

Sammendrag:

Bedriftsutvikling som tiltak mot sykefravær - en diskursanalyse

Innledning

Rapporten er basert på en masteroppgave i organisasjonspsykologi fra London School of Economics and Political Science (LSE) sommeren 2000. Oppgaven søker å belyse en organisatorisk problemsituasjon ved hjelp av et begrenset antall intervjuer. Problemsituasjonen er det høye sykefraværet blant sjåførere i busselskapene, en situasjon som mange mener er knyttet til stress og arbeidsmiljø.

Bakgrunn

Flere studier viser at bussjåførere i bytrafikk har lavere avgangsalder enn andre yrkesgrupper. Mange blir uføretrygdet eller havner på attføring. Det er en oppsiktsvekkende høy forekomst av hjerte- og karsykdommer og andre fysiologiske lidelser blant bussjåførere. Sjåføreryrket er et høyrisikoyrke med tanke på stress og andre psykososiale belastninger. Sykefraværet blant bussjåførere er svært høyt. Flere busselskaper rapporterer om sykefravær på 15-20%.

Samtidig står busselskapene overfor nye utfordringer som følge av økt konkurranse og endringer i rammevilkårene. Det er stor oppmerksomhet omkring produktivitet- og effektivitetsforbedringer i denne sektoren.

For å redusere stress og sykefravær anbefaler arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene endringer i det organisatoriske arbeidsmiljøet, herunder økt deltakelse blant sjåførere i de organisatoriske beslutningsprosessene (se LO/NHO 1998, Andersen 1997). Foreløpig har få organisasjoner prioritert slike tiltak, og det er få tegn til forbedringer.

Begrepsavklaring

Analysen tar utgangspunkt i diskursteoretiske tilnærminger. Diskursbegrepet er komplekst og det fins ingen entydig definisjon. I prosjektet er det lagt til grunn en vid forståelse av begrepet. Diskurs kan enkelt sett oversettes med "meningsutveksling" eller "ordskifte", men dette fanger ikke begrepets kompleksitet. Vi kan i denne sammenheng forstå diskursanalyse som analyse av språkbruk i sosial sammenheng. Diskursbegrepet omfatter samtale, skrift og samhandling. På denne måten er diskurs noe som både konstruerer og er konstruert av "virkeligheten", og som både reproducerer og konstruerer sosial praksis. Derfor kan vi si at organisasjoner er både

et medium for og et resultat av diskurs. I en diskursanalyse ser vi altså ikke på tale eller tekst i seg selv, men også på den sammenhengen tale og tekst brukes i.

Målet for prosjektet er å identifisere og utforske de diskursene som benyttes i organisasjonene. Målet begrunnes med at det å øke deltakelsen, eller generelt å forbedre den kommunikative kompetanse i organisasjonen, ikke er mulig uten en forståelse av de underliggende diskursive prosesser i organisasjonen og dens omgivelser. Målet med prosjektet er *ikke* å teste hypoteser om hvorvidt forbedringer i kommunikativ kompetanse har sammenheng med reduksjoner i stress og sykefravær, eller å diskutere eller evaluere ulike tiltak for å redusere stress og sykefravær.

Metode

Det metodologiske utgangspunktet for prosjektet er bruken av det muntlige, det spesifikke, det lokale og det tidsmessige. Data har prioritet over forutsetninger. Arbeidet tar ikke utgangspunkt i konvensjonelle hypoteser, men i empiri, i dette tilfellet de muntlige utsagnene som framkom i intervjuene. En hypotese om for eksempel årsaker til sykefravær vil nødvendigvis inneholde forutsetninger om mulige årsakssammenhenger. Derfor kan forskeren havne i en "forutsetningsfelle", der alle data tilordnes kategorier som han eller hun har forhåndsdefinert. Prosjektet søker å avdekke sammenhenger som gjør at man i andre prosjekter har bedre bakgrunn for å sette opp gode hypoteser.

Feltet består av to større bybusselskaper. Det ble intervjuet to sjåførere og en mellomleder i hvert selskap, samt foretatt uformelle samtaler med andre ansatte. Innenfor tidsrammen som en slik oppgave gir, og det datamaterialet som er tilgjengelig, er det begrenset hvilke funn som kan forventes, i den forstand at læringsprosessen ved å gjennomføre og analysere intervjuene var viktigere enn selve funnene.

Metoden som brukes baseres ikke på et utvalg mennesker, men på et utvalg uttalelser. Slik sett er datamengden relativt stor til tross for at antall respondenter er lite. Det lave antall intervjuer skyldes til dels tidsbegrensninger. I et "ekte" forskningsprosjekt der hovedmålet ikke var å oppøve analytiske ferdigheter, men å komme til faglig holdbare konklusjoner, ville imidlertid 15-20 respondenter være et mer passende antall.

Arbeidet ble foretatt i fire trinn:

Trinn 1: Semi-strukturerte intervjuer

Trinn 2: Koding av intervjuene: Identifisering av et antall nøkkeltemaer

Trinn 3: Identifisering av fortellinger.

Trinn 4: Identifisering og navngiving av nøkkeldiskurser.

Intervjuene ble analysert etter diskursanalytiske prinsipper. Kodingen av dataene, identifiseringen av fortellingene og navngivningen av diskursene utgjorde en sirkulær prosess, i den forstand at trinn 2, 3 og 4 ble repetert flere ganger. Derfor var ikke kategoriseringen i trinn 2 forhåndsdefinert, men framkom gradvis gjennom analysearbeidet. Det ble i tillegg gått gjennom en del skriftlig bakgrunnsmateriale.

Empiri

Intervjuene indikerte mange faktorer som kan bidra til sykefraværproblemet. Et interessant funn er at de som ble intervjuet la vekt på ganske forskjellige faktorer. Det kom imidlertid fram ni nøkkeltemaer som de fleste berørte i større eller mindre grad:

1. Tid
2. Passasjerer
3. Trafikk og framkommelighet
4. Sosioøkonomiske aspekter
5. Fysiske aspekter
6. Sikkerhet og angst
7. Ledelse
8. Stab og kolleger
9. Intern motivasjon

Hvert av nøkkeltemaene bestod av et antall undertemaer. Nøkkeltemaene ble kombinert på ulike måter og dannet fortellinger som enten var konkrete "hverdagshistorier" om handlinger og hendelser som belyste den subjektive opplevelsen av problemer, eller mer abstrakte subjektive "teorier" om hvordan organisatoriske forhold henger sammen.

Det var særlig to temaer eller temaområder som utpekte seg i intervjuene. Det ene temaet var tidsfaktoren (tema 1). Dette kunne dreie seg om kjøretid på ruta. Mange respondenter var opptatt av at kjøretida ble redusert, til dels på grunn av endrede rammevilkår (tema 4), og at kjøretida var vanskelig å holde, som følge av økt trafikk og manglende framkommelighetstiltak (tema 3). Det dreide seg også om redusert tid til pause, dels på grunn av forholdene nettopp nevnt, eller selve turnusen, og mulighetene til individuell tilpasning av skift (tema 9). Det var bred enighet om at forhold knyttet til tid er spesielt viktig med tanke på stress og sykefravær.

Det andre temaet var internkommunikasjon, spesielt mellom sjåførere (tema 8) og ledelse (tema 7), men også kommunikasjon mellom sjåførere, og sjåførere og verksted. Det var et gjennomgående syn at kommunikasjonen var for dårlig, og at sjåførkompetansen ikke ble utnyttet godt nok. Det var imidlertid varierende oppfatninger om i hvilken grad slike forhold hadde sammenheng med stress og sykefravær.

Diskusjon

Intervjuene peker mot at det er to hovedstrømninger i den kontinuerlige diskursen som eksisterer i selskapene. Den ene strømmingen har fått navnet ”skylddiskursen”. I denne diskursen er man opptatt av å plassere ansvar og årsak til sykefraværet, enten på seg selv, en gruppe mennesker eller et bestemt fenomen. Utsagn som skylder på en selv gjør at individet inntar en defensiv posisjon som jeg har kalt ”offer”, og velger bevisst eller ubevisst ikke å skyld på andre. Noen av de som skylder på andre, inntar en posisjon som ”vitne”, mens noen inntar en mer offensiv posisjon, kanskje som ”kriger”. Slike posisjoner muliggjør en oppfatning av selvet som en ”moralisk aktør”, idet problemet plasseres utenfor en selv. Subjektivitet (som litt upresist kan forstås som situasjonsbestemt selvforståelse) avhenger av hvilken av disse subjektposisjonene individet til en hver tid opptar.

Den andre strømmingen kaller jeg ”problemløsningsdiskursen”. I denne diskursen er man mer opptatt av å finne fram til tiltak framfor å plassere skyld, og betrakter problemet som noe som oppstår som følge av mønstre i hvordan mennesker samhandler. Det er vanskeligere å avdekke tydelige subjektposisjoner i denne diskursen. Dette kan ha sammenheng med at aktører innenfor problemløsningsdiskursen er fleksible med hensyn til hvilke posisjoner de inntar, dvs. at individet ikke ”klamrer seg til” en prestisjefyllt eller angstreduserende subjektposisjon.

Mens skylddiskursen er statisk, er problemløsningsdiskursen i større grad prosessorientert. Skylddiskursen bruker et *observasjonsspråk* (”sånn er det”), mens problemløsningsdiskursen er mer preget av et *tilgangsspråk*, dvs. en aktiv bruk av begreper som innebærer involvering og medvirkning (”hvordan skal vi gjøre dette?”). Både sjåførere og mellomledere brukte begge språk.

Skylddiskursen preges av en forståelse av *organisasjonen* som noe ”tinglig” – som en struktur nedfelt i planer og retningslinjer. Organisasjonen oppfattes som noe man nærmest kan ta på og manipulere ved visse ”håndgrep”. En slik ”objektivering” av organisasjonen kan man også finne i problemløsningsdiskursen, men denne innebærer i større grad en forståelse av *organisering* som prosess, framfor en statisk representasjon av en struktur.

For å oppnå endringer og forbedringer for organisasjon og individ, er problemløsningsdiskursen, alt annet likt, et bedre og mer dynamisk utgangspunkt enn skylddiskursen. Vellykket bruk av problemløsningsdiskursen forutsetter imidlertid at alle involverte parter blir tilstrekkelig ivaretatt og hørt i problemløsningsprosessen. Dette er et problem i de to busselskapene, der sjåførere i liten grad har innflytelse på de organisatoriske beslutningene som tas.

I intervjuene var det også tegn til to underliggende diskurser om samfunnsutvikling. Disse har vi kalt effektivitetsdiskursen og diskursen om rask endring. Mye tyder på

at effektivitetsdiskursen er mest dominerende i samfunnet. Den var framtreddende både blant ledere og ansatte i selskapene, og preget mye av den skriftlige kommunikasjonen. Diskursen om rask endring vektlegger det økende tempoet i samfunnets endringsprosesser, og åpner for en kritikk av effektivitetsdiskursen. De som la vekt på diskursen om rask endring kunne enten innta en defensiv eller deterministisk posisjon og inngå i en skylddiskurs, eller de ville innta en offensiv posisjon i en problemløsningsdiskurs som i større grad gikk inn for å endre bestående forhold.

Konklusjoner

Arbeidet forsøker ved hjelp av diskursanalyse å vise hvordan individer posisjonerer seg i forhold til de tilgjengelige diskursene. Subjektivitet framkommer ved at individene "plukker ulikt" fra den menyen som diskursene tilbyr. Organisatoriske endringsprosesser må ta utgangspunkt i at hvert enkelt menneskes syn på seg selv og omverdenen er subjektiv, og at denne subjektiviteten er konstruert av, men også konstruerer, den organisatoriske "virkelighet".

Den praktiske konklusjonen er at dersom busselskapene skal kunne redusere stress og sykefravær gjennom utvikling av møteplasser for kommunikasjon, må det legges vekt på å utvikle en kultur som muliggjør en bevegelse bort fra skylddiskursen og mot problemløsningsdiskursen.