Videnarbejderne føler sig ofte 'ladt i stikken', når det overlades til dem selv at finde standarder for, hvornår arbejdet er gjort godt nok. Videnarbejderne efterlyser således mere *feedback* i forhold til deres

arbejde. Det overrasker mange ledere, hvilket peger på, at det at give og modtage feedback ikke er helt så enkelt. Sammenfattende tegner vores interviews et billede af de forhold, som videnarbejderne finder hhv. begejstrende og belastende. Det er tydeligt, at de samme forhold i arbejdet både kan opfattes som en kilde til begejstring og belastning:

Begejstrende forhold i videnarbejde	Belastende forhold i videnarbejdet
<ul style="list-style-type: none"> • faglighed • udvikling – fagligt og personligt • at skabe resultater og kvalitet • stolthed i arbejdet • selvledelse • anerkendelse og feedback • opbakning fra kolleger • god ledelse 	<ul style="list-style-type: none"> • for meget arbejde • for forskellige arbejdsopgaver • afbrydelser • manglende resultater af arbejdet • uklare mål – dårlig ledelse • uforudsigelighed og usikkerhed • konkurrence mellem kolleger

De forhold, der begejstrer videnarbejderne (fx professionalisme, høj kvalitet i arbejdet, selvledelse, osv.), er potentielt også belastende. Når videnarbejdernes (faglige) værdier, standarder og forståelser kompromitteres, kan det begejstrende videnarbejde udvikle sig til at blive belastende.

I den resterende del af artiklen vil vi beskrive, hvordan videnarbejderne navigerer i spændingsfeltet mellem begejstring og belastning.

4. Mangetydighed og identitetsarbejde

Men det er jo ikke altid, at man sidder med en fornemmelse af, at den her opgave, at den er bare lige i boksen. Man kan jo faktisk godt sidde med en tvivl: Sig mig, ramte jeg egentlig rigtig her. Hvis du skal lave noget, der er en delopgave på en andens opgave. Du har fået at vide, sådan nogenlunde indenfor hvilke rammer opgaven skal løses, og du aflever noget. Og du hører ikke noget som helst tilbage, om det du har lavet. Det nager da lidt. Sådan føler jeg det og tænker: Orh, var det den vinkel de havde brug for på det? Det er eksempelvis, når jeg laver indeklimalvurderinger og risikovurderinger. Sådan noget, det kan laves så det fylder 1½ side, det kan fylde 7 sider, afhængigt af, hvor meget man skal gå i dybden med den enkelte opgave. Det er sådan en situation, hvor jeg ind imellem føler, at jeg godt kunne bruge en feedback.

Ovenstående citat stammer fra et interview med en erfaren videnarbejder i et rådgivende ingeniørfirma. Det peger på det forhold, at ingeniørarbejdet er åbent over for personlige tolkninger og forståelser. Selvom ingeniørar-

bejdet er reguleret af fysiske lovmæssigheder, strenge kvalitetskrav og fastlagte procedurer, så rummer det stadig plads til den personlige dømmekraft. Denne tolkningsmæssige fleksibilitet og åbenhed er overbevisende blevet demonstreret af talrige teoretiske og empiriske videnssociologiske studier. Bucchiarelli og Kuhn peger således på, at vanskeligheden ikke består i at specificere performancemål forud for en teknologisk designproces; vanskeligheden består derimod i at fastholde disse mål uden at tillade en vedvarende forhandlings- og meningsskabende proces:

Specifications that seem clear at the outset are stretched and challenged by the design process itself; ambiguities, incompletenesses, and contradictions are uncovered as part of the process of discovery that is design. (Bucchiarelli & Kuhn i Barley & Orr, 1997, 213)

Weick (1995) generaliserer denne pointe, når han beskriver, hvordan aktører i organisationer er involveret i en vedvarende meningsskabelsesproces (sense-making). I denne proces fremstår problemer og opgaver ikke som givne. Tværtimod bidrager aktørerne selv til at konstruere og definere disse på baggrund af problematiske, forvirrende og usikre situationer og problemstillinger. Aktørerne må her give mening til mangetydige og usikre situationer, der som udgangspunkt ikke giver mening. Weick eksemplificerer meningsskabelsesprocessen på følgende måde:

When professionals consider what road to build, for example, they deal usually with a complex and ill-defined situation in which geographic, topological, financial, economic, and political issues are all mixed up together. Once they have somehow decided what road to build and go on to consider how best to build it, they may have a problem they can solve by the application of available techniques, but when the road they have built leads unexpectedly to the destruction of a neighborhood, they may find themselves again in a situation of uncertainty. (Weick 1995, 9)

Der peges altså på det forhold, at der ikke findes klare og på forhånd givne standarder for, hvordan videnarbejderne skal udføre deres arbejde. Arbejdets grad af succes eller fiasko afgøres i en kompleks arbejds kontekst, hvor forskellige mål, interesser og perspektiver medieres, forandres, omformes og forhandles. Den arbejdsmæssige kontekst er således befolket af forskellige aktører (kunder, kolleger, chefer, osv.) og aktanter (kvalitetssystemer, teknisk udstyr, osv.), der giver stemmer til forskellige (og ofte modstridende) fortolkninger af, hvad der kendetegner succesfuldt arbejde. Selvom lokale rutiner, standarder og konventioner guider og muliggør videnarbejdernes daglige praksis, så kan – og bliver – disse rutiner brudt og problematiseret. Den stigende grad af kompleksitet i (viden)arbejdet bevirker, at disse brud

er hyppigt forekommende. Omstruktureringer, organisationsændringer, nye ledelseskoncepter og -teknologier eksemplificerer de mest spektakulære eksempler, men de lokale arbejdsrutiner kan fx også anfægtes af kolleger fra andre afdelinger i virksomheden, kolleger med en anden faglig baggrund, osv. Alt i alt må videnarbejdet således forstås som grundlæggende mangetydigt. Videnarbejdet er således karakteriseret ved høj grad af mangetydighed i forhold til input, proces og output (Alvesson 2004). Selvom videnarbejdet ofte er forankret i veletablerede professionelle vidensdomæner (som fx ingeniørarbejdet), så er videnarbejdernes arbejdskontekst i høj grad ustabil, mangetydig og åben over for tolkning.

Disse karakteristika ved videnarbejdet har konsekvenser for, hvordan videnarbejderne skaber mening i deres tilværelse og reproducerer deres identitet. Giddens (1991) beskriver, hvordan identitetsproduktionen i senmoderniteten udspiller sig som et socialt, refleksivt og subjektivt projekt. Giddens bruger begrebet selvidentitet til at indfange individets vedvarende forsøg på at forstå sig selv som person og aktør i forhold til sin omverden (op.cit.). Individet forholder sig refleksivt til sig selv og sit livsprojekt gennem sine tolkninger i et vedvarende forsøg på at skabe sammenhæng og mening i sine erfaringer af omverdenen. I langt den overvejende del af erfaringsdannelsen følger individet de givne sociale konventioner og regler gennem sine hverdagsrutiner og tavse bevidsthed om, hvordan man skal agere i forskellige sociale sammenhænge. Giddens fremhæver, at dette fundament af rutineprægede og uproblematisk handlingssammenhænge skaber det kognitive og følelsesmæssige fundament for vores bevidsthed – en ontologisk sikkerhed for vores eksistens.

On the other side of what might appear to be quite trivial aspects of day-to-day actions and discourse, chaos lurks. And this chaos is not just disorganisation, but the loss of a sense of the very reality of things and of other persons. (Giddens 1991, 36)

Individer må med andre ord hele tiden refleksivt forholde sig til sig selv og reproducere deres ontologiske sikkerhed for ikke at havne i et kaos af meningsløshed og eksistentiel angst. Den refleksive konstruktion af selvidentiteten sker på baggrund af den kultur, som individet er en del af: sprog, symboler, meningssammenhænge, værdier, osv. Gennem sit identitetsarbejde søger individet hele tiden at forstå og stabilisere sin identitet i relation til denne brede kulturelle sammenhæng.

Videnarbejdernes identitetsarbejde er ofte tæt sammenknyttet med deres arbejde og professionelle baggrund (Alvesson 2004, Alvesson & Willmott 2002). Det er væsentligt at holde fast i, at tilhørsforholdet til en profession eller et fagfællesskab, der for mange er opbygget gennem et længerevarende universitetsstudie, spiller en meget væsentlig rolle for identitetsopfattelsen og for opfattelsen af arbejdet. Den faglighed og forventning til arbejdet, som

oparbejdes gennem studiet, står centralt i forståelsen af videnarbejdernes fagidentitet. Fagligheden spiller for mange videnarbejdere en meget væsentlig rolle i oplevelsen af meningen med arbejdet gennem hele arbejdslivet (Larsen et al. 2005). Når det handler om videnarbejdere er mulighederne for at kunne udfolde sin faglighed i arbejdet derfor af stor betydning for oplevelsen af begejstring og belastning i arbejdet. Videnarbejdets meget u håndgribelige, upræcise og fleksible karakter, hvor der ofte ikke er klare og utvetydige kriterier for succes og fiasko, gør det ofte vanskeligt at finde klare normer og retningslinjer for identitetsarbejdet. Videnarbejderne bliver ofte konfronteret med komplekse og upræcist definerede problemer, der ikke lader sig løse gennem på forhånd beskrevne procedurer. Fagidentiteten – forstået bredt som et særligt værdisæt eller kompleks af normer, som er internaliseret gennem fx et langt universitetsstudium – bliver derfor et afgørende holdepunkt for videnarbejderen, der gør det muligt at orientere sig og finde retning i kompleksiteten og skabe ontologisk sikkerhed. På grund af den høje grad af kompleksitet og uvished i videnarbejdet kommer identitetsarbejdet til at fylde meget. Sammenlignet med andre medarbejdergrupper vil videnarbejderne oftere konfrontere sig selv med spørgsmål om, hvorvidt arbejdet er gjort godt nok, om det er relevant, om det bliver værdsat og påskønnet (af kunden, kollegerne, chefen, osv.), om det er forsvarligt, om det er meningsfuldt, osv. (Alvesson 2004). Og spørgsmålene er vanskeligere at besvare, når karakteren af arbejdet ofte er abstrakt, procesorienteret, innovativt, osv.

5. Stabiliserende forståelsesrammer i videnarbejdet

Videnarbejdernes job fører dem ofte ud i specialiserede og dybt komplekse problematikker, hvor der ofte ikke er nogen faste og uproblematisk kriterier for, hvad der tæller som ”kompetent” adfærd – de færdes altså i *uvidenhedens* domæne. For at adfærd kan ses som kompetent, må den måles i forhold til en alen: et institutionelt ”framework”, et ”regime” af standarder og praksiser, der kan fungere som det autoritative bagtæppe for retfærdiggørelsen af videnarbejdernes praksis.

Richard Scott, der er en af grundlæggerne af moderne institutionel teori, argumenterer for, at man må se professionernes rolle og funktion som grundlaget for legitimation og den praktiske måde at håndtere kontingensen på.

...the insight that professional authority is based on the ability to create and apply a set of cultural-cognitive, normative and/or regulatory elements that provide frameworks for dealing with various types of uncertainty is at the core of the institutional perspective. [...] In our own time, the professions are the primary societal institutional agents. (Scott 2008a, 227)

Mere specifikt ser Scott institutioner som sammensat af regulative, normative og kulturelt-kognitive elementer, der i symbolske former og som ressourcer bidrager til at guide de professionelle sociale adfærd og aktiviteter. I Scotts optik kan institutioner – og altså således også professioner forstået som sociale institutioner – være sammensat af forskellige elementer, der fremhæver særlige former for integrationsmekanismer, handlingslogikker, m.m. Han identificerer tre forskellige ”søjler”, som kan fungere som bærende reproduktionsmekanismer i institutionerne (Scott 2008b: kap. 3):

- *Den kulturelle-kognitive søjle, som fremhæver symbolske systemer, brugen af fælles perspektiver, begreber og andre symbolske repræsentationer, der guider adfærden*
- *Den normative søjle, som fremhæver et særligt perspektiv, vurderinger og en særlig pligtdimension*
- *Den regulative søjle, som fremhæver regelkomplekser og formelle/uformelle overvågnings- og kontrolmekanismer*

De forskellige søjler kan udmærket fungere som adfærdsregulerende principper i et samspil. For videnarbejdere, der er forankrede i en professionel kontekst, vil det ofte være tilfældet, at mekanismerne i flere af ovennævnte søjler er på spil samtidig – fx kan de tre principielle reguleringsmekanismer konkret tilbyde sig inden for den samme virksomhed og være et ressourcegrundlag, der trækkes på, for de samme videnarbejdere. De professionelle identifikation med elementer fra den ene, den anden eller tredje søjle er ikke automatisk bestemt af en én gang for alle given institutionel struktur – tværtimod fungerer den institutionelle struktur som en ressource for de individuelle aktørers orientering (samtidig med at den institutionelle struktur aktuelt reproduceres af aktørernes konkrete orienteringer og handlinger). De tre søjler står således ikke nødvendigvis i et indbyrdes modsætningsforhold. De udgør snarere et kontinuum, der bevæger sig fra et overordnet mere ubevidst kulturelt niveau til et mere individuelt bevidst og regelformuleret niveau (Scott 2008b).

	<i>Regulative</i>	<i>Normative</i>	<i>Cultural-Cognitive</i>
<i>Basis of compliance</i>	Expedience	Social obligation	Taken-for-grantedness / Shared understanding
<i>Basis of order</i>	Regulative Rules	Binding expectations	Constitutive schema
<i>Mechanisms</i>	Coercive	Normative	Mimetic
<i>Logic</i>	Instrumentality	Appropriateness	Orthodoxy

<i>Indicators</i>	Rules Laws Sanctions	Certification Accreditation	Common beliefs Shared logics of action Isomorphism
<i>Affect</i>	Fear Guilt / Innocence	Shame / Honor	Certainty / Confusion
<i>Basis of legitimacy</i>	Legally sanctioned	Morally governed	Comprehensible Recognizable Culturally supported

Tabel 1 Three institutional pillars (Scott 2008b, 51)

Scotts fremstilling af de tre institutionelle søjler giver et første bud på, hvordan videnarbejderne bruger institutionelt producerede diskurser, symbolske repræsentationer, rutiner, m.m. til at reducere kontingensen i deres arbejde og dermed stabilisere deres selvidentitet. Videnarbejderne har mulighed for at give mening til og legitimere deres egen praksis, deres arbejdes relevans og betydning – og dermed i sidste instans deres professionelle identitet og selvidentitet – ved at jævnføre denne praksis til et større professionelt fællesskab. Scott trækker her bl.a. på Mead (1934) og Goffman (1959) for at forstå, hvordan den professionelle identitet – det at blive set og se sig selv som ingeniør, jurist, kreativ art director, osv. – spejler sig i professionens historiske og socio-kulturelle forståelser af, hvad det vil sige at ”lykkes” som professionel ingeniør, jurist, osv.

Disse forståelsesrammers institutionelle karakter giver individerne mulighed for at substantivere sig selv ved at trække på traditionernes forskrifter og eksempler for en god og professionel praksis. Omvendt vil videnarbejderne blive udsat for belastninger, hvis der er indbyrdes uoverensstemmelser eller modstrid mellem de tre søjler i en institutionel sammenhæng. I vores empiriske materiale ser vi således eksempler på, at videnarbejdere bliver belastede af at være underlagt forskellige legitimationssystemer. Vi ser, fx at ingeniører, der arbejder i den rådgivende branche, kan opfatte det som en belastningsfaktor, at de skal kunne udfakturere en stadig stigende del af deres arbejdstid til konkrete projekter og kunder. Der er altså krav om, at ingeniørerne bliver mere effektive, mere omkostningsbevidste og mere forretningsorienterede. Ingeniørernes professionalitet byder dem imidlertid at levere ydelser og services til deres kunder, som de selv kan stå inde for, som lever op til en faglig standard, og som kunden vil være tilfreds med. Men det kan være vanskeligt at levere høj kvalitet i arbejdet, når man er presset på tid og ressourcer. Med et krav om, at ingeniørerne fx skal kunne fakturere 80 % af deres arbejdstid på konkrete projekter, kan det blive vanskeligt

samtidig at overholde tid, økonomi og kvalitet i et tilbud. Udsat for disse modsætningsfyldte krav vil ingeniørerne nødvendigvis blive nødsaget til at gå på kompromis med et eller flere af kravene. I dette eksempel vil ingeniørerne således være udspændt mellem forskellige legitimationssystemer, når de forsøger at give mening til deres praksis.

Kompleksiteten i videnarbejdet og ambivalenserne i videnarbejdernes opfattelser af, hvad der kendetegner det begejstrende og det belastende arbejde kom tydeligt frem i vores interviews. Det viste sig netop, at de forhold, der førte til begejstring i arbejdet – professionalisme, kvalitet i arbejdet, resultater, autonomi, osv. – også er de forhold, der potentielt kan føre til belastning. Når de professionelle ambitioner og værdier bliver kompromitteret, forvandler entusiasmen sig hurtigt til belastning. Professionalismen – og de værdier, forestillinger og praksiser, der knytter sig til videnarbejdernes professionalisme – bliver således omdrejningspunktet for en forståelse af, hvad der begejstrer og belaster videnarbejderne. Videnarbejdernes vej til det begejstrende arbejde går altså via deres professionelle identitetsarbejde. Vi bliver derfor nødt til at se nærmere på karakteren af de institutionelle ressourcer, som videnarbejderne henholder sig til for at gøre deres arbejde meningsfuldt og undgå belastningerne.

I det følgende vil vi diskutere tre forståelsesrammer i videnarbejdet: 1) Professionen som forståelsesramme, 2) Bureaukratiet som forståelsesramme og 3) 'bredere' forståelsesrammer. Vi ser disse forståelsesrammer som idealtypiske og teoretiske konstruktioner, der kan hjælpe os til at forstå begejstrings- og belastningsmekanismerne i videnarbejdet. Når vi formulerer forståelsesrammerne på baggrund af vores interviews, forsøger vi altså at identificere nogle overordnede og distinkte orienteringer i videnarbejdernes forståelser af deres arbejde. I praksis trækker videnarbejdernes forståelser dog ofte på flere af de beskrevne rammer samtidig. Forståelsesrammerne skal derfor ikke ses som indbydes adskilte eller modstridende, men snarere som forståelsesrammer, der betoner og fremhæver forskellige meningstilskrivninger i videnarbejdet. Forståelsesrammerne beskriver forskellige resourcekomplekser, som videnarbejderne kan forsøge at legitimere og tolke deres arbejde i relation til. Forståelsesrammerne kommer med andre ord til at afspejle, hvor videnarbejderne primært søger at finde legitimitet og autorisere deres praksis.

Det bør kraftigt understreges, at forståelsesrammerne er analytiske kategorier, som vi som forskere konstruerer for bedre at forstå, hvordan videnarbejdere forholder sig til deres arbejde. Det vil derfor være forkert at se forståelsesrammerne som forskellige perspektiver, som videnarbejderne efter forgodtbefindende kan veksle imellem, vælge eller fravælge, bruge eller forkaste. Måden, som videnarbejderne ser og forholder sig til deres arbejde på – og deres egen status som videnarbejdere (ingeniører, jurister, osv.) – er ikke et udtryk for (ét) bevidst valg. Tværtimod er videnarbejdernes forståelser formet igennem længerevarende og intense socialiseringsprocesser i

deres opvækst, i uddannelsessystemet, i virksomhederne og i samfundslivet i bredeste forstand.

6. Professionen som forståelsesramme

Vores interview viser, at videnarbejderne i udstrakt grad forstår sig selv i forhold til deres professionelle baggrunde. I et interview siger en videnarbejder, der arbejder med designopgaver, således:

Videnarbejder: Jeg vil gerne ligesom brænde for det jeg laver. Og jeg arbejder klart bedst, når jeg brænder for det jeg laver, mest effektivt og hurtigst osv.

Interviewer: ... og du kan kun brænde, hvis du har din faglighed og din viden med og i spil?

Videnarbejder: Ja. Måske kan man sige, det handler også et eller andet sted om at få noget integritet. Altså, at det jeg leverer er godt. Ikke bare fordi jeg syntes, at det er godt, men fordi jeg rent faktisk har foretaget mig nogle overvejelser over, hvorfor det skulle se ud som det gør. Og hvis man ikke decideret argumenterer imod, men bare siger: Jamen, det skal ikke være sådan. Så er det sådan: Nå ja, så kunne jeg lige så godt have ladet være.

Videnarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund som arkitekt, ingeniør, biolog, jurist osv. og deres senere arbejdsmæssige socialisering udstyrer videnarbejderne med et særligt perspektiv på "virkeligheden". Scott peger på, at professionernes kulturelle-kognitive søjle er med til at regulere videnarbejdernes adfærd ved at strukturere de ideer og forestillinger, som fx cirkulerer blandt læger. Her hersker der fx en høj grad af konsensus om, hvad det kliniske arbejde går ud på, hvilke roller læger og patienter skal indtage over for hinanden osv. (Scott & Backman 1990). Knorr Cetina (1999) taler om, at der findes *epistemiske kulturer* blandt professionelle, der bidrager til at skabe og validere viden. Disse kulturer specificerer de grundlæggende antagelser om virkelighedens beskaffenhed; udstyrer de professionelle grupper med sprog og begreber, der giver mulighed for at lave subtile sondringer; definerer, hvordan videnskabelige problemstillinger (og løsninger) tager sig ud; introducerer generaliseringer og principper for gyldige ræsonnementer osv. Arbejdet er således reguleret af en fælles forståelse og opfattelse af indholdet og metoderne i arbejdet.

For eksempel findes der distinkte epistemiske kulturer blandt ingeniører. Videnarbejdere, der identificerer sig med ingeniørprofessionen, deler en kosmologi. Bucchiarelli (1994) har beskrevet denne kosmologi som en 'objektverden'. Objektverdenen omfatter et domæne af forestillinger, handlinger og værdier, som guider ingeniørernes arbejde og måde at anskue verden

på. I objektverdenen lægges der vægt på præcision, afgørbarhed, stabilitet, rigiditet, entydighed, konsistens, brugbarhed, determinisme, rationalitet, mekanistiske modeller, reduktionisme, værdifrihed, resultater, præstationer osv. (se fx også Layton 1986, Williams 2003 og Kunda 2006). Mange af disse idealer har professionen arvet fra det naturvidenskabelige verdensbillede. De bliver reproduceret via ingeniørernes uddannelsessystem, hvor der lægges stor vægt på naturvidenskabelige discipliner og metoder. Den ingeniørmæssige ethos og selvforståelse lægger således i høj grad vægt på, at ingeniørmæssige og teknologiske løsninger baseres på videnskabelige principper og metoder, der ser det som et mål at reducere komplekse problemfelter til entydige forståelsesmodeller, der kan håndteres og løses ud fra en naturvidenskabelig forståelsesramme.

Men selvom det er veldokumenteret, at ingeniørprofessionen reproducerer disse værdier og bruger dem aktivt i forhold til at forstå sig selv og deres omverden, så er det også dokumenteret, at ingeniørarbejdet i praksis langt fra fungerer i forhold til disse værdier (se fx Bucchiarelli 1994, Buch 2002, Kunda 2006, Williams 2003, Jørgensen 2008, Shapin 2008). Etnografiske studier af, hvordan ingeniørerne reelt arbejder, peger nemlig på, at de i langt overvejende grad står over for vagt og uklart definerede problemer af høj kompleksitet og usikkerhed. De udfordringer, som de står over for at skulle løse, er således som udgangspunkt end ikke definerede som problemstillinger med et nærmere bestemt udfaldsrum. Den første udfordring, som ingeniøren møder, vil derfor være at 'se' og beskrive udfordringen som et problem, der kan løses (teknologisk). Kravene til ingeniørens arbejde vil være intentionelt bestemt af et mål: han skal fx udarbejde en indeklimavurdering (jf. citatet i afsnit 3). Men hvilke parametre skal indgå i denne vurdering og med hvilken vægt, hvilke og hvor mange målinger skal foretages, og hvad skal vurderingen bruges til, og hvem skal læse den? Indgrænsningen af ingeniørmæssige problemer vil i den praktiske verden ud over de rent tekniske parametre ofte involvere kulturelle og sociale forståelser. Ingeniørarbejdet er således heterogent i sin natur, dvs. at alle ingeniører arbejder med en kombination af teknik, viden, økonomi, organisation og sociale forhold i deres problemløsning (Jørgensen 2008).

Konfronteret med ingeniørarbejdets komplekse og heterogene karakter er ingeniørerne nødt til at anlægge et særligt perspektiv på de opgaver, de skal løse. Buchiarelli har, som nævnt, kaldt det et 'objektverdensperspektiv'. Objektverdensperspektivet anvendes til at reducere kompleksiteten og foreskrive måder at forstå og løse problemer på. Ingeniørernes objektverden kan således forstås som en professionel, institutionel reguleringsmekanisme (Scotts kulturelle-kognitive søjle), der kan give legitimation til den ingeniørmæssige praksis.

Men hvis ingeniørerne netop har mulighed for at give mening og legitimation til deres praksis ved at jævnføre den med en objektverdensforståelse, hvorfor oplever de så undertiden deres arbejde belastende? Svaret hænger

sammen med, at den professionelle forståelsesramme ikke har universel gyldighed og legitimitet. Andre – og rivaliserende forståelses og legitimationssystemer – er også i spil. De professionelle værdier, som ingeniørerne forstår deres arbejde i forhold til, kan komme under pres, hvis andre krav om lønsomhed, effektivitet osv. tilsiger, at det fx kun er nødvendigt at udfærdige en meget nødtørftig vurdering af indeklimaet, fordi faktureringsgraden ikke rummer mulighed for et mere grundigt og mere fagligt tilfredsstillende stykke arbejde. Ingeniørerne vil opleve, at de kommer til at gå på kompromis med deres professionelle integritet og bliver tvunget til at udføre et utilfredsstillende stykke arbejde – set ud fra den professionelle forståelsesramme, som de bruger til at give mening til arbejdet og deres egen selvidentitet. Hvis den professionelle forståelsesramme bliver lagt til grund for ingeniørernes forventninger til arbejdet, og deres rolle i arbejdet, vil de opleve en belastning, når disse forventninger ikke lader sig indfri. Konkret vil den professionelle ingeniør være nødsaget til at skulle navigere mellem forskellige og undertiden konfliktende institutionelle legitimationssystemer. I et interview kommer dette forhold frem på følgende måde:

.... hvis man ringer ind, og tror, at man skal have en Skoda – behøver man så at levere en Bentley?..... Man snakker, om hvad niveauet skal være, og der er da helt klart nogle der mener – jamen, hvis man ringer ind efter en Skoda, hvorfor i alverden leverer vi så ikke bare en Skoda. Og så leverer vi en Bentley, til dem der efterspørger noget mere. Hvor der er andre, der så siger: Men er det ikke rigtig vigtigt, at vi får fat i dem der gerne vil have en Skoda, og fortælle dem om, hvor godt det egentlig [kan blive]. Og vise dem, at vi godt kan levere dem en Bentley.

Selvom det kulturelle-kognitive legitimationssystem, der er institutionaliseret i ingeniørprofessionen, kan give den enkelte ingeniør retning og mening i sit arbejde og dermed bidrage til at reproducere ingeniørens selvidentitet, så kan legitimationssystemet også let slå over og belaste ingeniøren. Hvis der opstår et for stort modsætningsforhold mellem det professionelle kompetenceregime på den ene side og andre legitimationssystemer på den anden side, vil videnarbejderen opleve arbejdet som konflikt- og modsætningsfyldt. For at opretholde og reproducere sin selvidentitet i et sådant konfliktfyldt rum vil videnarbejderen enten skulle formå at forlige eller på anden måde mediere de modsætningsfyldte krav gennem løbende meningsforhandlinger eller identificere sig i forhold til et legitimationssystem – fx professionen.

I forhold til ingeniørprofessionen er dette arbejde særligt påtrængende pga. professionsforståelsens arkaiske karakter. Ingeniørprofessionens ethos og selvforståelse låner i høj grad sine kognitive og kulturelle værdier fra de eksakte naturvidenskaber – fysik, kemi osv. De grundlæggende ingeniørstudier på mange ingeniørhøjskoler og tekniske universiteter lægger stor vægt

på at fundere ingeniøruddannelsen på et naturvidenskabeligt, disciplinært grundlag (Jørgensen 2008), og den ingeniørmæssige selvforståelse trækker således meget på tankegodset fra naturvidenskaberne. Men samtidig dokumenterer en lang række studier (jf. ovenfor), at det reelle ingeniørarbejde, som ingeniørerne udfører i deres job, er heterogent og tværdisciplinært – og således også trækker på erfaringer, indsigter og metoder fra fx samsfundsvidenskaberne. Ingeniørerne bruger i høj grad også mere praktiske og ikke videnskabeligt baserede metoder og heuristikker i deres arbejde, hvor målsætningen ikke så meget er at skabe ny viden og erkendelse, men at løse praktiske problemer og få teknologi til at virke i komplekse sammenhænge. Professionsforståelsen trækker således i højere grad på et idealiseret billede af en ingeniørfaglighed, der er reproduceret igennem uddannelsessystemet, end den trækker på billeder fra det konkrete ingeniørarbejde, som det praktiseres på arbejdspladserne. Dette forhold er årsagen til, at mange ingeniører ikke mener, at de udfører ”rigtigt” ingeniørarbejde (Christensen & Buch 1999, Buch 2002) – og at de derfor betragter sig selv som ’atypiske’ ingeniører. Man kan derfor sige, at mange ingeniører har en ’arkaisk’ professionsforståelse, der rummer en række indbyggede modsætningsforhold. Dette forhold er i sig selv en kilde til at fordoble arbejdets mangetydighed og kompleksitet: når den professionelle standard for ”rigtigt” ingeniørarbejde funderes i en idealforestilling, der reproduceres i uddannelsessystemet, og som i et vist omfang ikke kan genfindes i ingeniørernes konkrete arbejde, så er det i sig selv en kilde til belastning. Når det kognitive og kulturelle jævnføringspunkt og legitimationssystem bunder i en ’arkaisk’ professionsforestilling, så vil der – alt andet lige – lettere opstå diskrepanser og modsætningsforhold i det daglige arbejde, der kan anfægte den professionelle sikkerhed og føre til forvirring og desorientering.

7. Bureaukratiet som forståelsesramme

Der er en udbredt tendens til at se videnarbejdet som kreativt, dynamisk og innovativt. Komplexiteten og den høje grad af specialisering og ekspertise, der ofte forekommer i det kreative videnarbejde, bevirker, at arbejdet kun i meget begrænset omfang lader sig standardisere og rutinisere. Videnarbejdet sættes derfor ofte i modsætning til bureaukratiske arbejdsprocesser, hvor rutiner, regler, standarder og procedurer foreskriver valget af metoder og arbejdsgange. Bureaukratiet bliver derfor ofte betragtet som videnarbejdets modsætning. I nedenstående tabel fremstiller Kärreman et al. (2002: 73) den udbredte opfattelse, at bureaukratiet er videnarbejdets modsætning.

Nøgleaspekter	<i>Bureaukratisk idealtipe</i>	<i>Videnintensive virksomheder</i>
Produktionsmåde	Standardisering	Ad hoc problemløsning
Dominerende kontrollogik	Regelstyring	Forhandlet orden
Relative fordele	Stabilitet, foregriber forandringer	Turbulens, pludselige forandringer
Karakteren af produkter og services	Homogene	Mangetydige
Indflydelsesrig kapital	Finansiel	Intellektuel
Magtens lokalisering	Lederen	Den professionelle

Figur 2 Videnintensive virksomheder og den bureaukratiske idealtipe: en sammenligning, Kärreman et al. 2003, 73

Men Davenport's (2005) beskrivelse af forskellige typer af videnarbejde anerkender imidlertid, at kompleksitetsgraden i videnarbejdet kan variere. Davenport ser, at videnarbejdet kan variere fra det mere rutineprægede og regelbaserede arbejde, der f.eks. foregår i callcentre, til det meget komplekse arbejde, hvor videnarbejderne, f.eks. praktiserende læger, i høj grad må benytte sig af deres professionelle (og ofte tavse) viden og dømmekraft. Davenport ser derfor ikke bureaukratiske arbejdsformer som videnarbejdets modsætning, men snarere som elementer i videnarbejdet, der kan være mere eller mindre udbredte. Tilsvarende peger Kärreman et al. på, at opstillingen af et entydigt modsætningsforhold mellem videnarbejdet og bureaukratiske arbejdsformer ikke holder stik ved nærmere eftersyn. Deres studier af arbejdsprocesser i to videnintensive virksomheder (en biomedicinsk virksomhed og et internationalt konsulentbureau) viser en høj grad af regelstyring og standardisering i forhold til arbejdsprocesserne, beslutningsstrukturene, osv. (Kärreman et al. 2002). Bureaukrati, standardisering, hierarkiske beslutningsstrukturer, regelstyring, osv. er altså ikke nødvendigvis fremmede fænomener i videnarbejdet. Men hvordan påvirker bureaukratiet videnarbejderne? Bliver videnarbejderne hæmmet af bureaukratiet, og fører bureaukratiet til, at videnarbejderne bliver belastede i deres arbejde? Man kunne fristes til at tro det. Videnarbejdernes adfærd er i høj grad reguleret af fælles internaliserede kognitive og kulturelle værdier (Scotts kognitive-kulturelle søjle), og det er nærliggende at forestille sig, at fremmedbestemte bureaukratiske strukturer, regler og standarder (Scotts regulative søjle) kunne opfattes som en væsentlig belastningsfaktor i arbejdet. Bureaukratiske regler kan hurtigt fremstå som uhensigtsmæssige, firkantede, meningsløse,

kontraproduktive og i sidste ende belastende, hvis de kommer til at stå i vejen for videnarbejdernes mere fleksible og raffinerede løsning af meget komplekse problemstillinger. Videnarbejderne vil i sådanne situationer føle, at deres kompetencer og ekspertise underkendes og tilsidesættes af ”tilfældige” regler og kriterier. De vil kunne føle, at deres professionelle status ikke anerkendes i virksomheden, og at deres identitet som ingeniører, jurister, osv. dermed er truet.

Denne argumentation har givetvis sin berettigelse – den er velkendt og velbeskrevet (fx Broadbent et al. 1997), og vi kan også finde spor af den i vores interviewmateriale. En videnarbejder, der forbereder politiske oplæg til en bestyrelse, siger f.eks.:

Og så sidder du der og har lagt liv og sjæl i at få opgaven færdig til tiden. Den opgave, som skulle tage mindst en uge har du lavet på én dag – og en aften! Og du kan stå inde for den, fuldt og helt, og så kommer de bare og siger at der mangler nogle kommaer. Det er nedtur.

Videnarbejderen føler, at hendes faglighed ikke bliver værdsat og anerkendt på det grundlag, som den berettiger. I stedet bliver hendes arbejde bedømt ud fra en ikke faglig – og ”tilfældig” – målestok (om kommateringen er rigtig). Bureaukratiets kriterier – og videnarbejderen vil typisk anse bureaukratiske kriterier som ”tilfældige”, fordi de ikke er funderet i professionens legitimationssystem – vil derfor blive anset for irrelevante og påtvungne.

Men bureaukatiets rolle i videnarbejdet er imidlertid ikke udelukkende negativ. Bureaukratiseringen af videnarbejdet er langt mere sammensat, end ovennævnte argumentation antyder. Kärreman et al. (2002:79) peger således på, at bureaukrati ikke nødvendigvis er en belastning for videnarbejderne, men faktisk kan fungere som en aflastningsforanstaltning i det komplekse videnarbejde:

The bureaucratic modes of operation at Beta are, of course, always present, even in team interaction. However, they operate more as a supporting structure than a controlling and regulating structure. Bureaucratic procedure appears to be more like a vehicle of shared understanding than a protocol for prescribed behaviour. In this sense, bureaucracy at Beta appears to be a cultural phenomenon: an expression of a particular collective mindset and frame of reference.

Videnarbejderne kan således opfatte bureaukratiet, forstået som regelfastsættelsen og regelstyringen af arbejdsgange, beskrevne procedurer, osv., som et effektivt middel til at håndtere kompleksiteten og mangetydigheden i arbejdet. Bureaukratiske elementer i videnarbejdet formår ikke at reducere endsige eliminere arbejdets mangetydighed – hvis bureaukratiet formår at reducere kompleksiteten og gøre arbejdet entydigt, ophører det selvsagt med

at have videnarbejdets udfordrende karakter. Det vil da i højere grad få industriarbejdets karaktertræk. Den delvise bureaukratisering af videnarbejdet formår derimod at give videnarbejderne et fikspunkt af uproblematiserede standarder og guidelines, som de kan bruge som aflastning i arbejdet. Bureaukratiet kommer dermed til at fungere som et fælles referencepunkt eller en del af et fælles sprogligt repertoire, som kan bidrage til at skabe indbyrdes forståelse mellem videnarbejderne. Bureaukratiet naturaliserer og indkapsler således arbejdets mangtydighed ved at introducere standardiserede termer og løsninger, som videnarbejderne kan referere og henholde sig til. Hermed bidrager bureaukratiet til at forme videnarbejdernes interaktion, således at de undgår gentagende gange at skulle eksplicitere og begrunde deres handlinger – de kan simpelthen henholde sig til bureaukratiske procedurer og anvisninger.

En delvis bureaukratisering af videnarbejdet, der indkapsler, standardiserer og rutiniserer dele af videnarbejdet, kan således bidrage til at skabe sammenhæng og befæste en fælles arbejdspraksis blandt videnarbejderne. Den delvise bureaukratisering af videnarbejdet kan dermed fungere som en måde at håndtere ('cope') videnarbejdets mangtydighed på, idet det giver videnarbejderen en vis mulighed for at bringe noget forudsigelighed ind i arbejdet og i nogen grad kontrollere sine arbejdsrelationer. I den forstand kan den delvise eller selektive bureaukratisering af videnarbejdet fungere som en strategi til at håndtere videnarbejdets mangtydighed og skabe en smule klarhed og sikkerhed i forhold til arbejdet.

Hvis den delvise bureaukratisering ikke skal ende som en belastning af videnarbejderen – men tværtimod bidrage som håndteringsredskab til aflastning i forhold til mangtydigheden – er det imidlertid helt afgørende, at den bureaukratiske formalisering af arbejdsprocesserne sker i overensstemmelse med videnarbejdernes professionelle kognitive og kulturelle kodeks. Dette kodeks giver en nærmere specifikation af, hvilke områder i arbejdet der kan gøres til genstand for standardisering og regelregulering, og hvilke områder der bør friholdes – og alene overlades til videnarbejdernes faglige vurderinger. Den selektive bureaukratisering bliver dermed kun en aflastning, hvis selektionen respekterer integriteten af videnarbejdernes professionelle dømmekraft.

Dette forhold kommer fx til udtryk i en undersøgelse om anvendelsen af moderne ledelsesteknologier i ingeniørarbejdet (Nielsen & Andersen 2008). Undersøgelsen viser, at de adspurgte ingeniører ikke har noget imod at opføre og strukturere deres arbejdsindsats via såkaldte ledelsesinformations-systemer, så længe de kategorier, som målingerne bruger, er relevante og retvisende i forhold til arbejdet. Hvis målingerne opleves som 'retvisende', og de selv har adgang til de samme informationer som ledelsen, accepterer ingeniørerne, at deres arbejde 'overvåges' gennem ledelsesinformations-systemer. Ingeniørerne vil derfor gerne have indflydelse på, hvordan målene fastlægges. Ingeniørerne efterspørger 'intelligente' målinger, hvor

der er overensstemmelse mellem det, ingeniørerne selv opfatter som værdiskabende, og det, man faktisk måles på. Der er altså en forudsætning, at målingerne giver et retvisende billede af arbejdsindsatsen. Målestokken for, om billedet er retvisende, henter ingeniørerne typisk i deres professionelle faglighed. En delvis bureaukratisering af arbejdet kan således bidrage til at aflaste videnarbejderne. Men kun så længe bureaukratiseringen ikke er i konflikt med videnarbejdernes faglighed. Bureaukratiet kan således fungere som en stabiliserende – og dermed aflastende – forståelsesramme i videnarbejdet. Det kan bidrage til at skabe rutiner og kontinuitet, der er afgørende for dannelsen af lokale arbejdspraksiser, hvor videnarbejderne kan finde legitimitet for deres arbejde. Men hvis bureaukratiets regulering af arbejdet kommer til at optræde i konflikt med videnarbejdernes kognitive og kulturelle standarder, så bidrager bureaukratiet til at forøge kompleksitetsniveauet og arbejdets mangetydighed. Hvis der opstår institutionelle konflikter eller modsætningsforhold – fx mellem videnarbejdernes professionalisme (den kognitive-kulturelle søjle) og virksomhedens bureaukratiske regulering af arbejdet (den regulative søjle), vil videnarbejderne opleve, at de bliver spændt ud mellem indbyrdes modsætningsfyldte institutionelle autoriteter. En sådan konflikt mellem institutionelle autoriteter vil bidrage til at øge videnarbejdets kompleksitet og mangetydighed.

8. De 'bredere' forståelsesrammer

Det er ikke overraskende, at fagligheden fylder meget hos videnarbejderne. Og det er ligeledes heller ikke overraskende, at de lokale reguleringer af arbejdet i virksomhederne har stor betydning for videnarbejdernes oplevelse af enten belastning eller begejstring i forhold til arbejdet. De institutionelle vilkår og legitimationssystemer, som videnarbejdet udspiller sig under, sætter nemlig rammerne for videnarbejdet. Videnarbejderne forholder sig til de institutionelle rammerne og bruger dem som pejlemærker i deres identitetsarbejde. De ser sig selv og deres arbejde i forhold til deres uddannelsesmæssige og professionelle baggrund, og de ser sig selv i forhold til den konkrete arbejdsmæssige virkelighed, som de befinder sig i på arbejdspladsen. Men videnarbejderne forstår naturligvis også sig selv og deres arbejde i forhold til andre og bredere sociale rammer. Den normative institutionelle søjle introducerer et særligt værdi- og pligtmæssigt perspektiv i forhold til social adfærd. Spørgsmål om, hvad der er moralsk og politisk rigtigt og forkert at gøre, hvilke mål der bør stræbes efter, og hvilke midler det er legitimt at tage i anvendelse, er også med til at strukturere og motivere videnarbejdernes adfærd. I vores interviews ser vi da også, at videnarbejderne søger at forstå og legitimere deres arbejde i forhold til dagsordener og kriterier, der ikke naturligt kan indordnes under hverken professionens eller virksomhedens

horisont. Til eksempel udtaler en jurist, der arbejder med at vejlede medlemmer om løn- og ansættelsesmæssige forhold, sig sådan:

Det der er sjovt ved det her job i høj grad og meget motiverende, det er det der med, at man går ud og hjælper nogle mennesker, som er helt... Altså, har mistet deres job. Og har nogle forfærdeligt ulykkelige situationer det ene øjeblik, hvor de henvender sig til os, og så forholdsvis kort efter..., har vi skabt en ny virkelighed for dem. Og det er altså en kæmpe tilfredsstillelse, at du laver en forandring. [...]Man kan meget hurtigt mærke, at man gør en forskel. Det er et rigtig sjovt job på den måde.

Undertiden søger videnarbejderne således også legitimitet i forhold til 'brede' samfundsmæssige værdier. Vi er fx stødt på medarbejdere, der lægger stor vægt på, at deres arbejde skal 'gøre en forskel for nogen', eller 'at arbejdet skal føre til (blivende) resultater'. Scott peger på, at normative menings-systemer – ligesom de kognitive/kulturelle- og de regulative menings-systemer – på én gang er med til at begrænse/regulere den sociale adfærd samtidig med at de også kan befordre og styrke aktørers handlinger. Videnarbejderne kan således forsøge at legitimere deres adfærd ved at sætte den i relation til bredere normative og samfundsmæssige forståelsesrammer. Ovennævnte citat fra juristen peger på, at videnarbejderne oplever en stolthed over at kunne bidrage med løsninger, der gør en forskel for medlemmerne. Arbejdet bliver meningsfuldt ved, at medlemmerne, kunder og klienterne værdsætter det. I vores interviews støder vi også på biologer og ingeniører, der lægger stor vægt på, at deres arbejde er med til at skabe et bedre og grønnere miljø. Det er således tydeligt, at en del videnarbejdere henholder sig til bredere moralske og politiske forståelsesrammer og legitimisationssystemer.

Et beslægtet, men dog alligevel anderledes, udtryk finder vi hos den tidligere nævnte ingeniør, der udviser stolthed over sit arbejde, når han henvendt til sin søn siger: "Den bro har far bygget". Broen kommer her til at symbolisere et uomgængeligt og indiskutabelt resultat, der ved sin blotte fysiske tilstedeværelse bidrager til at legitimere videnarbejderens indsats. Denne normative legitimisation af arbejdet henviser naturligvis indirekte til, at det at bidrage til at bygge en bro gør en forskel for mange mennesker (letter trafikken, binder folk sammen osv.), men udsagnet finder også sin legitimisation i det enkle forhold, at broen er en fysisk, materiel manifestation, som det er vanskeligt at problematisere eller på anden måde anfægte værdien af. Broens funktionalitet – at den ikke styrter sammen, når biler kører over den, eller når naturen raser – tages som implicit vidnesbyrd om arbejdets duelighed og succes.

Et tredje – og igen lidt anderledes – referencepunkt for videnarbejdernes legitimering af arbejdet kan findes i det forhold, at videnarbejderne bidrager

til at skabe økonomiske resultater. Videnarbejdere i den rådgivende ingeniørbranche eller i reklamebranchen peger fx på, at de bliver motiverede af at vinde et tilbud eller på anden vis at bidrage til at forøge den økonomiske omsætning i virksomheden. De føler sig stolte af at være en del af et team, der kan skabe økonomisk succes.

Disse eksempler peger på, at videnarbejderne også søger at finde mening i og legitimere deres arbejde ved at henvise til normative systemer, der sanktionerer deres adfærd. Disse normative systemer kan både være elementer i den professionelle kultur eller i virksomhedens kultur, men systemerne har ofte en overvejende og bredere samfundsmæssig fundering i moralske, sociale eller politiske dagsordener – som fx det sociale ansvar, ansvaret for miljøet osv.

Konklusion

I vores diskussion har vi set, at de kognitivt-kulturelle (professionen), regulative (bureaukratiet) og normative (stoltheden og det politisk/etiske engagement) forståelsesrammer både kan føre til begejstring og belastning. Forståelsesrammerne rummer på én og samme tid muligheder og farer. De rummer muligheder for, at videnarbejderne kan finde struktur, sikkerhed og 'vished' i deres mangetydige arbejde. Men de rummer samtidig en fare for, at denne 'vished' forvandler sig til faglig dogmatik, fremmedgørende og begrænsende bureaukrati eller fastlåst ideologi. Det er umiddelbart befriende at have eksplicitte bureaukratiske regler for, hvornår arbejdet er gjort tilfredsstillende (Kärreman et al. 2002), og det kan være komfortabelt altid at lade sin faglighed afgøre, hvordan arbejdet skal løses; men visheden kan også resultere i, at videnarbejderen fastlåses i Webers bureaukratiske jernbur eller faglighedens mentale bur. Forståelsesrammerne kan bruges til at inddæmme usikkerheden, men de kan også skabe belastning, hvis fastlåste forståelser konfronteres med andre måder at se verden på, andre kulturelle værdier, andre procedurer, osv. Forståelsesrammerne er med til at stabilisere og fiksere videnarbejdernes selvidentitet, men de rummer potentielt også en fare for identitetstab, usikkerhed og angst.

I forhold til stressdiskursen og arbejdsmiljøarbejdet handler det om at finde nye og mere konstruktive og inkluderende måder at tale om og arbejde med problemerne på. Der er brug for, at diskussion om stress og psykisk arbejdsmiljø tages på nye måder, og ved brug af nye vokabularer (Rorty 1989). Den toneangivende stressdiskurs er præget af et individualistisk udgangspunkt og en ambition om at finde og eliminere (de virkelige) stressfaktorer. Og arbejdsmiljøarbejdet er præget af en tradition, hvor man forsøger at beskytte individer mod ydre påvirkninger, som kan skade dem. Beskyttelsen består bl.a. i at opstille grænseværdier for, hvilke påvirkninger medarbejderne må

udsættes for. Men de nye problemer med stress, udbændthed og dårligt psykisk arbejdsmiljø (eller hvad vi nu vælger at benævne det) i videnarbejdet har en anden karakter, og den traditionelle stressdiskurs og den traditionelle arbejdsmiljøindsats har vanskeligt ved at rumme disse problemer i sit endelige vokabular (Buch et al. 2009, Kristensen 2008).

I vores undersøgelser af begejstring og belastning i videnarbejdet har vi netop set, at det, der opleves som belastende for den enkeltes psykiske arbejdsmiljø, ofte er meget forskelligt fra person til person. Nogle medarbejdere trives godt med udfordrende opgaver, hurtigt tempo eller at de ikke ved, hvad dagens opgaver vil bringe, mens andre mistrives med dette. Det er derfor vanskeligt at overføre en grænseværditankegang til det psykiske arbejdsmiljø. Vi har samtidig set, at det i vid udstrækning er de samme forhold i videnarbejdet – fx uforudsigelighed i arbejdet, der begejstrer og belaster. Endelig har vores diskussioner vist, at videnarbejderne i vid udstrækning selv er medproducenter af deres psykiske arbejdsmiljø via de institutionelle værdier, som de guider deres arbejde efter (deres professionelle standarder, håndværksmæssige stolthed, osv.). Den traditionelle stressdiskurs og det traditionelle arbejdsmiljøarbejde har således vanskeligt ved at få greb om videnarbejdets mangetydighed og de dynamikker, der konstituerer videnarbejdet.

Vi mener derfor, at der er behov for at gentænke arbejdsmiljøindsatsen i forhold til videnarbejdet og at finde nye måder at tale om de problemer på som videnarbejderne støder på i deres arbejde. I denne artikel har vi forsøgt at decentrere stressbegrebet og i stedet forsøgt at tematisere videnarbejdernes problemer og udfordringer via begejstring og belastning, idet vi mener, at denne tematisering formår at sætte fokus på nye og vigtige forhold i videnarbejdet. Vi ønsker at bidrage til udviklingen af et nyt vokabular, der kan genbeskrive videnarbejdernes virkelighed på en ny måde, hvor det relationelle træder tydeligere frem end det individuelle, hvor det socialpsykologiske perspektiv bliver prioriteret frem for det individualpsykologiske, og hvor de institutionelle rammer for arbejdet fremskrives frem for personlige præferencer eller den personlige konstitution. I vores forståelse ser vi det som et vilkår i videnarbejdet, at der hersker mangetydighed og kontingens. Der er intet, der tyder på, at denne mangetydighed kan elimineres en gang for alle, og det er også et åbent spørgsmål, om ”det entydige” arbejde vil skabe et bedre arbejdsmiljø. Men bestræbelserne må gå i retning af at regulere og bemestre videnarbejdet på mere hensigtsmæssige måder. Hvilke måder, der er mest hensigtsmæssige, vil det føre for vidt at komme ind på her. Vi mener, for det første, at spørgsmålet er så stort og vigtigt, at det gør krav på en mere omfattende diskussion, end vi har mulighed for at give her. For det andet er vi, på baggrund af vores erfaringer om videnarbejdets mangetydighed, skeptiske over for generelle og akontekstuelle modeller og ”løsninger”. Vores diskussion tydeliggør netop, at forskellige forståelser

i videnarbejdet kan være belastende og/eller begejstrende for forskellige personer og i forskellige kontekster. For det tredje vil vi pege på, at en forudsætning for at finde virkningsfulde løsninger hænger tæt sammen med, at det er videnarbejderne selv, der udvikler løsninger. Hvad der er begejstrende og belastende i videnarbejdet er i vid udstrækning socialt konstrueret og institutionelt funderet. Den eneste måde, sociale institutioner kan transformeres på, er ved, at aktørerne ændrer deres praksis. Videnarbejderne må derfor transformere deres sociale institutioner selv. Disse transformationsprocesser kan faciliteres, men ikke styres af konsulenter, ledere eller andre, der ikke er en del af de institutionelle praksisser.

Vi er af den opfattelse, at vejen frem må handle om at skabe en kollektiv refleksion blandt videnarbejderne om deres arbejdsvilkår – hvordan arbejdet er tilrettelagt og ledet. Selvledelse har i dag en stor plads i videnarbejdet, på godt og ondt. Men det kræver en kollektiv refleksion at få afdækket, hvad fx selvledelse gør ved os og vores indbyrdes arbejdsrelationer. Ligeledes kræver det en kollektiv refleksion at få tydeliggjort videnarbejdernes forskellige fagligheder, deres forventninger og ønsker til arbejdet, osv. Den kollektive refleksion kan bidrage til at tøjle engagementet med henblik på at finde nye løsninger, der kan afprøves. Om disse løsninger virker (for alle), og om de formår at begrænse belastningen i arbejdet, er der ingen garantier for, men det er kun videnarbejderne selv i dialog med deres ledere, virksomheder, faglige organisationer, uddannelsessteder osv., der kan finde løsningen.

LITTERATUR

- AHL, H. (2006): Motivation in adult education: a problem solver or a euphemism for direction and control? i *International Journal of Lifelong Education*, vol. 25(4), 385-405.
- ALVESSON, M. (2004): *Knowledge work and knowledge intensive firms*, Oxford University Press.
- ALVESSON, M. & WILLMOTT, H. (2002): Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual, i *Journal of Management Studies*, July 2002, Vol. 39, Issue 5, pp. 619-644.
- ANDERSEN, M. et al. (2002): *Stress hos ledere I Danmark – årsager, udbredelse og konsekvenser*, Arbejds miljørådets Service Center.
- BROADBENT, J., et al. (eds.) (1997): *The End of the Professions? The restructuring of professional work*, Routledge.
- BUCCHIARELLI, L. (1994): *Designing Engineers*, MIT Press.
- BUCCHIARELLI, L. & KUHN, S. (1997): Engineering Education and Engineering Practice: Improving the fit, i BARLEY, S. & ORR, J.: *Between Craft and Science. Technical Work in U.S. Settings*, Cornell University Press.
- BUCH, A. (2002): *Social lærings teori*, Frederiksberg, Roskilde Universitetsforlag.
- BUCH, A. & ANDERSEN, V. (2008): Knowledge Work and Stress – Beyond The Job-strain Model, i SZNELWAR, L., MASCIA, F. & MONTEDO, U. (eds.): *Human Factors in Organizational Design and Management – IX*, Santa Monica, IEA Press.

- BUCH, A. et al. (2009): Videnarbejde og stress – mellem begejstring og belastning, Dansk Jurist- og Økonomforbunds Forlag.
- CHRISTENSEN, T. & BUCH, A. (eds.) (1999): *Ingeniørliv – otte fortællinger*, København, Ingeniørforbundet i Danmark.
- DAVENPORT, T. (2005): *Thinking for a living. How to get better performance and results from knowledge workers*, Boston, Harvard Business School Press.
- DJØF (2005): DJØF'ernes arbejdsliv i nye organisationsformer, www.djoef.dk.
- DU GAY, P. (2008): 'Without Affection or Enthusiasm'. Problems of Involvement and Attachment in 'Responsive' Public Management, i *Organization*, 15(3).
- FTF (2006): *Stress på FTF-arbejdspladser*, www.ftf.dk.
- GIDDENS, A. (1991): *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Moderne Age*, Stanford, Stanford University Press.
- GOFFMAN, E. (1959): *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday.
- GROTH, S. & ROSBJERG, R. (2006): Selvledelse – medicin eller vira?, i DALSGAARD, T.: *Stress – et vilkår i det moderne arbejdsliv*, Dansk Jurist- og Økonomforbunds Forlag.
- GRÖNLUND, A. (2007). Employee control in the era of flexibility: A stress buffer or a stress amplifier? i *European Societies*, 9:3, 409-428.
- HVID, H. (2009): To be in control – vejen til godt psykisk arbejdsmiljø, læring og innovation?, i *Tidsskrift for Arbejdsliv* 11(1).
- IDA (2002): *Ingeniører mellem arbejdsliv, familieliv og stress*, www.ida.dk.
- JØRGENSEN, U. (red.) (2008): *I teknologiens laboratorium – ingeniørfagets videnskabssteori*, Polyteknisk Forlag.
- KARASEK, R. & THEORELL, T. (1990): *Healthy Work – Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, New York, NY, Basic Books.
- KÄRREMAN, D. Et al. (2002): The Return of the Machine Bureaucracy? Management Control in the Work Settings of Professionals, i *International Studies of Management & Organizations*, vol. 32, no. 2, pp. 70-92.
- KNORR CETINA, K. (1999): *Epistemic Cultures. How the Sciences Make Knowledge*, Boston, Harvard University Press.
- KRISTENSEN, T.S. (2008): Er det virksomheden, der er patienten?, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, nr. 4, Syddansk Universitetsforlag.
- KUNDA, G. (2006): *Engineering Culture: Control and Commitment in High-tech Corporations*, 2nd edition, Temple University Press.
- LARSEN, B. et al. (2005): *Begejstring og distance. Om unge videnarbejdedes arbejdsmotivation*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- LAYTON, E. (1986): *The Revolt of the Engineers. Social Responsibility and the American Engineering Profession*, The Johns Hopkins University Press.
- MEAD, G.H. (1934): *Mind, Self and Society*, University of Chicago Press.
- NIELSEN, F. & ANDERSEN, V. (2008): *Ingeniørernes arbejdsmiljø for fremtiden. Ledelsesteknologier og fagidentitet*, DTU-Management, tilgængelig på www.ida.dk.
- PRÆTORIUS, N. (2007): *Stress – det moderne trauma*, Psykologisk Forlag.
- RORTY, R. (1989): *Contingency, irony, and solidarity*, Stanford, Cambridge University Press.
- SCOTT, R. (2008a): Lords of the Dance: Professionals as Institutional Agents, i *Organization Studies* 29(02), London, Sage Publications.
- SCOTT, R. (2008b): *Institutions and organizations*, 3rd [1995] edition, London, Sage Publications.
- SCOTT, R. & BACKMAN, E. (1990): Institutional theory and the medical care sector, i Cummings, L. & Straw, B. (eds.): *Innovations in health care delivery: Insights for organization theory*, CT: JAI.
- SELYE, H. (1974): *The Stress of Life*, New York, McGraw-Hill Education.

- SHAPIN, S. (2008): *The Scientific Life. A Moral History of a Late Modern Vocation*, University of Chicago Press.
- SØRENSEN, O. et al. (2007): Indflydelse i videnarbejde – kan man få for meget af det gode?, i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 9(3), 38-54.
- TUCKER, S. (1972): *Enthusiasm: A Study in Semantic Change*, Cambridge, Cambridge University Press.
- UGESKRIFT FOR LÆGER (2007): Stress – epidemi eller modefænomen, 169(43):3692 – (interview med Palle Ørbæk og Einar Baldursson).
- VINER, R. (1999): Putting Stress in Life: Hans Selye and the Making of Stress Theory, i *Social Studies of Science*, 29(3), 391-410.
- WEICK, K. (1995): *Sensemaking in Organizations*, London, SAGE Publications.
- WILLIAMS, R. (2003): *Retooling. A Historian Confronts Technological Change*, MIT Press.