

Phd projekt

Håndtering af grænseløst vidensarbejde
Afsluttes sommer 2010



DET NATIONALE
FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJØ

Katrine Kjøller Neergaard
NFA & CBS

Hvem, hvad, hvor

- Katrine Kjøller Neergaard
- Phd-studerende på Forskerskolen i Viden & Ledelse ved Institut for Ledelse, Politik og Filosofi (LPF) på CBS. Vejleder: Bent Meier Sørensen
- Tilknyttet NFA projektet: Grænseløst arbejde, stress, søvnkvalitet og privatliv-arbejdslivs balance v. seniorforsker Karen Albertsen, bi-vejleder
- Financieret af AMFF samt NFA
- Kontor 1.40 på NFA, tlf. 3916 5283 og 2220 0618, kkn@arbejdsmiljoforskning.dk
- Phd afsluttes sommer 2010
- Cand.psych.aut. Fra KU 1997, speciale indenfor organisations- og sundhedspsykologi
- Tidligere ansættelser: Rådgiver i Kræftens Bekæmpelse, Krisepsykolog ved Hillerød Hospital (Fr.sund afdeling), Specialist (psykisk arbejdsmiljø) i Arbejdstilsynets Centrale Enhed



Arbejdstitel

Håndtering af grænseløst vidensarbejde

Om samspillet mellem individ og virksomhed i den individuelle strategiudvikling overfor temporal og spatial grænseløshed

Dvs:

Hvordan oplever og håndterer vidensarbejdere den konstante mulighed for at gå on-line og arbejde?

Hvilken betydning har arbejdspladsen her?



Genstand og baggrund

- Stadigt mere udbredt grænseløshed i relation til arbejdet
- Flere og flere kan arbejde hvorsomhelst nårsomhelst, dvs. har spatialt og temporalt (potentielt) grænseløst arbejde
- Især vidensarbejdet (og vidensarbejderen) er umiddelbart tilgængeligt
- Muligheden/ fleksibiliteten omkring on-line/off-line kan føre til Always-on (24/7/365) arbejde og dermed (formodentlig) WLimB
- Baggrund: IKT's almengørelse, øget andel af arbejdsstyrken beskæftiget med vidensarbejde samt udviklingen indenfor HRM og arbejdets organisering

Min nysgerrighed → angrebsvinkel i forhold til genstanden

- Hvordan *har* vidensarbejdere det med denne lette tilgængelighed? Hvad *gør* de med den? (Og er der en pris?)
- Hvad har vidensarbejdere reelt af håndterings- og selvledelsesmuligheder, hvis de samtidig skal være kulturoverensstemmende og ”belønnede” på deres arbejdsplads?

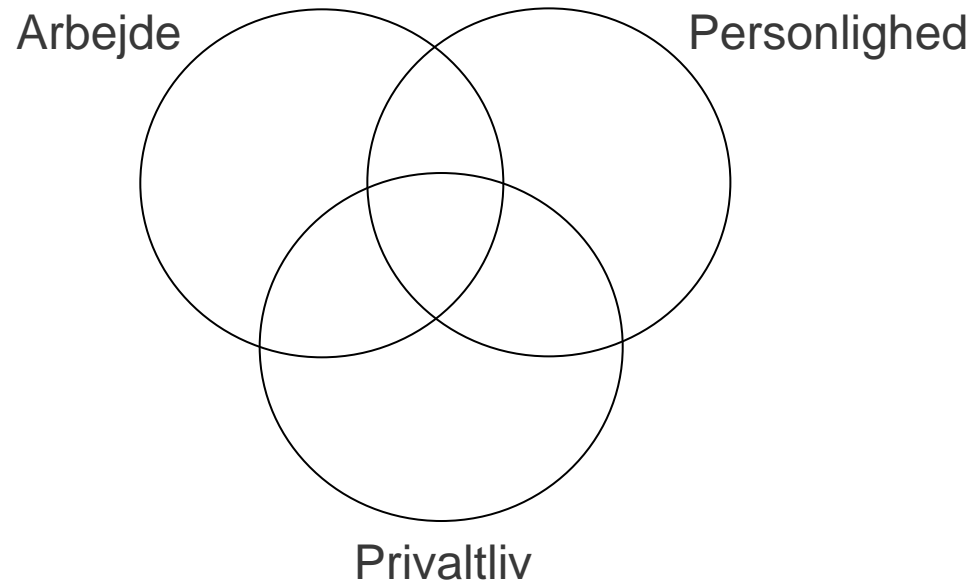
Angrebsvinkel jf. problemformulering og forskningsspørgsmål

1. Hvordan oplever og håndterer vidensarbejdere grænseløshedsaspekter i tid og sted (tilgængeligheden) af arbejdet?
(Herunder fokus på konsekvenser for WLB)
2. Hvilken betydning har (ledelses- og organisationskultur relaterede) virksomhedsspecifikke faktorer her?

Afgrænsning

- Vidensarbejdere på medarbejderniveau
- Organisationsniveau → Individniveau
- Oplevelser → appraisal → coping → oplevelse bl.a. WLB
- Formelle ledelsesrelaterede + uformelle kulturrelaterede faktorer
- Grænseløshed
 - **Tid** (*incl den mentale arbejdstid*)
 - **Sted**
 - Opgave
 - Organisering
 - Personlighed
 - Geografi (globalisering)

Domæner



Metode og design

- Induktiv (abduktiv) metode
- Multiple Case Study på 2 vidensintensive virksomheder
- Kvalitativ undersøgelse af medarbejderes oplevelser og håndtering samt relevante virksomhedsspecifikke forhold.

Metode og design fortsat

- Individuelle interviews af hhv. medarbejdere og ledere (forskelligt formål). Varighed ca. 50 min.
- Semistruktureret spørgeguide (type1 og type2)
- Feltobservationer (fokus; ledelse, kultur)
- Indsamling af skriftligt (og andet relevant) materiale

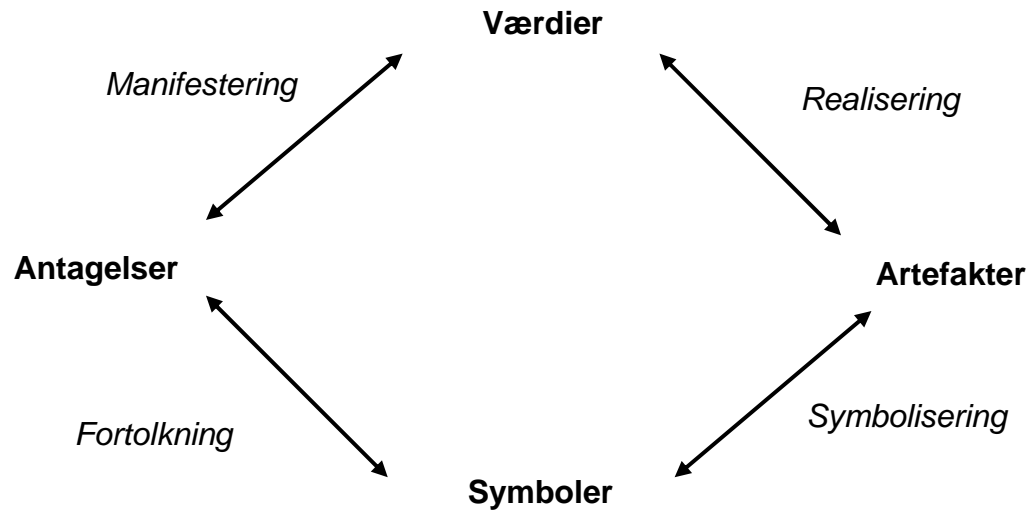


Analysestrategi

- Fænomenologisk (pragmatisk) metode (Giorgi, Greene, Kvale m.fl.)
- Socialpsykologisk, arbejdspsykologisk og eksistenspsykologisk teori om coping samt eksistentielle grundvilkår (Lazarus, Yalom)
- Organisationskultur/ledelses teori (Schein light, jf. Hatch, Alvesson, Hofstede, Yukl, Wieck?)
- Psykisk arbejdsmiljøtilgang (Karasek: demand-kontrol, Siegriest: effort-reward, Kristensen: NFA's 6 guldkorn + diamanter?, Agervold, WLBteori)
- Mikrosociologisk-filosofisk teori (Hochschild, Sennet m.fl. + evt. Gofmann og ANT)

Organisationskultur

Schein - Hatch-model



NFA's 6 guldkorn

- Indflydelse
- Mening
- Forudsigelighed
- Social støtte
- Belønning
- Krav
- + diamanter



Overlappende fagvinkler på mit kernefænomen og min genstand

Psykologi

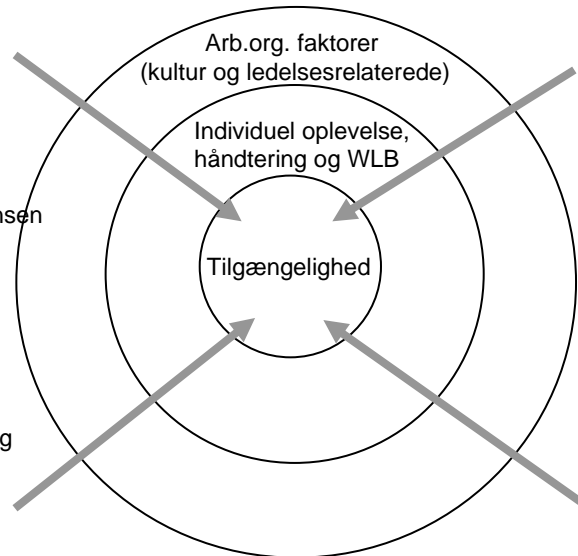
Stress – coping
Psykisk arbejdsmiljø, WLB
Org.kultur
Eksistentiel psykologi
Fx

Lazarus
Karasek
Siegriest
Warr
Søndergård Kristensen
Agervold
Csonka
Schein
Yalom
Schultz

Sociologi og filosofi

Magt og individualisering
Informationssamfund
Grænseløshed
Fx

Bordieus
Foucault
Sennet
Giddens
Bovbjerg
Åkerstrøm Andersen
Tynell



IKT-teori

Informationssamfund
Menneske-maskine-samspil
ANT
Fx

Castells
Latour
Callon

Organisationsteori

Ledelse
Selvledelse
HR management
Org.kultur
Fx

McGregor
Yukl
Groth&Rosbjerg
Bertelsen et.al.
Holt Larsen
Hatch
Weick

Undersøgelsens status

- Empiri indsamling på Virksomhed 1 (afsluttes uge 44)
- Ca.11 interviews foretaget
- Mangler ca. 5 interviews
- Interviewguide udvikles løbende (type1 og type2)
- Aftale med Virksomhed 2 (forår 2009)



Foreløbige resultater

Individuel praktisk håndtering

- Arbejder typisk 9-10 timer på arbejdsplads ma-fre + et par timer hver aften hjemmefra (incl søn men ikke fre+lø) + under transport
- Mener alle, at arbejdet kan/bør kunne nås indenfor den formelle arbejdstid på 37½ time/ugtl. men at de vælger at tilrettelægge det anderledes (se drivers)
- Ingen overarbejdsregistrering, -betaling eller afspadsering (men individuelt købmandsregnskab)
- Ingen kvinder på partnerniveau og op (samt frygt for level før)
- Få (og kun kvinder med børn) arbejder på deltid, fx 4 dage om ugen, der ofte bliver lange og svære at overholde. (Citat)
- Alle har bærbar pc og mobil tlf. Mobiler er åbne altid. Bærbare er med overalt. Udvalgte mails og tlf-opkald besvares.

Foreløbige resultater

Individuel mental håndtering

- Eget indre købmansregnskab, give & take, rimelighedstænkning
- Følelsen af autonomi og kontrol, selv vælge samt have styr på omfanget af fleksibiliteten. Dog mest frihed oppe i hierakiet.
- Sortering: Vælger fx selv hvilke mails og telefonopkald, der besvares, men alle vurderes! (+ frivillig info opdatering)
- Vælger selv plus/minus deltid (med få vælger deltid)
- Børn (kun!) giver grænsesætning legitimitet (evt. helbred, Borrelia)
- Begejstring
- Præstationslyst (belønning: util, gode reviews, forfremmelser, tilfredse kunder, salg, godt omdømme, udvælges af overordnede og kolleganetværk til opgaver)

Foreløbige resultater

Hvorfor online fra privattiden (drivers)

- For at nå arbejdet (op til deadlines, projektafslutning, undersolgte projekter)
- For at foregribe ubehagelige overraskelser (fx søndag aften, eller chekke actions sidst i ferier)
- Fordi det forventes (oftest indirekte af projectmanager, linemanager, partner eller kunde)
- For at nå de interne udviklingsopgaver (alt hvad der ikke er hos kunder/util, fx salgsforberedelse). Kræves for at ligge i "fasttrack"
- For at forebygge for mange mails i mailbox
- For at være generelt opdateret om/fra Virk1
- Fordi det er nemt, en vane, nysgerrighed, hygge (som aftenlæsning i stedet for tv eller samtidig med tv), afhængig af det. (Citat)

Foreløbige resultater

Fordele og ulemper for WLB

- **Fordele:**
 - Flexibilitet, fordel med børn i forhold til hente/bringe, udnytte spildtid som fx transport, kan selv skrue op og ned for blusset.
 - Muliggør deltid ?
- **Ulemper:**
 - Always-on (energidræning, mgl. nærvær og tålmodighed i forhold til private netværkspersoner, mgl. restitution)
 - WLimB (afh af andre ting også, fx uddelegering, forventninger, livsfase mm.) (Citat)

Foreløbige resultater

Kultur faktorer af relevans

- **Præstationskultur:** Stor vægt på den *direkte* og åbne util- og salgs monitorering samt kontant afregning i bonus og forfremmelse. Kunde-, Project- og line-managers tilfredshed opgøres i ½årlige reviews ud fra BSC. Pr.managers *uformelle* evaluering er central.
- **Konkurrencekultur:** Få eller ingen fortrolige, gælder om at komme ud til kunder selv (eller selv få salgspoints)
- **Ja-kultur:** "hvis man vil have hjælp, må man også være andre til hjælp"
- **Elitær kultur:** Fokus på "udvælgelse af de bedste 10% af en årgang fra fx cand.merc", "dygtigste", "mest energiske", "positive" og ambitiøse, "selvstændige og autonome" mennesker
- **Ekstern konsulent-kultur:** Individualiseret, fragmenteret
- **Bundlinieorienteret:** Utilization og Sales er absolut væsentligst
- **Sparsommelig kultur:** Få pers.goder efter international overtagelse
- **Netværksbaseret kultur:** "Netværk er konge" udvælgelse af hinanden til projekter. Uformelt omdømme centralt.
- "Et modent konsulenthus" (rhombeform ctr trekant) "De arbejder meget mere ekstremt og er yngre hos vores konkurrenter"

Foreløbige resultater

Ledelses faktorer af relevans

- Regelstyret (ctr. Værdistyret) organisation. Mange detailregler pr. mails/ instrukser fra international CEO
- ”stor personaleomsætning”, ved ikke hvorfor
- Ingen pers/HR-politikker, værdier, debatter på omr. Dog Diversity cit
- Max udetid/utilisation (100%) belønnes. Anerkendelse+avancemen
- Den nærmeste projekt- og linieleder sætter praksis (Citat)
- Én karrierevej, der kræver længere og længere arbejdstid – i praksis (“Indtil da er Virk1 dit arbejde og herfra er Virk1 dit liv”)
- Fast track for de der arbejder mest OG er ”dygtige” -måles på BSC
- Dog mulighed for at stå af og blive på niveauet (højt konsulentniveau uden salgsansvar) - samt få deltid
- Opbakning til grænsesætning afhænger af konkret projectmanager

Oplæg til diskussion

Bør der sættes grænser? Af hvem?

- Hvornår skrider fleksibilitet over i grænseløshed, always-on og/eller WLimB?
- Subjektivt eller objektivt mål?
- Subjektivt: Egen oplevelse eller netværkspersoners oplevelse?
 - Af hvad? Manglende nærvær? Restitution? Balance?
- Objektivt: Handler det om fysisk eller psykisk at kunne gå offline?
 - Handler det om mængden af timer, energi forbrugt på hhv Work og Life eller snarere om timing for hhv Work og Life? Citat
- Individuelle grænser eller fælles grænser?
 - Skal ledelsen fokusere på støtte af den enkeltes selvledelse/grænsesætning eller lave fælles regler, normer, kultur, diskussioner. Eller begge dele.