

Resultatmålinger og stress

Resultatmålinger og stress

Peter Dahler-Larsen og Signe Pihl-Thingvad

Syddansk Universitetsforlag

© Forfatterne og Syddansk Universitetsforlag 2014
Sats og tryk: Narayana Press
Omslag: Mikkel Henssel

ISBN 978 87 7674 825 8

Resultatmåling og stress
er trykt med støtte fra
Arbejds miljøforskningsfonden

Mekanisk, fotografisk, elektronisk eller
anden mangfoldiggørelse af denne bog
er kun tilladt med forlagets tilladelse eller
ifølge overenskomst med Copy-Dan

Syddansk Universitetsforlag
Campusvej 55
5230 Odense M

Tlf. 6615 7999
Fax. 6615 8126
www.universitypress.dk



Indhold

Om projektet og denne bog	7
Introduktion: Resultatmåling og stress <i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	9
Kapitel 1 Performance management og resultatmålinger <i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	20
Kapitel 2 Hvad er psykisk arbejdsmiljø? – forskning i det psykosociale arbejdsmiljø <i>Af Signe Pihl-Thingvad</i>	41
Kapitel 3 Metode <i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	59
Kapitel 4 Præster: En gruppe uden resultatmålinger? <i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	72
Kapitel 5 De tre undersøgte grupper og deres resultatmålingssystemer <i>Af Peter Dahler-Larsen og Signe Pihl-Thingvad</i>	77
Kapitel 6 Resultatmålinger og stress: Sammenligninger på gruppeniveau <i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	92
Kapitel 7 Resultatmålinger og krav i arbejdet <i>Af Signe Pihl-Thingvad</i>	102
Kapitel 8 Resultatmålinger, autonomi og social støtte i arbejdet <i>Af Signe Pihl-Thingvad</i>	122

Kapitel 9	Resultatmålinger og stress – resultatmålingers forklaringskraft i krav-kontrol- modellens univers	136
	<i>Af Signe Pihl-Thingvad</i>	
Kapitel 10	Bidrag-belønnings-modellen, resultatmålinger og stress	157
	<i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	
Kapitel 11	Resultatmålinger og egne krav til præstation	166
	<i>Af Signe Pihl-Thingvad</i>	
Kapitel 12	Klarhed og uklarhed i resultatmålinger: Et processuelt perspektiv	191
	<i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	
	Sammenfatning og perspektivering	206
	<i>Af Peter Dahler-Larsen</i>	
	Metodebilag	218
	<i>Af Signe Pihl-Thingvad</i>	
	Bilag: Det anvendte spørgeskema	223
	Litteraturliste	233

Om projektet og denne bog

Projektet “Konsekvenser af resultatmålinger” er finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden. Løsningen af opgaven har forudsat en kombination af bidrag fra forskellige vidensområder og metoder såvel som en indsats fra mange parter.

Peter Dahler-Larsen (PDL) har været projektleder. Signe Pihl-Thingvad (SPT) og Peter Dahler-Larsen (PDL) har skrevet projektansøgningen og konciperet projektet i fællesskab. Ansvar for indsamlingen af kvantitative og kvalitative data i jobcentre har været SPT's, mens det for sproglærerne har været PDL's. Vi vil gerne takke ph.d.-studerende Niels Dyhrberg for at have varetaget dataindsamlingen i gymnasierne, såvel som for hans bidrag til projektet i øvrigt.

Vi har i dette projekt været stærkt optaget af ideen om mixed methods, herunder ikke blot at bruge forskellige metoder, men også at lade forskellige synsvinkler på emnet brydes. Det har haft konsekvenser for bogens indhold og disposition. Indholdsfortegnelsen angiver, hvem der har skrevet de enkelte kapitler. SPT har foretaget den statistiske databearbejdning. PDL har haft det overordnede redaktionelle ansvar for denne bog. Derudover vil der udkomme udvalgte analyser og refleksioner i artikelform.

En række studentermedhjælpere har medvirket. Nogle har løst særligt selvstændige opgaver rigtig godt, og derfor vil vi gerne takke Louise Matthiesen, Johanne Bilotoft, Kim Andersen, Frederik Gaardboe og Anders Filtenborg.

En særlig tak til professor Helge Søndergaard Hvid fra RUC og Vibeke Andersen fra Ålborg Universitet for deres kritiske og konstruktive review af vores manuskriptudkast samt til Jennifer Greene for rådgivning om mixed methods.

Vi vil endelig takke de medvirkende fagforeninger, ledere og enkeltpersoner, der kraftigt har forøget vores kendskab til situationen inden for de undersøgte grupper og gjort dataindsamlingen mulig.

Peter Dahler-Larsen og Signe Pihl-Thingvad

INTRODUKTION:

Resultatmåling og stress

Af Peter Dahler-Larsen

Begrebet stress har i de senere år meldt sig som udtryk for en større konfiguration af problemer i vores samfund. I en ny undersøgelse angiver 15 % af deltagerne at have følt sig stressede “hele tiden” eller “ofte” i løbet af de seneste to uger (NFA 2012). Tallet har været stigende i mere end 25 år (Statens Institut for Folkesundhed 2005 (citeret i Holm-Pedersen 2011: 17)).

Stress markerer sig som problem på flere måder. Stressede mennesker har en øget forekomst af tegn på en sundhedsskadelig livsform. Man mistænker, at alvorlig stress kan føre til depression. 200.000 mennesker lider af depression i Danmark i dette øjeblik (Sundhed.dk).

Der er ikke blot tale om en lang række af individuelle ulykker. Stress og i værste fald depression markerer sig som samfundsmæssige problemer i form af sygefravær og omkostninger til behandling, sygedagpenge osv. Hvis man kunne reducere sygefraværet i den offentlige sektor, svarer det nogenlunde i en økonomisk kalkule til at samle guld op på gaden. Når der er sygefravær, betaler man både løn, behandlingsomkostninger og måske en vikar, og opgaven løses måske ikke alligevel, eller kun dårligt.

Både set fra et effektivitetsperspektiv og et sundhedsperspektiv er stress derfor et problem, selvom problemet selvfølgelig ikke konciperes på samme måde fra de to nævnte perspektiver.

Men det er forståeligt, at man i de senere år i stigende grad er begyndt at tale om “det psykiske arbejdsmiljø” for at forstå og påvirke de faktorer, der fører til stress.

Stress bruges både som et videnskabeligt begreb og et hverdagsbegreb (Bovbjerg 2011: 45), men sådan er det med flere moderne begreber, som bruges reflektivt, dvs. begrebet bruges både direkte i samfundet om et oplevet problem – “uh, jeg må være stresset”, kan man sige og blive forstået – men det bruges også i diagnose, måling og forskning, når samfundet forsøger at dokumentere, udforske og behandle de italesatte problemer.

Der er mange interesser i denne sag. Det psykiske arbejdsmiljø er pr. definition et begreb, man interesserer sig for, fordi man ikke blot har en forståelsesinteresse, men også en interesse i interventioner og ændringer. Årsagsanalyse, ansvarsplacering, politik og værdier er forbundne. (Vi er bevidste om, at begrebet “psykisk arbejdsmiljø” omfatter en række andre fænomener end stress. Men vores fokus er på stress.)

En afgørende skillelinje har for eksempel at gøre med, om man ser arbejdspladsen eller individet som hovedansvarlig for at iværksætte strategier, der kan modvirke eller håndtere stress.

Den flerdobbelte brug af begrebet stress skaber en “svampet” meningsstruktur, hvor mennesker investerer forskellige problematiseringer, ønsker, forventninger, kritikker og værdier i begrebet. Sagt på en pæn måde er den hverdagsmæssige brug af begrebet, den medicinske diagnose, den terapeutiske-psykologiske diskurs om stress og den ledelsesmæssige koncipering af et stressproblem kun meget løst koblet til hinanden.

Men selvfølgelig har de forskellige samfundssegmenters brug af begrebet noget med hinanden at gøre i praksis. For eksempel kan et lægebeføg, der resulterer i en diagnose, ændre en persons liv, således at man går fra den ene dag at være en hemmeligt overbelastet, men påskønnet medarbejder, til næste dag at være sygemeldt og statistisk set truet af marginalisering i forhold til arbejdsmarkedet.

Det er denne dikotomisering af livsmulighederne, som ordet “stress” i øjeblikket knyttes til, i hvert fald hvis vi ser på de vejbaner for den enkelte, som samfundet har institutionaliseret.

En stor del af den praktiske interesse for stress som led i det “psykiske arbejdsmiljø” knytter sig derfor selvfølgelig til, om man kan identificere faktorer, der udløser stress, for derved at tilrettelægge arbejdet og dets organisering – og hvad der i øvrigt skal til – på en sådan måde, at stress bedre forebygges, inden det bliver et lammende problem. Tanken kan kaldes “organisationsudvikling” eller “forebyggelse” eller “bedre arbejdsmiljø”.

Fra et sociologisk perspektiv kan man se den samfundsmæssige optagethed af stress og psykiske lidelser i et helikopterperspektiv. Den franske sociolog Alain Ehrenberg hævder således, at hvor tidligere tiders psykiske diskurs var centreret omkring neurosen, og hovedspørgsmålet var “hvad er tilladt?”, så er hovedproblemet i dag den depressive “hvad magter jeg?” (Ehrenberg 2010). Samfundets psykiske orden afspejler den sociale orden. Spændinger i den sociale orden, herunder i vores arbejdsbegreb og vores organisering af arbejdslivet, sætter sig som problemer i det psykiske. Byung-Chul Han (2012) går i bogen “Trætheds-

samfundet” et skridt videre og peger på, at det overbelastede subjekt er et præstationssubjekt, som samfundet har sat i krig med sig selv. Det præsterende subjekt skal i dag noget, som er i fuld gang med at ødelægge det. Det er samfundsmæssige forestillinger om et evigt og altid præsterende individ, der skaber nedslidning og træthed. Det er en meget fundamental dyrkelse ikke blot af produktivitet, men også menneskelig udfoldelse i form af handling, der forskyder eftertanke, hvile og ro til samfundets forbudte zone. Præstationsbesættelsen findes i lige mål hos praktikere og filosoffer, mener Han. Enhver pause skal i dag gøres til et hurtigmøde eller en opladning. Politisk og organisatorisk indretter man sig på at præstere maksimalt, fra konkurrencestat til månedens medarbejder.

Med andre ord: Den psykiske misere er egentlig social, kollektiv og organisatorisk. Det rejser spørgsmålet om, om nye organisationsformer og ledelsesinstrumenter medvirker til at skabe stress. Det er en oplagt ide, at Hans præstationssubjekt er fremmet og iscenesat af de mange former for målinger, vi ser i vor tid.

Der har i de senere år været en intens debat i samfundet om resultatmålinger. Ikke mindst som led i New Public Management er den offentlige sektors styringsrelationer i stigende grad blevet konciperet som kontraktrelationer, hvor underordnede dele af myndighedssystemet skal levere dokumentation for nogle forhåndsspecificerede og målbare ydelser til de overordnede dele. Uanset om tanken direkte er knyttet til privatisering og udlicitering, eller der mere eller mindre er tale om en slags mental omkalfatring af allerede eksisterende offentlige organisationer, synes ideen om målbare ydelser at have spredt sig. Ideen er knyttet sammen med vigtige forestillinger i vores samfund, som synes svære at komme uden om. Ideen om målbare ydelser trækker på forestillinger om objektivitet, altså at der ikke er så meget at diskutere, når der er tal på (Porter 1995). Ideen om effektivisering knytter sig til forestillinger om vedvarende optimering af både privat og offentlig produktion i vores samfund, herunder at ikke blot vores rigdom, men vores fortsatte eksistens som samfund afhænger af løbende optimering af økonomiske størrelser. Ideen om kontrol og styring er afgørende for den politiske ledelse af velfærdsstaten. Ideen om dokumentation og tilsyn af offentlig virksomhed ser ud til at spille en nøglerolle for skabelsen af tillid, selvom paradokset måske er, at der også fremmes mere mistillid ved samme lejlighed (Power 1997).

Skiftende regeringer lover optimering og kvalitet, men ingen regering har i nyere tid grundlæggende sat spørgsmålstegn ved nødvendigheden af måling som led i kontrol af den offentlige sektor. De rationelle bureaukratiske styreformers skifter form og ansigt gennem tiden, men behovet for rationel bureaukratisk

styring ser ikke ud til at gå væk. På den måde passer afrapportering af målbare resultater ind i en større organisatorisk og samfundsmæssig logik.

Men de senere års tendenser i retning af flere resultatmålingssystemer har været stærkt debatteret. Tidligere embedsmænd i Finansministeriet har sågar begået en meget omtalt kronik (Politiken 29. marts 2007), hvor de beder om tilgivelse for deres indførelse af systemer til måling og dokumentation. Mens det oprindelige sigte var at forenkle bureaukratiske krav og reducere mængden af afrapporteringssystemer, ser konsekvensen ud til at være den stik modsatte.

I den offentlige debat har en række kritikere været fremsat. Det har været hævdet, at afrapporteringskrav har været formalistiske og bureaukratiske uden anden reel konsekvens end at stjæle de offentligt ansattes tid, som kunne have været anvendt bedre direkte i forhold til borgerne.

En anden kritik har gået på, at en lang række indikatorer har skævvredet den offentlige indsats. Det er svært at finde gode og valide indikatorer for kvaliteten af løsningen af en række kerneopgaver i den offentlige sektor. Når man i stedet indsætter forskellige proxyvariable såsom "hvor lang tid går der?" eller "hvor tilfreds er kunden?", så skævvrides nogle grundlæggende værdier i forhold til opgaveløsningen, lyder kritikken. Den underliggende ide er, at den offentlige sektors kerneopgaver pr. definition er svært målelige.

En tredje kritik omhandler ændringer i de relationer og den anerkendelse, som karakteriserer samfundets forhold til de offentligt ansatte. Mange offentligt ansatte har oplevet resultatmålinger som en kritik baseret på mistillid. Professioner, som traditionelt har været karakteriseret ved et vist frirum til at løse komplicerede opgaver baseret på professionens viden og dømmekraft, har i de senere år oplevet at blive udsat for resultatmålingssystemer, der leder tankerne hen på industriel masseproduktion. Et eksempel er lærerne og test, et andet er forskere og publikationstællingssystemer.

Selvom debatten af og til har været intens, selvom man i enkelte tilfælde har set en tilbagerulning af resultatopgørelser (for eksempel hvad angår tidstællinger baseret på stregkoderegistrering i hjemmeplejen), og selvom nogle opgørelses-systemer måske er udformet mindre vidtgående, end de i fantasien kunne have været (for eksempel offentliggøres de enkelte skolars testresultater ikke), så er de fleste iagttagere enige om, at tendensen til resultatmåling i den offentlige sektor er vidtgående og fremadskridende.

Bemærkelsesværdigt nok synes den tænkning, der dominerer på dette område, ikke for alvor at være påvirket af tænkningen på andre. Selv inden for samme offentlige sektor synes der at være en udbredt parcellering af både problemstil-

linger og tankeformer. For at sige det groft, har man på stressområdet og inden for psykisk arbejdsmiljø en ide om, at mennesket er en levende organisme, der reagerer på påvirkninger. På resultatmålingsområdet synes den grundlæggende ide derimod at være, at mennesket er en maskine, der performer, eller måske mere præcist et kalkulerende væsen, der reagerer på incitamenter. Men at mennesket skulle kunne føle noget, og at der skulle være grænser for, hvad det magter, har man ikke hørt om inden for performance management.

Ved planlægning af systemer til resultatmåling tager man tilsyneladende ikke for alvor højde for, at mennesker kan gå ned med stress. Den tanke er ikke opstået, at man kan øge performance ved at undgå stressbelastninger og sygemeldinger. Den "hårde" tænkning i resultatmåling og den "bløde" i arbejdsmiljø er ikke forbundne.

I hvert fald kan man på flere arbejdspladser opleve, at ingen forbinder det møde, der finder sted den ene dag om ny strategi, bedre performance og øget konkurrencedygtighed med det møde, der afholdes den næste dag om problemer i det psykiske arbejdsmiljø. Stressinitiativer bliver i bedste fald til korte indslag fra en ekspert udefra på et gå-hjem-møde, men ind i den egentlige ledelsesmæssige mainstream af beslutninger og virkemidler kommer de ikke.

I dette projekt går vi den diametralt modsatte vej. Vi spørger direkte, om den ene vigtige og fyldige tendens har noget at gøre med den anden vigtige og fyldige tendens, altså om der er en forbindelse mellem resultatmålinger og stress. Problemstillingen er med andre ord, om der kan påvises en forbindelse mellem resultatmålinger og stress for grupper af offentligt ansatte.

Det valgte fokus på den offentligt ansatte hænger sammen med vores tilknytning til institutter for statskundskab, hvor der er tradition for at interessere sig for alle mulige aspekter af den offentlige organisations ledelse og styring, herunder også implementeringen af offentlige indsatser helt ned til mødet mellem den enkelte offentligt ansatte og borgeren.

Arbejdsmiljøforskningsfonden har støttet dette projekt som led i et større program, hvis formål var at forstå nye organiseringsformers konsekvenser for det psykiske arbejdsmiljø. Arbejdsmiljøforskningsfonden fandt det vigtigt at få belyst de arbejdsmiljøproblemer, der følger af nye organiseringsformer og ledelsesinstrumenter, og heriblandt blev resultatmåling sågar eksplicit nævnt som tema.

I den henseende er vores problemstilling problemstyret. Vi tager udgangspunkt i et konkret problem, som både har praktisk og teoretisk interesse.

I vores ansøgning til Arbejdsmiljøforskningsfondet lovede vi at studere udvalgte grupper af offentligt ansatte, der løser nogle typiske og illustrative vel-

færdsopgaver. Det er lykkedes at skaffe gode kvantitative og kvalitative data om tre grupper: gymnasielærere, sproglærere og jobkonsulenter.

De tre grupper er udvalgt, fordi de varetager typiske opgaver i den moderne velfærdsstat, og fordi de er kandidater til at få stress ud fra gængse undersøgelser, der viser, at undervisere (som andre videnarbejdere) i særlig grad kan føle sig stressede, ligesom det er en kilde til stress at skulle tage sig af andre menneskers problemer (NFA 2012). De tre grupper er også valgt, fordi de er udsat for meget forskellige typer af resultatmålingssystemer.

På jobcentrene oplever man en intens offentlig styring i form af statistiske indikatorer og benchmarking mellem centre. Beskæftigelsesområdet har stor offentlig og politisk bevågenhed og er et af de mest statistisk gennemlyste indsatsområder i hele den offentlige sektor. Der er udspecificerede indikatorer for beskæftigelsesudviklingen, aktivering og sanktioner for en lang række grupper blandt de ledige.

På gymnasieområdet har man i det senere år oplevet en stærk styringsmæssig nyorientering af et ellers klassisk professionaliseret område. Gymnasierne er gjort økonomisk afhængige af elevernes søgning og gennemførelse. Nye evalueringmekanismer er sat ind i form af elevtilfredshedsmålinger og offentliggjorte karakterer tillige med en række interne evalueringstiltag.

For sproglærere, der underviser indvandrere i dansk, afhænger den enkelte skoles økonomi næsten eksklusivt af antal beståede elever i forhold til et nationalt system af modultests nøje opdelt efter sprogligt niveau.

Som man bemærker, er alle tre grupper udsat for hver deres form for resultatmåling. Hos alle de tre grupper, sproglærere, gymnasielærere og jobkonsulenter, forventer vi, at der er noget på spil, som er værd at studere for at forstå eventuelle forbindelser mellem resultatmålinger og det psykiske arbejdsmiljø.

Vores primære interesse er ikke at forstå, om resultatmåling som sådan gør en forskel sammenlignet med en situation, hvor resultatmåling ikke findes. Som forskningsmæssigt design kan man tænke, at en sådan løsning må være optimal. Men den er ikke praktisk relevant. Vores projekt er ikke i den henseende designstyret. Der er nemlig ikke ret mange offentligt ansatte, der overhovedet ikke oplever nogen form for resultatmåling.

Hvad der interesserer os mere er derfor udformningen af resultatmåling og den måde, som den modtages og opleves af de tre grupper, hvor vi har vores fokus, nemlig hos jobkonsulenter, sproglærere og gymnasielærere. Og så er vi interesseret i, om vi kan påvise konsekvenser heraf på det psykiske arbejdsmiljø inden for de tre grupper.

Det er indlysende, at vi ikke stiller i udsigt, at de tre grupper er repræsentative for offentligt ansatte som sådan. Vi hævder blot, at de er interessante eksempler, som man kan lære noget af at studere.

Mere specifikt er vi interesseret i følgende temaer.

Vi ønsker først og fremmest at forstå, hvilke resultatmålinger der findes for de tre grupper. Vi ønsker at forstå, hvad der måles, hvor mange resultatmålings-systemer der er, og hvordan de er bygget op.

Vi ønsker dernæst at forstå, hvor meget resultatmålinger fylder i det daglige for de undersøgte grupper. Hvor meget tænker man på dem, hvor meget tid bruger man på dem, og i hvilken grad oplever man dem som belastende sammenlignet med andre faktorer, der kan virke belastende i arbejdsmiljøet?

Så ønsker vi at belyse, hvordan resultatmålingernes virkninger opleves af medarbejderne. Opleves det, at de fører til en skævvridning af arbejdet væk fra kerneopgaverne? Eller oplever man for eksempel i stedet, at resultatmålinger faktisk er med til at skabe klarhed i en i øvrigt uklar arbejdsverden?

Med alt dette som forudsætning ønsker vi at finde ud af, om egenskaber ved resultatmålinger og oplevelserne heraf kan medvirke til at forklare variationer i stress i hver af de tre nævnte grupper af medarbejdere. Det gør vi ved at trække på to velkendte modeller til forklaring af stress. Det er for det første Karaseks (Karasek 1979) krav-kontrol-model, som ser stress som et resultat af en situation, hvor medarbejderen ikke har kontrol over sin arbejdsituation, således at man er forhindret i at indfri de krav, der stilles. Situationen kan modificeres, hvis man oplever social støtte fra ledelse eller kolleger. For det andet ser Siegrists (Siegrist et al. 2004) bidrag-belønnings-model stress som resultat af en ubalance mellem medarbejderens indsats og den modtagne belønning. Ubalancen forværres, hvis medarbejderen er overcommitted til sit arbejde. Det nye er, at vi integrerer data om oplevelsen af resultatmålinger i disse modeller for at finde ud af, om resultatmålinger medvirker til at forklare stress, og hvor stor denne påvirkning er sammenlignet med andre forhold, der er kendt for at medvirke til stress.

Begge de nævnte modeller er så generelle, at vi må oversætte deres komponenter til noget mere konkret i den foreliggende undersøgelse. Det betyder, at vi må kontekstualisere modellerne i forhold til den enkelte gruppes arbejde og i forhold til, hvad medarbejderne i grupperne siger, de oplever.

Samtidig er vi bevidste om, at forskningsområdet 'psykisk arbejdsmiljø' er i kraftigt skred for tiden. Der er både et opgør med gængse modeller – især en påpegning af, at krav-kontrol-modellen i stigende grad er irrelevant, hvad angår

videnarbejdere, som har selvstændig kontrol over eget arbejde, men alligevel er blandt de mest stressede. Men der er også spændende udviklinger i retning af helt nye modeller i forbindelse med et paradigmeskred i arbejdsmiljøforskningen i retning af mindre fokus på individer og faktorer og i stedet en bedre forståelse af dynamik, samspil og interaktivitet. Oplevelser af retfærdighed og selvforståelse, evt. krænkelse af selvforståelse, ser ud til at være nye vigtige temaer.

Derfor forsøger vi ikke blot at belyse resultatmålingers effekt på stress via de to klassiske modeller, men også at positionere vores bidrag i forhold til disse interessante nybrud. Det kræver, at vi formulerer vores bidrag i tilknytning til konkrete forskningstemaer. Her byder vi på to, dels angående betydningen af medarbejdernes oplevelse af, at deres egne krav til dem selv er den mest belastende faktor, dels angående betydningen af klarhed/uklarhed i de lokale meningskabende processer med resultatmålinger.

Vi mener disse to forskningstemaer er velbegrundede ud fra vore data, og vi mener, at de er velplacerede i forhold til det igangværende paradigmeskred i arbejdsmiljøforskningen.

Fra starten af projektet har vi besluttet at arbejde med en tilgang bestående af mixed methods. Vi kombinerer den fra arbejdsmiljøforskningen kendte spørgeskemaundersøgelse med kvalitative interviews og dokumentstudier. Det kan ikke blot føre til en rigere og mere facetteret belysning af et emne, når man kan belyse det ved hjælp af forskellige metoder. Det kan også give en anden form for rigere – i betydningen mere kontroversiel – indsigt, hvis de forskellige metoder faktisk siger hinanden imod.

Mixed methods betyder nemlig mere end at kombinere dataindsamlingsformer (Greene 2007). Hos Greene mikser man også – i samme projekt – de mentale modeller, som forskere bruger til at koncipere verden med.

Mixed methods betyder i den forstand, at man trækker på mere end ét fagligt område. Selvom vi i kraft af vores træning og uddannelse først og fremmest tænker organisationsteoretisk, så anerkender vi, at vi må besøge arbejdsmiljøforskere, der med en typisk psykologisk tankegang har målt fænomener som stress på måder, som er anerkendte og gennemprøvede, og som vi derfor ønsker at benytte. Men spørgsmålet er, hvilken tankemæssig bagage, der i samme omgang følger med.

Mixed methods kan også betyde, at man lader grundlæggende forskellige paradigmatisk grundopfattelser komme til orde i samme projekt. Et helt centralt eksempel på denne problematik har man vedrørende opfattelsen af kausalitet, altså årsags-virknings-sammenhænge. I en stor del af arbejdsmiljøforskningen –

såvel som andre forskningsfelter for tiden – ser man forskningens formål som at isolere determinanter (forklaringsfaktorer, på stressområdet for eksempel kaldet stressorer) i forhold til et givet problem. Hertil kræves dels meget klare begrebslige og abstraherede definitioner på faktorerne, der måles, og dels designs, der er egnede til at isolere effekten af disse faktorer. Et egnet design hertil kunne være et randomiseret kontrolleret prospektivt design. For at sige det mildt, bliver de færreste resultatmålingssystemer i den offentlige sektor indført i en interventionsgruppe, samtidig med at en helt sammenlignelig gruppe får lov at fortsætte uden resultatmåling. Vi behøver ikke drillende spørge, hvordan resultaterne af et liv uden resultatmåling skulle gøres op, men blot konstatere, at den slags designs på dette område har empirisk meget svag basis i den offentlige sektor, som vi kender den.

Den typiske måde at studere arbejdsmiljøproblemer på er ved tværsnitsundersøgelser baseret på surveys. De kommer typisk til at lide af i hvert fald tre almindelige metodeproblemer. Det ene er, at man baserer sig på selvrapportering – og respondenternes oplevelser afspejler ikke altid objektive forhold. Det næste er det såkaldte endogenitetsproblem, som består i, at de årsagsfaktorer, man opererer med, allerede er påvirket af de forhold, de skulle være årsag til. For eksempel oplever man et højt arbejdstempo som værre, hvis man allerede er stresset. Det tredje er helt generelt, at det er svært at holde årsagsfaktorer ude fra hinanden, fordi der som regel er mange samtidige forskelle mellem to situationer som sammenlignes. I vores undersøgelse varierer ikke blot resultatmålingssystemer mellem grupperne, men også arbejdsopgaver, uddannelsesforhold, status, graden af professionalismisme, ledelsessystemerne og en række andre fænomener derudover, som vi måske ikke er opmærksomme på.

Der er flere veje at gå. En vej er at etablere en række mere eller mindre rimelige antagelser, for eksempel at en samvariation mellem to faktorer repræsenterer et envejs kausalitetsforhold, og at man i en given analyse har taget højde for alle de mest relevante øvrige variable, for dernæst at give en given forklaringsfaktor – i det mindste – en chance for at vise sig i analysen.

En anden vej er at skifte perspektiv, bryde med antagelserne og anerkende, at faktorer spiller gensidigt sammen på en systemisk måde, og at der aldrig bliver nogen sikker viden om virkningen af isolerede og abstraherede determinanter. I et sådant perspektiv vil man i stedet operere med, at alle mekanismer og virkemåder alligevel er mere eller mindre kontekstbestemte, men derfor kan man godt identificere foreløbige og usikre, men alligevel sandsynliggjorte mønstre.

Pludselig bliver de tre metodeproblemer nævnt ovenstående ikke længere

forhindring for indsigt, men tværtimod tegn, som skal forstås. Ja, der er tale om oplevede fænomener, ja, årsagsfaktorer spiller gensidigt sammen og skaber systemiske, dynamiske virkninger, ja, kontekster er forskellige på mere end én måde samtidig.

Et projekt kan siges at basere sig på mixed methods, hvis man både giver kausalanalysen en rimelig chance, men også giver plads til at bryde med dens grundlæggende forforståelse.

Et projekt baseret på mixed methods kan i den forbindelse give et offensivt svar på den misere, at forskere inden for et paradigme ikke beskæftiger sig nævneværdigt med forskning inden for andre (Bovbjerg 2011: 45). Men et projekt baseret på mixed methods løber til gengæld risikoen for, at ingen synes, det er rigtig godt, og at det kollapser under vægten af sine egne interne diskussioner. Ligeledes er genuine mixed methods vanskelige at styre dispositionsmæssigt, fordi en indsigt baseret på en enkelt metode ofte rejser en række nye spørgsmål set fra andre metoders synsvinkel. En logisk lineær disponering af stoffet må derfor afløses af en mere dialogbaseret og kalejdoskopisk fremgangsmåde.

På den anden side er diskussion livsluft for indsigten, så hvorfor ikke forsøge? Det psykiske arbejdsmiljø som tema nærmest inviterer til mixed methods.

Vi finder det oplagt både at foretage en kausalanalyse og at forholde os skeptisk til den. Vi finder det også oplagt at holde gængse surveydata op mod kvalitative interviewudsagn. Og vi finder det oplagt at spørge ikke blot om, om kritiske meninger om resultatmålinger kan bekræftes, men også om resultatmålinger kan have bare nogen positive virkninger for nogen. Vi finder det oplagt at tjekke, om kendte forklaringsmodeller kan bruges til at sige noget ikke blot om stress, som man plejer, men også om resultatmålingers specifikke bidrag til stress – men også lede efter nye temaer hinsides de gængse modeller.

I kapitel 1 redegør vi for, hvordan vi opfatter resultatmålinger.

I kapitel 2 giver vi en oversigt over arbejdsmiljøforskningens gængse modeller.

I kapitel 3 diskuterer vi metode.

I kapitel 4 besøger vi en gruppe, nemlig præsterne, som ikke har ret meget resultatmåling (endnu), og spørger, om de har et problemfrit arbejdsmiljø.

I kapitel 5 giver vi en introduktion til de tre nærmere undersøgte grupper, nemlig sproglærere, gymnasielærere og jobkonsulenter, som alle har meget resultatmåling. Vi beskriver deres arbejdssituation og deres resultatmålingssystemer.

I kapitel 6 sammenligner vi på gruppeniveau stress, resultatmålinger og en række egenskaber ved gruppernes arbejdssituation.

I kapitel 7 bruger vi kvalitative data til at belyse den nærmere betydning af resultatmålinger og krav i de forskellige arbejdssituationer, som grupperne har.

I kapitel 8 beskriver vi, også ved hjælp af kvalitative data, resultatmålingers betydning i forhold til social støtte og autonomi i arbejdet.

I kapitel 9 undersøger vi, om krav-kontrol-modellen kan forklare forskelle i stress mellem individerne inden for hver gruppe, og om resultatmålingerne har noget at tilføje dertil.

I kapitel 10 undersøger vi, om bidrag-belønnings-modellen kan forklare forskelle i stress mellem individerne inden for hver gruppe, og om resultatmålingerne har noget at tilføje dertil.

I kapitel 11 ser vi nærmere på betydningen af medarbejdernes krav til sig selv.

I kapitel 12 går vi i dybden med temaet klarhed-uklarhed, hvad angår resultatmålingerne og deres anvendelse på arbejdspladserne.

Til sidst følger en sammenfattende konklusion, diskussion og perspektivering.