



# Effektivitetsmålinger og karaktergivningeringer i det moderne arbejdsliv

Mads Boye Holst  
Kasper Vestergaard Møller

**STANDARD FORSIDE  
TIL  
EKSAMENSOPGAVER**

Fortrolig	Ikke fortrolig		<input checked="" type="checkbox"/>		
Prøvens form (sæt kryds) <input type="checkbox"/>	Projekt	Synopsis	Portfolio	Speciale	Skriftlig opgave
				X	
Uddannelsens navn	<b>Anvendt Filosofi</b>				
Semester	<b>10. Semester</b>				
Prøvens navn/modul (i studieordningen)	<b>Kandidatspeciale</b>				
Gruppenummer	Studienummer	Underskrift			
Navn <b>Kasper Vestergaard Møller</b>	<b>20145015</b>				
Navn <b>Mads Boye Holst</b>	<b>20091765</b>				
Afleveringsdato	<b>3/6-2019</b>				
Projektitel/Synopsis titel/Speciale-titel/ opgave nummer	<b>Effektivitetsmålinger og karaktergivninger i det moderne arbejdsliv</b>				
I henhold til studieordningen må opgaven i alt maks. fylde antal tegn	<b>336.000</b>				
Den afleverede opgave fylder (antal tegn med mellemrum i den afleverede opgave) (indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag medregnes ikke)	<b>335.866</b>				
Vejleder (projekt/synopsis/speciale)	<b>Jens Damgaard Thaysen</b>				
<p>Jeg/vi bekræfter hermed, at dette er mit/vores originale arbejde, og at jeg/vi alene er ansvarlige for indholdet. Alle anvendte referencer er tydeligt anført. Jeg/vi er informeret om, at plagiering ikke er lovligt og medfører sanktioner.</p>					

## Abstract

This thesis is a philosophical examination of how organizational performance measurements and gradings affect the conditions for the good working life. For the last 30 years New Public Management has been used as a standardized economic system to regulate organizational practice in the Danish public sector. The New Public Management doctrines of generating explicit standards, emphasis on output control and performance measurements has been criticized negatively in a great scale which emphasizes the actuality of this subject. In conjunction with these doctrines, logical thinking reveals possible problems with an attempted application of standardized doctrines to a wide arrange of totally different organizations and hereby practices of humans. This is shown in a case study of this thesis, where the practice of nurses and doctors on Danish hospitals have undergone a transformation with the purpose of improving the results of performance measurements to create more effective hospitals. Along with the case study, a preparation scheme for organizational employee development conversations is included to constitute a further basis for analysis as the schemes also show clear tendencies of regulation to the New Public Management doctrines.

Through thorough philosophical analysis of the case and preparation schemes, the thesis finds several relations between organizational performance measurements, gradings and the conditions for the good working life. The thesis applicates Karl Marx' theory of alienation to the case study and finds that organizational performance measurements contribute to a higher degree of alienation of the Danish hospital workers, which includes alienation types of interrelational alienation and alienation from both the production process and the product. However, the thesis finds that Marx' traditional alienation form is not the case to its full extent as nurses in a contemporary context can develop versatility outside of worktime. An application of Jürgen Habermas' theory of communicative action on the case finds that performance measurements can result in the neglection of lifeworld because of system dominance, which affects conditions for attaining the good working life negatively as their norms, values and possibilities for understanding oriented communication almost disappears. Furthermore, the thesis finds that communicative action as Habermas defines the notion is a necessary condition for conducting traditional nursing as defined by V.A. Henderson but it's exclusion from the practice results in loss of professional competence, which is not ideal with reference to a good working life for employees. The study also finds a relation between Habermas' notion of communicative competence and the degree of alienation in the worklife. Communicative

competence for nurses is made difficult as a result of organizational performance measurements. According to Habermas, a continuing neglect of communicative competence can lead to different kinds of pathology and the thesis demonstrates this theory with a case example.

This thesis furthermore finds that the concept of “MU-samtale” is too strategic and asymmetrical to abide by the communicative ideals of Habermas and Hans-Georg Gadamer and the gradings are a severe part of the reason for this. Employee development as the aim of this conversation form and as an integral part of the good working life is prevented by the gradings and pre-determined preparation schemes according to the development notion of Gadamer. Therefore, this thesis presents an alternative, which consists in a transformation of the concept from “MU-samtale” to “The organizational learning conversation”, which is based on an attempt to approach the ideals of Gadamer and Habermas even though they are not fully attainable in practice. The general idea is a conversation revolving around notions relevant to the organization and working life of the employee that also includes the norms and values of the participants.

With the application of competition theory from Friedrich Hayek the thesis finds that organizational gradings of employees does not provide the traditional benefits of competition as a discovery procedure, which is why Hayek contrary to expectations is not a counterpart to the other theorists on this matter. However, the organizational performance measurements are very beneficial as discovery procedures, which can be used for organizational development and hereby better conditions for the good working life. Also, the measurements can be beneficial from a development perspective. When nurses are forced to adapt their practice in order to get better measurement results, knowledge will be used in new ways, which can generate new knowledge from an evolutionary perspective.

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Problemformulering</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Sagsforhold for New Public Management og MU-samtalen</b> .....	<b>9</b>
3.1 New Public Management .....	9
3.2 MU-samtalen .....	11
<b>4. Teori</b> .....	<b>12</b>
4.1 Jürgen Habermas .....	12
4.2 Teoretisk indkredsning og formål .....	13
4.3 Kommunikativ kompetence .....	14
4.4 Universalpragmatik/formalpragmatik og gyldighedsforordringer .....	14
4.5 Instrumentel og strategisk handlen .....	16
4.6 Talehandlinger ved strategisk og kommunikativ handlen .....	18
4.7 Livsverden .....	20
4.8 System og dets kolonialisering af livsverden .....	23
4.9 Den kommunikative handlen .....	26
<b>5. Hans-Georg Gadamer</b> .....	<b>28</b>
5.1 Den hermeneutiske cirkel .....	29
5.2 Fordomme .....	30
5.3 Forforståelse og forståelse .....	33
5.4 Autoritet og tradition .....	35
5.5 Spilbegrebet og horisontsammensmeltning .....	37
5.5.1 Spilbegrebet .....	37
5.5.2 Horisontsammensmeltning .....	38
5.6 Sproget som medium for den hermeneutiske erfaring .....	38
<b>6. Karl Marx</b> .....	<b>41</b>
6.1 Subsistensmidler og materielle genstande .....	41
6.2 Arbejdsdelingen .....	44
6.3 Fremmedgørelse .....	46
<b>7. Hayek</b> .....	<b>48</b>
7.1 Frihed, tvang og den ideelle stats opgave .....	49
7.2 Den frie civilisations kreativitet .....	50
7.3 Konkurrence og prissignaler .....	52
7.4 Viden og kreativitet .....	53
7.5 Menneskehedens progression .....	57
<b>8. Case beskrivelse</b> .....	<b>59</b>
8.1 Dokumentarudsendelsen/casen .....	60
8.2 Dårlig/mangelfuld kommunikation på hospitalerne – tematisering 1 .....	61
8.3 Psykisk patologi blandt ansatte på sygehuse – tematisering 2 .....	62
8.4 Essensen af sygepleje- og lægefaget ændrer karakter i praksis, og det skaber problemer i forhold til fagpersonalets integritet - tematisering 3 .....	63
8.5 Eksplícitte standarder, mål for resultater og dokumentation af udførte arbejdsopgaver .....	64
<b>9. Beskrivelsen af sygepleje og de 14 grundlæggende menneskelige behov</b> .....	<b>65</b>
9.1 Virginia Hendersons definition på sygepleje .....	66
9.2 14 grundlæggende menneskelige behov .....	67

<b>10. Analyse og diskussion .....</b>	<b>68</b>
10.1.1 Florence Nightingales beretning om sygeplejerskens 'kald' .....	68
10.1.2 Valg af sygeplejerskeuddannelsen og det efterfølgende arbejde med sygepleje .....	70
10.1.3 Effektivitetsmålingers begrænsning af alsidighed .....	75
10.1.4 Undersøgelse af sygeplejersken i teori vs. praksis .....	76
10.1.5 Accelererede patientforløb .....	78
10.1.6 Mere maskine end sygeplejerske .....	81
10.1.7 Kommunikativ kompetence i sygepleje .....	84
10.1.8 System og strukturel vold i sygeplejerskens arbejdsliv .....	92
10.1.9 Systemisk induceret patologi .....	96
<b>11. Analyse og diskussion (MU-samtalen) .....</b>	<b>98</b>
11.1.1 Indeværende speciales indhentede MU-samtale .....	98
11.1.2 MUS-skabelonens mulige faldgrupper/konsekvenser .....	100
11.1.3 MU-samtalen, karaktergivninger og det gode arbejdsliv .....	104
11.1.4 Perspektiv på Rigshospitalets MUS-skabelon .....	114
11.1.5 Strategisk kommunikation forhindre dialogen .....	118
11.1.6 Konkurrence og karaktergivningsformen .....	122
11.1.7 Konkurrence og effektivitetsmålinger .....	126
11.1.8 Effektivitetsmålingernes gavnlighed .....	128
11.1.9 Konkurrence i omsorgsarbejde .....	129
<b>12. Konklusion .....</b>	<b>132</b>
<b>13. Litteraturliste .....</b>	<b>135</b>

## 1. Indledning

Den grundlæggende undren, der gav anledning til dette speciale, bestod i, om det uden videre er muligt på succesfuld vis at lade distancerede og standardiserede tanker, procedurer og fremgangsmåder diktere en arbejdspraksis, som disse overhovedet ikke har rod i. Fra et forretningsmæssigt synspunkt kan det måske have åbenlyse fordele ift. tids- og ressourceforbrug, når ledere ikke selv skal skabe en sammenhængende organisationsfilosofi. Men spørgsmålet er, om standardiseringer kan have blik for de mange nuancer forbundet med en praksis, der hver dag udleveres af medarbejdere, eller om der går vigtige elementer tabt i standardiseringens navn. Disse elementer kunne fx indebære medarbejdernes faglighed, normer forbundet med konkrete situationer i arbejdslivet, værdier og herunder samfundets sammenhængskraft samt individer/medarbejderes mulighed for at foretage selvstændige vurderinger i arbejdet med mennesker. Elementerne repræsenterer altså forskellige problematikker, der på den ene eller anden måde kan være forbundet med en helt konkret form for standardisering, som består i organisationers effektivitetsmålinger. I effektiviseringens navn måles der på medarbejder- og organisationspræstationer, og når organisationers praksis ofte og kontinuerligt indrettes efter at forbedre resultatet af disse målinger på standardiserede parametre<sup>1</sup>, så fravælges alternative tilgange til at forme praksis. Andre elementer af arbejdspraksis bliver dermed sekundære. Heriblandt kulturelle værdier og normer, medarbejderes autencitet og selvbestemmelse, kommunikativ kvalitet, de menneskelige relationer forbundet med arbejdspraksis, generel kvalitet af arbejdet (såfremt den ikke influerer resultatet på bundlinjen) samt graden af faglighed.

Den offentlige sektor har gennem de seneste 30 år været under indflydelse af fænomenet New Public Management (Sørensen & Torfing 2011, 32). NPM repræsenterer en styringsform, hvor systematiske effektiviseringer dikterer produktionsmåden/serviceudøvelsen i den offentlige sektor. Ud fra politiske agendaer, økonomiske incitamenter, konkurrence mellem leverandører samt et stort fokus på målbarhed og effektivitetsmålinger anvendes NPM på den offentlige sektors forskellige institutioner med mindre skelen til, at institutionernes praksis er vidt forskellig. NPM er bl.a. derfor blevet bredt kritiseret de seneste mange år. Rapporter, kronikker og debatindlæg fremlægger oftest hvordan NPM som styringsteknologi skaber et meningsløst bureaukrati som følge af sit umættelige behov for kontrol og målinger (Torfing 2016, afsnit 13). Som forlængelse heraf lyder kritikken

---

<sup>1</sup> Synes rimeligt at antage da de fleste organisationers mål er et godt resultat på bundlinjen

<sup>2</sup> Der henvises til afsnit 3 om sagsforhold for faktuelle NPM og MUS beskrivelser

<sup>3</sup> Disse er beskrevet i afsnit 4.4

også, at NPM tager arbejdsglæden fra de offentlige ansatte pga. de uendelige processer og delmål i stedet for at varetage kerneområder. I en dansk samfundskontekst synes det øjensynligt, at logikken bag NPM - denne tendentielle tænkning i offentligt regi - også har bredt sig i en grad, så den til dels er rammesættende for den obligatoriske medarbejderudviklingssamtale (også kaldt MUS og MU-samtale). De prædeterminerede skemaer, der ofte dikterer MU-samtalens forløb og indhold, afspejler i høj grad det store fokus på kontrol af outputs, mens karaktergivninger til medarbejderen på alskens parametre udarbejdet af organisationen/arbejdsgiveren afspejler tendensen til at ville foretage direkte målinger af performance<sup>2</sup>. Hvorvidt parametrene altid er relevante for MU-samtalens erklærede formål, og om den kontrollerende karaktergivningstilgang giver forudsætninger for et godt arbejdsliv i form af medarbejderudvikling er interessant. Som navnet *medarbejderudviklingssamtale* indikerer, så har samtaleformen medarbejderens udvikling som telos og altså ikke blot organisationens. Dette er bestemt ikke ensbetydende med, at der nødvendigvis forefindes en konflikt mellem arbejdsgiver og arbejdstagers ønsker og idéer til sidstnævntes udvikling. Spørgsmålet er så, om det er optimalt, hvis MU-samtalen tager afsæt i en sådan indskrænket rammesætning, eller om denne tilgang er blevet en kende automatiseret og dogmatisk i kraft af den hegemoniske NPM-logik. Grunden til blikket herfor er, at NPM var meget udbredt, da MU-samtalen blev en lovpligtig samtaleform i organisationer.

## 2. Problemformulering

Hvordan påvirker organisationers effektivitetsmålinger og karaktergivninger forudsætningerne for det gode arbejdsliv?

---

<sup>2</sup> Der henvises til afsnit 3 om sagsforhold for faktuelle NPM og MUS beskrivelser



### 3. Sagsforhold for New Public Management og MU-samtalen

Som følge af problemformuleringen har indeværende speciale valgt at benytte sig af aktuelle tendenser vedrørende offentlige organisationers effektivitetsmålinger og karaktergivninger. Helt konkret findes de ifm. NPM. Følgende afsnit har derfor til hensigt at definere NPM som begreb og derved overskueliggøre og præcisere et vitalt element i indeværende speciale. Begrebet NPM repræsenterer, som det senere vil fremgå, helt bestemte tænkemåder inden for arbejdet i det offentlige, og derfor udgør det samtidig markante nutidige tendenser, der egner sig til filosofisk undren. Efterfølgende vil der i afsnit 3.2 foretages en redegørelse af MU-samtalen, som den generelt er præsenteret i litteraturen.

#### 3.1 New Public Management

NPM er et ledelsessystem, der er tænkt inden for liberalistisk markedsøkonomi og dermed den frie konkurrence. Det er ikke et system, hvor der forelægger en fuldstændig entydig definition på begrebet. Ifølge den engelske forsker Christopher Hood, der først introducerede begrebet i 1991, betegner det nu snarere løst relaterede idéer om effektiviseringsreformer for fx offentlige forvaltninger og regeringer (Hood 2015, 265).

Intentionen med NPM var oprindeligt at skabe en offentlig sektor, der virker bedre og koster mindre (ibid. 265). Selve ideologien bag NPM handler om markedsliggørelse af det offentliges serviceydelser, at skabe effektiviseringer, øget produktivitet og overholdelse/målinger af fastlagte standarder (Linder 2018, 5). Hvis man, på trods af NPM's betydningsmæssige fluiditet, skal fastlægge sig på en nærmere definition eller kerne af indhold, så er det nærliggende at læne sig op af Christopher Hood's beskrivelse af de elementer, der typisk optræder under NPM.

I sin artikel 'A Public Management for all seasons?' fra 1991 udlægger Hood syv elementer, der er kendetegnende for NPM i så høj grad, at han betegner elementerne som NPM's *doktriner*.

De syv doktriner er som følgende:

- 1) Hands-on professionel ledelse i den offentlige sektor
- 2) Eksplicitte/klare standarder for og målinger af performance
- 3) Større fokus på og kontrol af resultater/outputs end procedurer i arbejdet
- 4) Opsplitning af enheder
- 5) Et skifte mod større konkurrence i den offentlige sektor

- 6) Implementering af ledelsespraksisser fra den private sektor
- 7) Større disciplin hvad angår sparsom ressourceudnyttelse (Hood 1991, 5).

NPM har derfor sin berettigelse som begreb, fordi det er en langt mere bekvem og simpel måde at beskrive de syv ovenstående doktriner, der også var udbredte trends inden for offentlig administration i OECD-landene (Organization for European Economic Cooperation) begyndende ultimo 1970'erne (ibid. 4). Indeværende speciale fastholder altså, på lige fod med Christopher Hood, en definition af NPM, der som udgangspunkt begrænser sig til at være en idé eller tendens, hvis kardinalpunkt er de 7 doktriner beskrevet ovenfor. Doktrinerne har ifølge Hood, som samtidstendenser, været så udbredte, at den typiske offentlige sektor i et OECD-land i perioden 1980-1990 var udsat for at skulle arbejde ud fra de fleste af doktrinerne (ibid. 4). I den forbindelse er det essentielt at påpege, at alle doktrinerne *ikke* var og er lige udbredt i alle tilfælde, og endvidere er arbejdet med dem i praksis ikke altid fuldkommen konsistent (ibid. 4).

Hood beskriver dem som generelle tendenser, der konstituerer den flourerende idé om NPM, der som allerede beskrevet ikke er fuldstændig entydig og håndgribelig, idet den i de partikulære tilfælde varierer med hensyn til graden af indvirkning fra de forskellige doktriner. Dette speciale finder navnlig fire af de syv doktriner interessante, og her er der helt konkret tale om doktrin nr. 2, 3, 5 og 7. Det skyldes, at doktrinerne repræsenterer bestemte måder at tænke på, der udspringer direkte af NPM som system, og som strækker sig helt ud til medarbejdernes udførelse af deres arbejde. Doktrinerne er derfor særligt interessante for problemformuleringen.

Ift. NPM-doktriner centreret omkring målinger og ressourcebesparelser, så kan det fx i en dansk kontekst være hensigtsmæssigt for menigmand, at der forefindes en vis transparens ift., hvad borgerens skatte kroner går til. Der synes på denne måde at være en vis rimelighed i, at offentlige organisationer offentliggør/synliggør deres resultater og ressourceforbrug (Linder 2018, 27). Offentlige organisationer er qua deres finansiering forpligtiget til at få mest muligt ud af deres økonomiske ressourcer, og det er inden for dette paradigme, at NPM tilsigter en optimering, som samtidig har en vis gennemsigtighed pga. målbare effektivitets-/performance målinger. En yderligere potentiel fordel ved sådanne målinger er, at det kan give borgere mulighed for at fravælge offentlige organisationer med for dårlig kvalitet (ibid. 27). Endvidere kan staten allokere

økonomiske midler ud fra, hvordan organisationer klarer sig ift. de målbare standarder. Dette er muligt, når der foreligger gennemsigthed i kraft af disse målinger.

### **3.2 MU-samtalen**

Jørgen Kronborg, direktør i Hornstrup Kursuscenter, skrev i Børsen 2012, at hvis 75 procent af alle organisationer i Danmark gennemførte MU-samtaler én gang om året, da ville der gennemføres ca. 1,5 million MU-samtaler om året (Kronborg 2012, afsnit 2). Ud fra dette synliggøres omfanget af de ressourcer, som bruges på MU-samtaler, hvilket dokumenterer, at emnet berettiger til opmærksomhed.

Medarbejderudviklingssamtale er et meget udbredt fænomen i Danmark og praktiseres i de fleste organisationer - offentlige såvel som private. Mange organisationer har erkendt, at behovet for kompetenceudvikling bør prioriteres højt (Statens Center for kompetence- og kvalitetsudvikling, §4). Det skyldes bl.a. muligheden for at kunne varetage nutidens arbejdsopgaver og nå de mål som borgere, brugere og politikere i stigende grad sætter ift. service, kvalitet og variation i ydelserne. Samtidig skal virksomhederne også være i stand til at præge og tilpasse sig de opgaver, der kommer i fremtiden. Derudover har virksomhederne behov for, at medarbejdere tilegner sig nye kompetencer for at følge med teknologiens udvikling og at kunne varetage andre opgaver i fremtiden. Dette giver klare fordele ift. et mindre behov for rekruttering (Stordal & Sørensen 2009, s. 368).

Ifølge kompetencesekretariatet (Statens Center for kompetence- og kvalitetsudvikling, 1), er det kun offentlige organisationer, som har et formelt krav om at afvikle mindst én obligatorisk MU-samtale om året for deres ansatte. MU-samtaler er i den private sektor derfor op til den enkelte organisation at bestemme hvorvidt MU-samtaler skal praktiseres. Ifølge lovgivningen er det ikke påkrævet private organisationer noget formelt krav om at skulle afvikle disse MU-samtaler, men det gøres ofte alligevel. På trods af, at MU-samtaler er et alment kendt fænomen i Danmark og at offentlige ansatte har et lovmæssigt krav på en MU-samtale, er det vanskeligt at finde nogen teoretisk ophavsmand til fænomenet. Der findes en del litteratur om MU-samtaler, men størstedelen af litteraturen fungerer kun som retningslinjer med anvisninger til udarbejdelse af en MUS-skabelon. Der findes næsten ingen undersøgelser, som undersøger selve MU-samtalen, og derfor er der intet empirisk forskningsgrundlag om dens form (Asmuss 2006, s. 2).

MU-samtaler er altså ikke et teoretisk system, hvor der forelægger en fuldstændig entydig definition på begrebet, hvilket betyder at der ikke findes en entydigt bestemt og dermed overordnet teori for måden at afvikle MU-samtaler på. Men på trods af, at der ikke kan siges at findes en identisk standard model, så har de fleste virksomheder/organisationer alligevel nogle fælles omdrejningspunkter for deres MUS-skabelon (Stordal & Sørensen 2009, 368). Ifølge Stordal og Sørensen så er omdrejningspunkterne typisk som beskrevet i de fire nedenstående typer (ibid. 368):

- *Udarbejdelse* af MUS-skabelon (systemet videreudvikles konstant efter organisationens behov).
- *Forberedelse* af MU-samtalen (leder og medarbejder), begge parter skal være bekendt med samtalskemaet (MUS-skabelonen).
- *Gennemførelse* af MU-samtalen
- *Opfølgning* på MU-samtalen (ud fra konklusionsskemaet) og tilsikre anvendelse af den gennemførte samtale i tiden indtil næste samtale (skal være systematisk og årligt tilbagevendende)

## 4. Teori

### 4.1 Jürgen Habermas

Jürgen Habermas (1929-) er en af Frankfurterskolens mest kendte navne, og traditionelt har han haft marxismen som videnskabsteoretisk udgangspunkt (Pahuus 1984, 111). Kritisk samfundsteori og menneskets frigørelse/uafhængighed har derfor været gennemgående temaer for Habermas' tænkning, der tidligere centrerede sig om begrebet arbejde. I nyere tid har Habermas dog i højere grad beskæftiget sig med begreberne forståelse og kommunikativ handlen, og han arbejder til stadighed med det centrale tema om menneskets emancipation (Habermas 1993, 141). Denne emancipation kan i grove træk bestemmes som frigørelse fra stivnede ikke-legitime magtforhold (Habermas 2005, 8).

For Habermas er det ideelle middel til målet om emancipation *kommunikation og dialog*, og bl.a. derfor har hans senere tænkning og værker centreret sig herom. Habermas plæderer altså helt generelt for, at den kommunikative rationalitet – et begreb, der betydningsmæssigt er identisk med

'den kommunikative handlen', som er vitalt for Habermas' tænkning (Nørgaard 1996, 23) - bør udgøre et alternativ til den rene instrumentelle fornuft, som mange samfund er præget af i form af fx rigide økonomiske systemer (Nørgaard 1996, 10). Et eksempel på en økonomisk-systemisk måde at tænke på kan fx være NPM.

## 4.2 Teoretisk indkredsning og formål

Den indholdsmæssige substans af begrebet 'den kommunikative handlen' vil, på lige fod med andre relevante dele af Habermas' begrebsapparat, nu blive redegjort for i dette teoriafsnit. I første instans springer det i øjnene, at den kommunikative handlen umiddelbart kan udgøre et nuanceret modspil til den instrumentelle fornuft, og dette forhold belyser tematikker i indeværende speciales problemstillinger. Eksempelvis indgår MU-samtalen som kommunikationssituation og systemisk analyseobjekt i dette speciale. Med systemisk menes der, at MU-samtalen har karakter af en systemisk og struktureret gennemgang af de tidligere omtalte forberedelsesspørgsmål. Men det må også fremhæves, at NPM, som tidligere redegjort for, er notorisk kendetegnet ved den bagvedliggende instrumentelle fornuft. Derfor fortjener udvalgte udsnit af Habermas' teori om den kommunikative handlen nu en præsentation. Det fremgår nemlig af denne ekstensive teoris formål, at den som teoretisk rammeværk kan bidrage til en mere frugtbar analyse af de problemstillinger, som her vil blive behandlet.

Habermas definerer den kommunikative handlen som grundbegreb for en moderne samfundsteori, hvilket vil sige, at samfundets indretning bør være konsensusbaseret (Habermas 2005, 56). Hermed fremstår den yderligere relevans direkte ift. NPM som et offentligt system af ledelsesværktøjer, som anvendelse har stor effekt på den daglige praksis i offentligt arbejde. Praksis bliver så ikke nødvendigvis konsensusbaseret blandt de ansatte. Endvidere vil Habermas med teorien kortlægge de forhold, som konstituerer den ideelle talesituation og herigennem definere den ideelle livsform. Sammenhængen er muligvis ikke logisk ved første øjekast, men præmissen for Habermas' tanke er, at han mener, at de krav, der fungerer på samtaleniveau, også fungerer på livets niveau (Nørgaard 1996, 37). MU-samtalen repræsenterer såvel et samtaleniveau som et obligatorisk/systemisk produkt af samfundet, og dermed forventes Habermas' teori om den kommunikative handlen altså at kunne bidrage flerfoldigt til en analyse af fænomenet.

### 4.3 Kommunikativ kompetence

Habermas definerer kommunikativ kompetence som en evne. For at være kommunikativ kompetent skal en givet aktør kunne indgå i forskellige kommunikationssammenhænge *på indsigtfuld vis og med alle sider af sig selv* (Nørgaard 1996, 14). Definitionen 'med alle sider af sig selv' kan virke lidt diffus, men Habermas definerer det mere konkret som, at aktøren skal kunne give udtryk for kognitive, sociale og emotionelle sider af sig selv – endvidere skal aktøren kunne reflektere over sine egne bidrag til selvsamme kommunikation (ibid. 14). Når Habermas opererer med et begreb om kommunikativ kompetence, så er det på baggrund af diverse psykologiske teorier som fx psykoanalysen, der behandler menneskets udviklingsstadier. I kraft heraf har Habermas den voksne og fornuftige sprogbruger som aktør, når han definerer såvel det beskrevne begreb kommunikativ kompetence som hele universalpragmatikken, der vil blive redegjort for senere (ibid. 14). Habermas hævder, at den kommunikative kompetence er grundlag for den kommunikative handlen, og mennesket har en intuitiv viden om de universelle regler for menneskelig kommunikation, der skal opfyldes før, at der er tale om *kompetent* kommunikation (Habermas 2011, 234). Man kan dermed sige, at menneskets kendskab til kommunikativ kompetence ifølge Habermas er en medfødt egenskab. Basis for menneskets fornuft er ifølge Habermas evnen til sproglig formulering og kommunikation (Habermas 2005, 9). Dette fremhæver, på lige fod med intuitiviteten i kommunikativ kompetence, sammenhængen mellem idealerne herfor og en ideel livsform.

### 4.4 Universalpragmatik/formalpragmatik og gyldighedsfordringer

Begrebet om den kommunikative kompetence formaliseres og præciseres yderligere i Habermas' udvikling af en universalpragmatik for kommunikation, hvor Habermas opstiller fire gyldighedskrav, som *enhver forståelsesorienteret* sproghandling (kommunikativ handlen) fra den kompetente taler skal indfri (Nørgaard 1996, 13). Heri består det universelle element, og det pragmatiske element af begrebet refererer til, at det altid er sproget i *brug* og sprogets *funktion*, der er interessant for Habermas at behandle. Universalpragmatik siger med andre ord noget om, hvad der altid er gældende for sprogbrug og kommunikationssituationer. Universalpragmatik betegnes i Habermas' senere værker som formalpragmatik, men de to begreber er betydningsmæssigt identiske. Idet formalpragmatik er den mest aktuelle brug, vil begrebet fremover benævnes sådan i indeværende speciale. Det formalpragmatiske består ifølge Habermas i, at begge samtalepartnere, ved enhver forståelsesorienteret sproglig ytring, kan kræve af hinanden, at de fire gyldighedskrav/gyldighedsfordringer til kompetent kommunikation overholdes. De fire

gyldighedsfordringer lyder som følger: *forståelighed, sandhed, rigtighed og sandfærdighed/vederhæftighed* (Habermas 2011, 233-235).

Gyldighedsfordringen om 'forståelighed' er en forudsætning for de andre krav, og det tilsiger ganske enkelt, at sproglige ytringer skal være forståelige for en givet samtalepartner. Denne forståelighed indebærer bl.a., at den udtrykkende aktør udtrykker sig adækvat og korrekt nok til at ytringens formål opfyldes (Nørgaard 1996, 13). Forståeligheden indebærer også, at modtageren af en talehandling eller sproglig ytring, om man vil, skal kende til ytringens betingelser for at kunne acceptere denne (Habermas 2011, 234). Såfremt denne underliggende gyldighedsfordring om forståelighed opfyldes, så er der potentiale for, at de to sprog- og handlingsduelige subjekter når til en indforståelse, der altså også beror på, at de tre andre primære gyldighedsfordringer opfyldes. Som Habermas udtrykker det, så opnås indforståelsen iht. disse tre gyldighedsfordringer på tre forskellige områder (Habermas 2011, 234). Gyldighedsfordringen om 'rigtighed' handler om de interpersonelle relationers normative baggrund – en normativ kontekst - og den kan dermed give skabelse og fornyelse af interpersonelle relationer, hvis talehandlingen er rigtig ift. den sociale kontekst (ibid. 234-235). Det vil m.a.o. sige, at en givet ytring eksempelvis omhandler et etisk perspektiv på noget, som er i overensstemmelse med normer i samtaleparternes kultur.

Derudover forelægger der altid et gyldighedskrav om 'sandhed', der indebærer, at lytteren får gavn af og overtager talerens viden. Sandhed betyder mere præcist, at taleren henviser til noget i verden, der består af eksisterende sagsforhold – det handler altså om relationen til det objektive i verden, og at udsagn omkring dette skal holde stik (ibid. 235).

Det sidstnævnte gyldighedskrav for forståelsesorienterede talehandlinger er, at talehandlingen skal være 'sandfærdig/vederhæftig', hvilket adskiller sig fra kravet om sandhed, idet det vedrører det subjektive snarere end det objektive. Der skal opnås gensidig tillid mellem de kommunikerende subjekter til den subjektive sandfærdighed, og det subjektive skal derfor altid udtrykkes med oprigtighed (ibid. 235). Subjektivitet ses eksempelvis i talerens følelser, meninger eller hensigter med samtalen - det er altså disse tre elementer, som skal udtrykkes med alt oprigtighed. Gyldighedskravet sandfærdighed/vederhæftighed vil uundgåeligt bevirke talerens selvrepræsentation, idet denne skal kommunikere sin privilegerede eller eksklusive adgang til egne oplevelser – altså den subjektive verden.

En opsummering af foregående viser i en mere kondenseret og letforståelig form, at gyldighedsfordringen om 'sandhed' refererer til dét, som Habermas kalder den objektive verden. Gyldighedsfordringen om 'rigtighed' refererer til begrebet om den sociale verden, mens gyldighedskravet om 'sandfærdighed' referer til den subjektive verden (Habermas 2011, 187).

De tre verdensbegreber, 'den objektive verden', 'den sociale verden' og 'den subjektive verden' betegner dermed det, Habermas kalder enhver aktørs tre verdensreferencer (ibid. 187). Hvert verdensområde har, som påvist, tilknyttet særegne gyldighedskrav for kommunikation. Endvidere er verdensbegreberne hver i sær en repræsentation af hhv. konstative, regulative og ekspressive talehandlinger. Helt konkret tilhører konstative talehandlinger den objektive verden, den regulative talehandling tilhører den sociale verden og den ekspressive talehandling tilhører den subjektive verden.

#### **4.5 Instrumentel og strategisk handlen**

Som berørt indledningsvist, så er basis for menneskets rationalitet ifølge Habermas evnen til sproglig formulering og dermed kommunikation. Habermas tager udgangspunkt i den tyske sociolog Max Webers begreb om formålsrationalitet og tager det op til diskussion (Habermas 2011 146-148). Weber's begreb om formålsrationalitet er hans rationelle ideal for ditto, og begrebets substans er i store træk, at det enkelte menneske handler for at opnå egne nøje beregnede og afvejede mål, der dog samtidig vil fordre, at der i individet foregår en refleksion over valg af de bedst egnede midler til at nå disse mål (Eriksen 2003, 42). Der foretages dermed samtidig en konsekvensberegning af de forventede resultater af handlingen. Denne formålsrationalitet er ifølge Habermas ikke dækkende, og den kan derfor ikke stå som fundament eller ideal for samfundsvidenskaben (ibid. 46).

Når Habermas imidlertid ønsker, at begrebet om den kommunikative handlen skal være grundbegreb for en moderne samfundsteori, så bygger det på, at Habermas har en langt bredere eller mere udtømmende forståelse af menneskets rationalitet end Weber. For Habermas er det i lige så høj grad en del af menneskets rationalitet, at det søger gensidig forståelse om forholdene i dets sociale virkelighed (ibid. 46). Dette er ifølge Habermas befordrende for solidariteten i et samfund, og idet midlet hertil er den interpersonelle kommunikation, så er der i stedet behov for den



kommunikative handlen, hvor den iboende rationalitet er forståelsesorienteret fremfor formålsrationel i Webers forstand. Dette er bestemt ej at forveksle med, at der ikke forefindes handlinger og sproglige handlinger, hvor mennesket handler resultatorienteret for egen vindings skyld, men disse lever ikke op til idealet om kommunikativ handlen og skal således ikke betegnes som dette. Habermas definerer den rene instrumentelle handlen som værende ikke-social, hvilket eksempelvis betyder, at der ikke er noget kommunikativt aspekt ved at spise sin morgenmad for at opfylde kroppens behov for mad – det er blot en resultatorienteret handlen, der i Habermas' termer altså skal klassificeres som *instrumentel handlen*.

Habermas inddeler helt overordnet manifestationen af menneskets rationalitet gennem sociale handlinger i to forskellige kategorier. Den første er den kommunikative handlen, og den anden er 'strategisk handlen' (Habermas 2011, 264-265). Den strategiske handlen betegner menneskets resultatorienterede *sociale* handlen. Herefter inddeler Habermas strategisk handlen i yderligere to underkategorier som to forskellige typer af strategisk handlen, og Habermas døber dem hhv. 'skjult strategisk handlen' og 'åben strategisk handlen'. Førstnævnte begreb kan betegne den kommunikationssituation, hvor minimum én af samtaleparterne forholder sig resultatorienteret, men i manipulativ forstand forsøger vedkommende alligevel at lade den anden/de andre deltager(e) i samtalen tro på, at gyldighedskrav og forudsætninger for kommunikativ handlen overholdes. Der er m.a.o. tale om strategisk handlen i den kommunikative handlens skin (Habermas 2001, 264), hvilket også er tilfældet for skjult strategisk handlen som ubevidst vildledning, der betegner "*den systematisk forvrængede kommunikation*" (ibid. 264). Den sker på baggrund af konfusion mellem strategisk og kommunikativ handlen. Det vil sige, at den talende faktisk kan komme til at vildlede sig selv, idet denne er ubevidst om, at egne subjektive mål har indvirkning på kommunikationssituationen (ibid. 264-265).

Begrebet om åben strategisk handlen kan, i modsætningen til skjult strategisk handlen, såmænd sagtens være legitim ifølge Habermas, fordi strategisk handlen også er en dimension, der nødvendigvis er brug for i et samfund (ibid. 265). Et eksempel herpå kunne være politiarbejde, hvor politiet ofte må handle resultatorienteret i kommunikationen med borgere i forsøget på at sikre borgernes rettigheder. Det er essentielt at fremhæve denne legitimitet, fordi det kunne være nærliggende at tro, at Habermas affejer enhver strategisk handlen, når den kommunikative handlen

står som hans forkromede ideal for en moderne samfundsopbygning, men dette er altså ikke tilfældet. Den åbne strategiske handling kan være fuldt legitim.

#### 4.6 Talehandlinger ved strategisk og kommunikativ handlen

Fælles for begge typer af strategisk handlen behandlet i seneste afsnit, den skjulte og den åbne, er at som minimum én af de interagerende subjekter i kommunikationssituationen har som formål at opnå en *perlokutionær* effekt på modtageren af sine sproglige ytringer. Dette vil sige, at taleren opnår en helt bestemt effekt hos lytteren alt afhængig af talerens strategiske formål (Habermas 2011, 212). Den perlokutionære handling defineres af Habermas mere generelt ved, at den fremkalder noget i verden, og der udvirkes altså noget ved at der *handles*, idet der siges noget (ibid. 213). Habermas henter her, qua sin interesse for *sproget i brug*, megen inspiration hos den engelske moralfilosof John Langshaw Austin (1911-1960), der oprindeligt har udviklet det filosofiske begreb om talehandlinger.

Sproglige udsagn kan altså også kategoriseres som handlinger ifølge Austin og Habermas, fordi de kan medføre ikke-sproglige konsekvenser, som det fremstår med begrebet om den perlokutionære talehandlings tilstedeværelse ved et individs strategiske handlen (ibid. 213). Eksempelvis kan man fremkalde en effekt hos lytteren, hvis man bevidst siger noget med henblik på at såre vedkommende som følge af en strategisk agenda. Denne strategiske agenda kunne eksempelvis være at positionere sig selv bedre end lytteren i en givet arbejdssituation, hvis den sårende ytring forringer lytterens præstation i situationen. Udover den perlokutionære handling, så findes der også den *lokutionære handling*, der meget enkelt defineres ved det forhold, at et givet subjekt siger noget, mens den *illokutionære talehandling* karakteriseres ved, at en taler også handler, idet denne siger noget. En kort overskueliggørelse af ovenstående vil dermed, i overensstemmelse med Austins logiske betragtninger, bestemme lokutionære sætninger som (>p<), fordi det betegner indholdet af udsagns sætninger og der fremsættes et sagsforhold (>at p<) med den lokutionære akt (ibid. 213). Den illukotionære handling kan så betegnes (>M p<), fordi den "*fastlægger en anvendt sætnings modus som (>M p<), som henholdsvis påstand, løfte befaling, tilståelse og så videre*" (Habermas 2011, 213). Modus er i andre termer det performative verbums form, der netop resulterer i, at et menneske kan handle, *idet* det siger noget, og i den illukotionære talehandling kan man med modus altså love/befale osv. 'at p'. Ordet 'hermed' bliver således en dimension ved den illokutionære handling, fordi den talende fx 'hermed beforder at p', mens den lokutionære blot udtrykker et sagsforhold

som fx 'der er en fugl' (>p<). I modsætningen til den perlokutionære handling, der som påpeget er forbundet med strategisk handlen, så har den illokutionære akt en kommunikativ hensigt, og målet om at modtageren af talehandlingen skal forstå og acceptere ytringen fremgår af betydningen af det sagte (Habermas 2011, 214). Dermed skal ordenes *betydning* ved den illokutionære talehandling betegnes som værende konstitutive for den, hvorimod den teleologiske (strategiske handling) kendetegnes ved, at den talendes *intention* bliver det konstitutive for denne type. Det vil her være rationelt at påpege, at næsten enhver lokutionær eller illokutionær handling potentielt kan frembringe følelser, tanker, handlinger osv. hos modtageren, men skelet mellem typerne af handlinger består altså i intentionen/målet for ytringen. Når frembringelsen af følelser, tanker og/eller handlinger hos modtageren bliver målet selv for en talehandling, så er der tale om en *perlokution*, hvorimod den illokutionære talehandling snarere søger opnåelsen af en indbyrdes forståelse. Der tegner sig dermed et billede af succeskriteriet for den illokutionære handling, og Habermas fastslår, at dette må være, at en givet modtager skal forstå en talers ytring og acceptere den som sand eller rigtig (ibid. 215). I et scenarie hvor succeskriteriet opfyldes, bliver der i Habermas' termer tale om, at modtageren accepterer et *talehandlingstilbud* fra taleren, og dermed opnås der kommunikativ indforståelse (ibid. 215). Habermas modificerer dermed begrebet om tale handlinger ift. Austins oprindelige begreb en kende, idet Habermas fastlår, at talehandlinger udelukkende fungerer som koordinationsmekanismer for andre handlinger. Det fremgår eksempelvis, når han hævder, at talehandlinger har konstitutiv betydning for kommunikative handlinger:

*"Set i forhold til strategisk handlen kendetegnes kommunikativ handlen ved, at alle delagtige uden forbehold forfølger illokutionære mål for at opnå en indforståelse, som tilbyder grundlaget for en aftalt koordinering af de givne individuelt forfulgte handlingsplaner"*

(Habermas 2011, 220)

De illokutionære talehandlingers succeskriterie, indforståelsen, skal endvidere opnås i en kontekst af interpersonelle relationer, hvor samtalepartnere søger indbyrdes forståelse inden for den livsverden, som de er en del af. Denne livsverden er nemlig fundamentet for processen mod at opnå indbyrdes forståelse, og derfor vil begrebets teoretiske substans nu blive præsenteret i det følgende afsnit.

## 4.7 Livsverden

Begreberne system og livsverden kan betegnes som et begrebspar i den forstand, at de ifølge Habermas udgør samfundet – og *bør* begge indgå i den ideelle samfundskonception (Habermas 2011, 281-282). I forlængelse af afsnit 4.6, skal det først og fremmest påpeges, at Habermas' begreb om livsverden er nært beslægtet med idealet om den kommunikative handling. Det skyldes, at de kommunikerende subjekters livsverden udgør en ramme for de illokutionære talehandlinger, der ved den kommunikative handling har indforståelsen og enighed som mål. Denne såkaldte ramme, eller de minimum to livsverdener tilsvarende minimum to individer, som mødes i kommunikationen, skal forstås som dynamiske størrelser, fordi de hele tiden kan ændre sig. Ved enhver kommunikativ handling er der tale om, at livsverdener mødes i en overlappning af situationstydingen (Nørgaard 1996, 24). Sammenhængen kan også ekspliciteres ved, at såfremt et subjekt handler kommunikativt, så bevæger det sig nødvendigvis inden for flere livsverdeners fælles betydningshorisont (ibid. 23). Såfremt individer søger fælles forståelse eller indforståelse om noget, så må der nødvendigvis være en hvis konsensus om, hvad dette noget er – og at det giver mening at forsøge at forstå dette - for ellers ville situationen ikke kunne opstå. Dermed må der altså være en fælles betydningshorisont. Det er altså disse forhold, der er gældende, når Habermas betegner livsverdenen: "(...) som den horisont, indenfor hvilken de kommunikativt handlende "altid allerede" bevæger sig" (Habermas 2011, 283). Omend livsverdensbegrebet er uadskilleligt fra begrebet om den kommunikative handling, så differentierer det sig fra indeværende speciales hidtil behandlede formalpragmatik (fx talehandlinger, rationalitet og gyldighedskrav) ved, at indholdet af livsverdener er dynamisk i den forstand, at det kan ændres i kraft af bl.a. samfundsstrukturen, mens formalpragmatikken ifølge Habermas er *invariante* strukturer, der består uafhængigt af fx historisk udprægning (Habermas 2011, 283).

Med livsverdensbegrebets kommunikative handlinger, så bliver de rene typer af aktørers verdensreferencer forbundet med forståelsesorienteret handling<sup>3</sup> en lille smule mere komplekse, fordi deres kategoriske inddeling blot er opretholdt af Habermas i første instans for overskuelighedens skyld. Habermas mener derfor *ikke*, at man skal tilbagevise enhver forståelsesorienteret handling til én af disse tre typer. I stedet er såvel den objektive verden, den sociale verden som den subjektive verden effektfulde ved enhver kommunikativ handling. Dette er

---

<sup>3</sup> Disse er beskrevet i afsnit 4.4

en indsigt, som kan tjene en yderligere indkredsning af livsverdensbegrebet og livsverdenernes overlap af situationstydninger. Habermas beskriver det således:

*”Kommunikativ handlen støtter sig til en kooperativ tydningsproces, hvor deltagerne relaterer sig samtidigt til noget i den objektive, den sociale og den subjektive verden, også når de i deres ytringer tematisk kun fremhæver en af de tre komponenter”*

(Habermas 2011, 285)

Alle tre typer af taler og modtagers verdensreferencer er altså altid på spil på én gang som den fortolkningsramme, indenfor hvilken der opnås konsensus/enighed om definitioner af situationen (Habermas 2011, 285). Man kan fx have implicite antagelser om fysiske forhold og forudsætninger, der vedrører en situation (objektiv verden), implicite normbaserede overbevisninger om hvordan et givet samarbejde skal fungere i en situation (social verden) eller en masse følelser forbundet med en situationstydning (subjektiv verden), selvom ikke alle tre verdensforhold tematiseres direkte i samtalen.

Udover de tre aktør-verdensreferencers ’sammensmeltning’ som forklaring på en forudsætning for ethvert forståelsesoverlap inden for livsverdenen, så kan livsverdensbegrebet yderligere beskrives som vort ’naturlige’ verdensbillede eller implicite baggrundsviden. Livsverdenen udgør mere præcist en kontekst til den talende, det omtalte i situationen og modtageren af talen (ibid. 298), men den forbliver altid i baggrunden, og derfor er den ikke en direkte del af den givne handlingssituations tematisk afgrænsede relevansområde (ibid. 299). Det vil sige, at livsverden(er) – egen livsverden og samtalepartneres livsverdener - heller ikke fuldstændig kan gøres til genstand for refleksion, fordi de ikke er helt transparente (Nørgaard 1996, 25), men de er en betingelse for, at vores hverdagspraksis fungerer og virker således også ubevidst (Habermas 2011, 298). Nu kan det umiddelbart lyde som om, at en livsverden er en komplet subjektiv entitet, men det ville imidlertid være fejlagtigt at anskue begrebet således. En livsverden er intersubjektivt funderet, hvilket kan belyses med den (forståelsesorienterede) kommunikative handlen, der så at sige er dens kommunikationstype. Det synes åbenlyst, at man i nogen grad kan opnå forståelse og kendskab for et andet menneskes oplevelser, motiver for handlinger mm., og dette forhold er gensidigt i kommunikationssituationen (ibid. 299). Livsverdensbegrebet må dog ej forveksles med den blotte intersubjektivt delte viden, for den kan, i modsætningen til den delte viden, aldrig blive direkte

kontroversiel i en kommunikationssituation, når den er så implicit (Habermas 2011, 300). Dog kan den i visse tilfælde 'bryde sammen', hvilket eksempelvis kan ske, når der ikke foreligger en fælles betydningshorisont mellem mennesker, der forsøger at kommunikere.

Livsverden er at betragte som et forståelsesforråd, der er opnået gennem intersubjektivitet, og derfor står det også klart, hvorfor dens 'grænser' altid kan rykke sig – livsverdenen reproduceres i vores hverdagspraksis, hvilket betyder, at konsekvenser af mødet mellem flere livsverdener kan føres tilbage den enkelte livsverden i form af berigende ny viden/normer (Nørgaard 1996, 25). Disse kan med tiden manifestere sig som 'selvfølgeligheder' og dermed udgøre en ny forståelsesforegribende ramme ift. individets møde med nye kontekster.

Livsverdenen som kontekst, der forstår situationer på forhånd uden forståelsen efterlyses bevidst (Habermas 2011, 301), kan opdeles i tre overordnede elementer, der tilsammen altså udgør et forråd. De tre strukturelle komponenter er hhv. *samfund*, *kultur* og *personlighed*. Betydningen af disse fremstår i deres korteste og mest koncise form i nedenstående citat af Habermas:

*"Kultur kalder jeg det vidensforråd, fra hvilket kommunikationsdeltagerne, idet de søger indbyrdes forståelse om noget i verden, forsynes med fortolkninger. Samfund kalder jeg de legitime ordninger, ved hjælp af hvilke kommunikationsdeltagerne regulerer deres tilhørighed til sociale grupper og dermed sikrer solidaritet. Med personlighed forstår jeg de kompetencer, som gør et subjekt sprog- og handlingsdueligt, altså sætter det i stand til at deltage i indbyrdes forståelsesprocesser og dermed hævder sin egen identitet."*

(Habermas 2011, 308)

Som fremhævet tidligere så udgør system og livsverden den ideelle samfundskonception for Habermas, og derfor er det værd at bemærke, at ordet samfund bruges af Habermas som to forskellige begreber. 'Samfund' som komponent til livsverdenen, der her beskrives i citatet, er lig med sociale normer ved hjælp af hvilke social integration finder sted og sikrer samfundsmæssig solidaritet (Habermas 2011, 309). I kontrast hertil skal begrebet 'samfund' i forbindelse med Habermas' ideelle samfundskonception forstås i ordets mere klassiske forstand. Når livsverdenen reproduceres ved kommunikativ handlen, betyder det altså, at der sker social integration og solidaritet/socialisation (ibid. 313). Som det fremgår af livsverdenskomponenten kultur, så

reproduceres kulturel viden også, hvilket forsyner samfundet, i ordets klassiske forstand, med værdier, der fx kan institutionaliseres (Habermas 2011, 310). Med værdier dannes og formidles også mening i videste forstand, der altså sker med livsverdenskomponenten 'kultur' (Nørgaard 1996, 25). Det sidste element, personlighed, reproduceres også ved den kommunikative handlen, hvilket fx kan belyses ved, at subjekters interaktionskompetencer forbedres ved forståelsesorienteret kommunikation. Dette er med til at danne personlig identitet, der forstås af Habermas som et sæt af kompetencer. Endvidere kan det fremhæves, at opdragelsesmål, der selvsagt influerer subjekters livsverdenskomponent *personlighed* (Habermas 2011, 313), også kan være et resultat af et givet samfunds overordnede værdier, der reproduceres gennem livsverdenskomponenterne samfund og kultur. Dette forhold står dermed som en forklaring på, at de tre livsverdenskomponenter er interrelaterede.

#### **4.8 System og dets kolonialisering af livsverden**

Som kort beskrevet tidligere, så tilhører strategisk handlen systembegrebet hos Habermas, og den kommunikative handling er dermed ekskluderet herfra, da denne er eksklusiv for livsverdenen. Begrebet 'system' består af sociale handlingssystemer, og den formålsrationelle handlen, der foregår inden for dette systemparadigme, koordineres gennem styringsmedierne økonomiske incitament og magt (Andersen 2007, 388). Iht. NPM, som eksempel på system, så er det bagvedliggende styringsmedie penge, fordi effektivisering, målinger af performance mv. har et iboende økonomisk incitament. Dermed fremtræder det strategiske aspekt ved handlen inden for systemparadigmet klarere. Systemer skal forstås som administrative, økonomiske og bureaukratiske systemer, der altså opretholdes i et samfund pga. de to nævnte styringsmedier (økonomiske incitament og magt) (Nørgaard 1996, 24).

Vi ser dermed, at begrebet system har mere end blot ét aspekt, hvilket er værd at fremhæve for at forstå, hvordan begrebet system kan påvirke subjekters livsverden. Dels refererer systembegrebet i første instans til det systemiske område af et samfund, som fx består af de juridisk vedtagne love, der ikke vedrører subjekters indre psykologi som sådan – og dels refererer systembegrebet til, at de bestående systemer manifesterer sig i subjekters psykologi og handlen. Man kan dermed sige, at systemet griber ind i livsverdenen og presser eller fortrænger individers kommunikative handlen, der ellers, for Habermas, er den naturlige måde at organisere sig på (ibid. 29). Et samfund, der rent hypotetisk, udelukkende er skabt ud fra livsverden som et net af kommunikativt formidlede

kooperationer, ville ifølge Habermas afhænge af tre fiktioner, der forudsætter at **a)** de handlende er autonome **b)** kulturen i samfundet er uafhængig og **c)** kommunikationen i samfundet er gennemsigtig (Habermas 2011, 321).

At ovenstående tre punkter betegnes som fiktion skyldes, at subjekters målrettede handlinger i praksis ikke udelukkende koordineres gennem kommunikativ handlen, men også af funktionelle sammenhænge, der ikke nødvendigvis er intenderede (Habermas 2011, 323). Disse systemiske sammenhænge eller mekanismer er m.a.o. ikke nødvendigvis synlige i hverdagspraksis (ibid. 323). Habermas giver et eksempel på dette forhold i form af markedet i kapitalistiske samfund, hvor der sker en normfri regulering af kooperationssammenhænge (der foregår ingen moralsk-praktisk diskussion om fælles anliggender), og samtidig betegner han markedet i kapitalistiske samfund som det vigtigste eksempel på handlinger koordineret gennem ”usynlige” funktionelle sammenhænge i hverdagspraksis (ibid. 323).

Markedet i kapitalistiske samfund står dermed som et glimrende eksempel på det sociale liv, som Habermas betegner system. Fx er handlingerne i arbejdet formålsrationelle og koordineret gennem en belønning i form af penge. *Systemintegration* er den ene af samfundets integrationsformer og betegner den stabilitet, der dannes ud fra individers egocentriske motiver – fx at gå på arbejde. Den anden form, *social integration*, henviser til den forståelsesorienterede kommunikativt opnåede integrationsform, som også er stabilitetsskabende. Integrationsformerene virker samtidig i et samfund, men systemet kan ifølge Habermas *kolonialisere* livsverdenen, hvilket sker, når det fuldstændig fortrænger den kommunikative handlen (Nørgaard 1996, 29). Habermas udtrykker dette forhold på poetisk vis:

*”Overfor de formalt organiserede handlingssystemer, som er styret ved hjælp af bytte- og magtprocesser, forholder medlemmerne sig som til et stykke naturgroet realitet - i den målrationalelle handlens subsystemer stivner samfundet til anden natur. Aktørene kan selvfølgelig altid allerede afskære sig fra den indbyrdes forståelsesorientering og indtage en strategisk indstilling og anskueliggøre normative kontekster som noget, der fremkommer i den objektive verden; men i moderne samfund opstår områder for organisationsformede og mediestyrede sociale relationer, som ikke mere tillader de normkonforme indstillinger og den identitetsdannende sociale tilhørighed, men som tværtimod forvisser disse til periferien.”*



(Habermas 2011, 328)

Dermed kan der åbnes for, at den skarpe teoretiske opdeling mellem begreberne system og livsverden forkastes i praksis, fordi systemet griber ind i livsverdenssammenhænge, idet det qua dets forankring i samfundets medlemmer kommer til at øge deres livsverdens (formåls)rationalitet. Livsverdenen er der, hvor normerne bor. Man kan fx forestille sig, at livsverdenens øgede formålsrationalitet bevirker, at det bliver en norm i sig selv at skulle forsøge at tjene så mange penge som muligt, hvis det normativt set forbindes med høj status og social anerkendelse. (Habermas 2011, 326). Eksempelvis i forbindelse med systemer for erhvervshandel kan socialt samkvem styres af systemiske mekanismer (ibid. 327), der altså er frakoblet normer og værdier, og på denne måde bliver der således ikke behov for, at handlinger koordineres gennem konsensus og kommunikation (Nørgaard 1996, 29). De ikke-sproglige kommunikationsmediers bagvedliggende rationalitet koloniserer i stedet aktørenes livsverden. Da livsverden, som tidligere redegjort for, er subtil eller ”virker bag om ryggen” på subjekter, så er Habermas ikke ude på at udpege syndere, fordi de ikke lever op til kommunikationsidealet (den kommunikative handlen). I stedet er det netop derfor, at han i ovenstående citat kan fremhæve, at medlemmer forholder til sig til de formalt organiserede handlingssystemer som *'et stykke naturgroet realitet'*. Faktisk bevirker den stigende rationalisering af livsverden pga. system, at der igen kan ske en øgning af systemkompleksiteten, hvilket Habermas fremhæver som et gode for civilisationen (Habermas 2011, 329). Man kan således se, at det kommunikative også virker på systemet i forbindelse med det sociale liv, og systemet kan aldrig frisætte sig fuldstændig fra det kommunikative. Hverdagskommunikationen skal også fungere, og det må være betinget af kommunikativ handlen, men den helt store fare for Habermas – eller det udprægede negative ved kolonialiseringstendensen - er altså når den kommunikative handlen fortrænges til fordel for ren strategisk handlen. Der er flere negative faktorer i spil ved dette scenarie (Nørgaard 1996, 30), men iht. indeværende speciales videre forløb, så vil det nu være nærliggende at fremhæve subjektets ’indre kolonialisering’ af systemet som et særligt negativt aspekt ved kolonialiseringstendensen.

Kolonialiseringen er en form for strukturel vold, der også kan beskrives som, at de systemiske mekanismer fortrænger den sociale integrations former, hvilket ikke er optimalt på de områder, hvor konsensusafhængig handlingskoordinering (forståelsesorienteret handlen), *ikke* kan substitueres (Habermas 2011, 382). Dette vil bevirke, at de tre livsverdensressourcer,

identitet/personlighed, kultur/mening, og samfund/solidaritet ikke reproduceres (Habermas 2011, 382). Således fremstår det, hvordan penge og magts mediatisering af livsverdenen faktisk kan resultere i 'forvrænget kommunikation', der igen giver et samfund ringere sammenhængskraft samtidig med, at det kan påvirke subjekters identitetsdannelse negativt i den forstand, at de ikke udvikler tilstrækkelig jeg-styrke (Nørgaard 1996, 25) Habermas uddyber konsekvenserne med, at kolonialiseringen medfører '*systemisk inducerede livsverdens-patologier*' (Habermas 2011, 283), hvor systemets indre kolonisering af subjekter kan medføre problemer som identitetskriser, opdragelsesproblemer, meningstab mv. (Nørgaard 1996, 30), der igen kan tilbageføres til den manglende reproduktion af de tre livsverdensressourcer, fordi denne proces, som tidligere redegjort for, er essentiel for subjekters udvikling af netop identitet, mening og solidaritet.

Gennem inddragelse af Parsons medieteori drager Habermas den konklusion, at kun handlingsområder, der opfylder økonomiske og politiske funktioner, kan omstilles til styringsmedier. Men det er samtidig netop disse medier, der er ubrugelige, når kulturel reproduktion, den sociale integration og socialisationen skal sikres (Habermas 2011, 413). Dette kan kun fordres og sikres gennem den kommunikative handlen, fordi denne har den nødvendige indbyrdes forståelses handlingskoordinerende mekanisme (ibid. 413). Det er altså livsverdenens *symbolske reproduktion*, der er på spil og ikke dens *materielle reproduktion*, fordi det er den første form, som uundgåeligt vil medføre de førømtalte patologier, hvis den omformes til at foregå på den systemiske integrations grundlag (ibid. 413).

Som tidligere beskrevet, så kan systemet skjule dets tendenser til at svigte livsverdenens kommunikative processer – fx i forbindelse med manipulativ strategisk handlen. En sådan manglende transparens er beskrivende for begrebet om *drapering*, der beskriver systemets tilsløring af dets egentlige strategiske fundament, og man kan dermed sige, at systemets virke draperer sig kommunikativt funderet (Nørgaard 1996, 30). Dette fænomen er en yderligere grund til, at livsverdenen risikerer en kolonisering og kan blive opslugt i systemet (ibid. 30).

#### **4.9 Den kommunikative handlen**

Pga. begrebets vigtighed, samt for overblikkets skyld, vil der nu afslutningsvist i dette teorigennemgang komme en opsummering og kort uddybning af Habermas' begreb om den kommunikative handlen.

Den kommunikative handlen tilhører menneskets *livsverden* (Habermas 2011, 301), der kan karakteriseres som vores naturlige verdensbillede i kraft af, at det udgør vores bagvedliggende forståelse af enhver situation i form af livsverdenens tre komponenter kultur, samfund og personlighed (Habermas 2011, 308). Den kommunikative handlen er forståelsesorienteret (ibid. 264-265), og dens talehandlinger er derfor typisk illokutionære, fordi den kommunikative handlen bruges med et illokutionært mål (ibid. 220) om at opnå intersubjektiv indforståelse mellem to eller flere subjekter. Det gavnlige aspekt herved er, at mennesker på denne måde kan skabe grundlaget for en aftalt koordinering af de givne individuelt forfulgte handlingsplaner (ibid. 220). Der skabes hermed bedre betingelser for sameksistens. Habermas mener, at den kommunikative handlen, inden for livsverdenens rammer, kan øge systemkompleksiteten, hvilket er et gode for civilisationen (ibid. 329). Dette kan i grove træk eksemplificeres ved, at når mennesker skal løse en opgave i fællesskab, så kan det være en god idé at tage hensyn til samfundets (og egne) normer, værdier og ønsker – at tænke disse aspekter ind i opgaven og det kreerede system for at løse den – så mennesket ikke modarbejder sig selv. Man kan fx forestille sig, med et meget karikeret eksempel sat på spidsen, at en mand finder på, at den mest effektive (og billige) måde at producere et bestemt produkt på, er at benytte sig af børnearbejde, men en sådan praksis indebærer et alvorligt brud med typiske europæiske normer og værdier. Således ville den kommunikative handlen, i kraft af en livsverdenfunderet normbaseret diskussion med omverdenen, kunne øge systemkompleksiteten i mandens foretagende, så han fremover finder en anden måde at producere på, hvilket kommer den civilisation til gode, han er en del af.

Den kommunikative handlen kendetegnes endvidere ved, at individets egne strategiske intentioner og mål fuldstændig udelades fra den. Individets tre verdensreferencer, objektiv verden, social verden og subjektiv verden er altid på spil ved den kommunikative handlen (Habermas 2011, 285), og i praksis bliver den kommunikative handlen til en kooperativ tydningsproces, hvor alle deltagere relaterer sig samtidigt til noget i den objektive, sociale og subjektive verden (ibid. 285). Verdensreferencerne er en fortolkningsramme, og der kan ske et forståelsesoverlap af disse verdensreferencer, når individer handler kommunikativt, hvilket er vejen til det illokutionære mål. Det kan også udtrykkes som, at flere livsverdener mødes i en overlappning af en situationstydnings (Nørgaard 1996, 24), og disse livsverdener har en vis fælles betydningshorisont gennem deres verdensreferencer (ibid. 23) – navnlig hvis de har den samme kulturelle baggrund. En ideel betegnelse for en bestemt kommunikativ handlen i indeværende speciales senere kontekst, som

Habermas også bruger, er en moralsk-praktisk diskussion om fælles anliggender (Habermas 2011, 323). Idealet om den kommunikative handlen er en diskursetik, hvor samtalen er herredømmefri (Habermas 2004, 35), og meningen er dermed, at det bedste argument ”vinder”. Man kan også sige, at teorien har et deontologisk islæt, fordi den indeholder et normativt fundament om, at reglerne for den kommunikative handlen (fx de tre gyldighedskrav) (Habermas 2011, 187) skal efterleves (Juul 2011, 142). Således er idealet også, at enhver handlingstvung udebliver i samtalen, og således fremgår Habermas’ emancipatoriske projekt også af den kommunikative handlen. Samtaleparterne kan nå det intersubjektive mål, når de har tillid til den anden i samtalen (Habermas 2004, 35).

Teorien om den kommunikative handlen kan bl.a. kritiseres for, at den bliver for abstrakt og teknisk og dermed langt fra menneskers dagligdagsproblemer og behov. Det kan være utopi at forestille sig, at mennesker kan og vil indtræde i totalt upartiske diskussioner, hvor de kaster deres ”væren i verden” af sig (Juul 2011, 142). Alligevel mener indeværende speciale, at der kan være åbenlyse fordele ved en tilnærmelse af idealet. Fx af hensyn til skabelsen af organisatorisk solidaritet og anerkendelsen af andre mennesker.

## 5. Hans-Georg Gadamer

Hans-George Gadamer (1900-2002), tysk filosof og tidligere elev hos Martin Heidegger (1889-1976). Gadamer udfolder i sit hovedværk, *’Wahrheit und Methode’* fra 1960 (Sandhed og Metode), sin samlede filosofiske hermeneutik som en ny hermeneutisk teori. På trods af titlen (Sandhed og Metode) gør Gadamer heri op med den traditionelle opfattelse af hermeneutikken som metodelære. Den epokegørende teoretiske ændring af hermeneutikforståelsen, som Gadamer agiterer for i *’Wahrheit und Methode’* er, at forståelse ikke nødvendigvis udspringer af bestemte metoder, men derimod er et *ontologisk<sup>4</sup> grundvilkår*. Hvordan vi forstår, og hvad sker der, når vi forstår; det er hovedtemaet i Gadamers filosofiske hermeneutik. Derfor finder indeværende speciale Gadamers teori relevant, da teorien om en dialogisk kommunikationsform og forståelsespraksis vil være behjælpelig ift. undersøgelsen af MU-samtalen og dens karaktergivningsform.

---

<sup>4</sup> Ontologi henviser til læren om tilværelsens inderste væsen og almene principper.

## 5.1 Den hermeneutiske cirkel

Den hermeneutiske cirkels betydning illustreres lettest ud fra tekstfortolkning, da eksemplet giver det mest tydelige indtryk af, hvordan den hermeneutiske cirkel virker. Når mennesket eksempelvis læser og fortolker tekster, da foregår det i cirkelbevægelser. Det vil sige en vekslen frem og tilbage mellem del- og helhedsperspektivet. På den måde forstår vi delene ud fra helheden og helheden ud fra delene (Jørgensen 2009, 74). Det er selvfølgelig teksten, som udgør den overordnede helhed, men også en sætning kan være en helhed. Det skyldes, at en sætning først giver mening, når vi forstår de bogstaver/ord, teksten består af, og omvendt så får bogstaverne/ordene først mening i kraft af sætningen. De fleste kan nok genkende følelsen af at støde på et ord eller en sætning, som i momentet er uforståeligt, for så længere nede i teksten at opdage et ord eller en sætning, som pludselig gjorde den forudgående uklare sætning meningsfuld. Det er derfor relevant, at man under læsningen reflekterer over, hvad der er del eller helhed, altså om det er ordet, sætningen, afsnittet eller kapitlet, som udgør del eller helheden.

Gadamer skriver, at det gælder om at holde blikket fastgjort på sagen igennem de utallige vildfarelser, som forekommer undervejs og som bestandigt angriber læseren/fortolkeren. (Gadamer 2007, 254). Gadamer skriver yderligere og gør derfor opmærksom på, at:

*”Den, der ønsker at forstå en tekst, foretager altid et udkast. Så snart der viser sig en første mening i teksten, udkaster han en helhedsmening for teksten. På den anden side viser den første mening sig kun, fordi man allerede læser teksten ud fra visse forventninger om en bestemt mening. Forståelsen af, hvad der står der, består i at udarbejde et sådant for-udkast, der ganske vist bestandigt bliver revideret i lyset af den videre uddybning af mening.*

(Gadamer 2007, 254)

Som det ses i citatets første linje, så foretager mennesket altid et udkast af teksten, der fx også sagtens kunne være et samtaleemne. En tekst kan bestå af enhver fortolkningsbar situation eller genstand og udkastet af teksten er lig med menneskets subjektive fortolkning. En tekst kan fx derfor også være en ytring i en samtale.

Mennesket kan/vil derfor undervejs revidere dets første *udkast* af teksten (fx samtalen). Eksempelvis hvis man oplever en modsigelse eller et nyt meningsfyldt argument, der giver

anledning til at revidere sit første udkast. Mennesket fortsætter så denne revision af dets umiddelbare første revision, indtil det ikke synes at kunne komme længere - altså indtil man synes at have forstået teksten eller samtalens helhed (Gadamer 2007, 255). Gadamer pointerer i denne forbindelse, at det er forståelsens *'bestandige opgave'* at udarbejde rigtige udkast, der passer til sagen, og som i egenskab af udkastet først skal bekræftes af sagen (Gadamer 2007, 255). Det vil altså sige, at fortolkeren, ifølge Gadamer, ikke bør gå direkte til teksten eller samtalen med en bestemt opfattelse eller mening omkring, hvordan noget forholder sig på forhånd, men skal derimod først *"udtrykkeligt efterprøve legitimiteten af de formeninger, som er virksomme i ham"* (Gadamer 2007, 255) med henblik på deres gyldighed. Når Gadamer skriver, at vi *'udtrykkeligt skal efterprøve legitimiteten af vores formeninger'*, da skal det forstås på den måde, at man bør være opmærksom på, at ens fortolkning af fx en tekst, kan stamme fra andres fortolkning af den. Det skal man, fordi ens forforståelse eller fordomme kan bevirke en uhensigtsmæssig fortolkning af teksten, hvis de ikke er legitime.

Fortolkningen er, som vi så før, *'en bestandig opgave'*, hvor der konstant opstår vildfarelser og misforståelser; da mennesket hele tiden forstår ud fra dets forforståelse<sup>5</sup> (ibid. 254). Vi vælger ikke at forstå cirkulært, ligesom vi ikke selv vælger vores fordomme. Vi kan altså ikke, ifølge Gadamer træde ud af den hermeneutiske cirkel, og derfor kan vi heller aldrig være hundrede procent sikre på, at vores fortolkning af noget er rigtigt, da der ikke findes nogle objektive kriterier til at afgøre gyldigheden af vores fortolkning (ibid. 253). Formår man at komme til forståelse, vil det i Gadamerisk forstand sige, at man har revideret en fordom, altså fået et nyt syn på sagen ved en sandhedshændelse, og kan derfor hævde, at man nu ved bedre end før. Dette henfører dog til en ny forudforståelse eller forståelseshorisont, der så endnu engang kan revideres (Jørgensen 2009, 77). Den hermeneutiske cirkel består dermed for Gadamer i, at mennesket kun kan forstå i kraft af dets forudforståelse, og forudforståelsen er betinget af, at mennesket gennem dets fordomme har et tilhørsforhold til traditionen.

## 5.2 Fordomme

Først og fremmest er det vigtigt at klargøre, at når Gadamer skriver om en historisk oplyst fornuft, da er det ud fra Dilthey og historismens videreførelse af oplysningens påstand om, at man til enhver

---

<sup>5</sup> Se afsnit 5.2

tid kan hæve sig op over og bryde med traditionen; altså en tro på en slags altforstående bevidsthed og altgennemskuelig kritisk fornuft (Gadamer 2007, 221). Denne påstand kalder Gadamer for *'oplysningens diskreditering af alle fordomme'* (ibid. 259). Ifølge oplysningens teori omkring fordomme kan man inddele dem i to hovedgrupper; den første er fordomme, der skyldes menneskelig anseelse eller autoritet, og den anden er fordomme, der skyldes overilethed (Gadamer 2007, 259). Selve grundlaget for oplysningens inddeling var, at fordomme har deres oprindelse i de individer, der nærer dem. Det der så er skyld i, at mennesket bliver forført til fejltagelser er enten andres anseelse, autoritet eller ens egen overilethed (ibid. 259).

*"Hvis man skal tilgodese menneskets endelighed og historiske væremåde, er det nødvendigt med en fundamental rehabilitering af fordomsbegrebet samt en anerkendelse af, at der findes legitime fordomme "*

(Gadamer 2007, 264)

Det skal stå fuldstændigt eksplicit, at når Gadamer bruger begrebet 'fordom', så er det i en positiv forstand, selvom det måske kan virke en smule modsættende ift. oplysningens og vores moderne dagligdagsforståelse af begrebet, som typisk anvendes negativt. De fleste vil nok nikke genkendende til den opfattelse, at dét at være fordomsfuld vil sige, at man ukritisk generaliserende dømmer noget eller nogen på forhånd. Men når Gadamer bruger begrebet 'fordom', så henviser det til *'forudforståelse fra traditionen'*, som kan være legitim - og altså ikke en række antagelser om forskellige fænomener (stereotyper), der ofte bliver sammensat med negative undertoner. I sig selv betyder fordom en dom, der fældes før en grundig undersøgelse af alle saglige afgørende momenter (Gadamer 2007, 258). I stedet henviser Gadamer til juraens *præjudicium*. Inden for juraens domspraksis betød en fordom nemlig en foreløbig retslig afgørelse før afsigelsen af den endelige dom (ibid. 258). Præjudicium var ikke nødvendigvis en forkert eller falsk dom, men skal nærmere ses i lighed med en hypotese, hvor man forsøger at forudsige den pågældende sags sandsynlige udfald. Fordom betyder altså dermed ikke nødvendigvis en falsk dom. Gadamer påpeger i den forbindelse, at det ligger i begrebet (fordom), at den både kan vurderes positivt og negativt. At en fordom udelukkende bliver forbundet med en falsk dom stammer fra oplysningstiden. Som følge heraf referer Gadamer både til det tyske *'Vorurteil'* og det franske *'préjugé'*, som begge betyder fordomme, men er begge blevet begrænset til betydningen 'ubegrundet dom' gennem oplysningen og religionskritikken (ibid. 258). Det er, ifølge Gadamer, først gennem begrundelse, gennem den

metodiske sikring (og ikke det sagsmæssigt korrekte som sådant), at dommen får sin dignitet. Gadamer skriver således om oplysningen:

*”Mangel på begrundelse levner i oplysningens øjne ikke plads til andre former for gyldighed, men betyder tværtimod, at dommen ikke har noget grundlag i sagen, at den er ’grundløs’. Denne konklusion er helt i rationalismens ånd. Den er grundlaget for diskrediteringen af fordomme (...)”*  
(Gadamer 2007, 258)

Vi ser i citatet, at oplysningen, ifølge Gadamer, tillægger enhver dom som ’grundløs’, hvilket betyder at alle fordomme er ugyldige domme. Tendensen i oplysningen var i stedet, at man ikke tillod nogen autoritet gælde, og at man i stedet skulle underkaste sig fornuftens domstol (Gadamer 2007, 260). Dette lader sig også bevidne i Immanuel Kants (1724-1804) motto, som Gadamer gengiver i ”Sandhed og Metode”: *”Hav mod til at betjene dig af din egen forstand”* (Gadamer 2007, 259). Hvis ikke man bruger sin forstand, så er man autoritetsbundet og underlagt traditionens formynderskab (hvilket er negativt), og omvendt er det at bruge sin forstand jo ensbetydende med at være fri og myndig (hvilket kan ses som positivt) (Jørgensen 2009, 68). Men denne tiltro til fornuftens domstol er ifølge Gadamer selv en fordom. Det skyldes, at fornuften i sådan et tilfælde gør sin egen fornuft til en autoritet, og i forlængelse heraf behøver den derfor ikke at begrunde sig selv. En kritisk fornuft må derimod altid have noget at kritisere ud fra, da man må vide, hvad man løsriver sig fra. Gadamer skriver således om fornuft:

*”Fornuft eksisterer for os kun som konkret og historisk, dvs. den er ikke sin egen herre, men vil altid være afhængig af de givne forhold, den virker i (...) det gælder også og i langt højere grad for den historiske bevidsthed og muligheden for historisk erkendelse.”*  
(Gadamer 2007, 263)

Citatet er delvist en kritik af Kants måde at begrænse rationalismens krav til det aprioriske moment i naturkendelsen, og at Dilthey ikke formåede at overvinde sin tendens at være fanget i sin egne fordomme eller forestillinger i den traditionelle erkendelsesteori (Gadamer 2007, 363). Gadamer argumenterer i forlængelse heraf for, at bevidsthed omkring ’oplevelser’, som var Diltheys udgangspunkt, ikke kunne bygge bro til de historiske realiteter, da enhver ’oplevelse’ på forhånd allerede er bestemt af de omfattende historiske realiteter ud fra samfund og stat (ibid. 363).



Gadamer skriver videre, at i virkeligheden tilhører historien, ikke os, men vi tilhører den. Lang tid før mennesket forstår sig selv gennem selvbesindelse, forstår det sig selv ud fra den familie, det samfund og den stat, det lever i (ibid. 363). Det enkelte individs selvbesindelse er altså ifølge Gadamer kun en brøkdelt af det historiske livs lukkede kredsløb: ”Derfor udgør den enkeltes fordomme, langt mere end hans domme, hans verdens historiske virkelighed” (Gadamer 2007, 363). Når Gadamer skriver dette, da er det en fremhævelse af sin pointe omkring forståelse. Dertil skriver Gadamer, at en forståelseshændelse altid er betinget af individets forforståelse. Altså er mennesket altid nødsaget til at have fordomme for overhovedet at kunne forstå noget nyt. Hertil skal det nævnes, at fordom for Gadamer er et synonymt med begrebet forforståelse, som det fremgår af afsnit 5.3.

### 5.3 Forforståelse og forståelse

Gadamer var, som nævnt tidligere, elev hos Martin Heidegger (1889-1976) og finder da også sin inspiration i Heideggers værker. Grundstrukturen i Gadamers filosofiske hermeneutik baserer sig i høj grad på Heideggers analyse af ’forståelsens forstruktur’ i ’*Sein und Zeit*’ (Væren og tid, 1927). Først og fremmest er det Heideggers sammenkædning af eksistens og forståelse, som Gadamer overtager. Denne sammenkædning skal forstås på den måde, at dét at være menneske vil sige, *at man konstant befinder sig i et fortolkende og forstående forhold til verden* (Riis og Birkelund 2014, 58). For det andet, at al forståelse har karakter af et *udkast*. Dette udkast er den umiddelbare fortolkning af enhver situation. For det tredje, at al forståelse i sidste instans er *selvforståelse*, da mennesket altid udkaster sine egne muligheder.

Ifølge Heidegger er forståelse et grundtræk (*et eksistentiale*) ved den menneskelige væremåde og dermed ikke blot en færdighed eller en speciel evne, som kun udføres i bestemte situationer. Det er altså ikke et valg for mennesket at forholde sig forstående, men det lever forstående i alt, hvad det foretager sig<sup>6</sup> (Jørgensen 2009, 59). Eftersom menneskets eksistens er karakteriseret ud fra dets mulighed, kan fænomener derfor også opfattes på mange forskellige måder. Forståelse har ifølge Heidegger altså en karakter af åbenhed eller *udkast*, hvilket vil sige, at mennesket afprøver og udkaster deres muligheder for fremtiden – men da forståelsen altid er kontekstbestemt, er ethvert udkast dermed også begrænset (Jørgensen 2009, 60). Det skal altså forstås på den måde, at

---

<sup>6</sup> Mennesket forstår altid noget på baggrund af noget andet.

individets muligheder er et resultat af individets omverden/situation og dets begrænsede fortolkningsmulighed. Gadamer skriver således til dette:

*”Den Dasein, der udkaster sin værensmulighed, er altid allerede ’tilblevet’. Det er dette, eksistentialt kastethed betyder (...) Alt, hvad der muliggør og begrænser Daseins udkast, er samtidig det, der uundgåeligt går forud for Dasein.”*

(Gadamer 2007, 252)

Strukturen kastethed-udkast skal forstås som de rammer forståelsen altid og nødvendigvis må holde sig indenfor, uanset om det omhandler mennesker, ting, tekster eller andre kulturprodukter (Jørgensen 2009, 60). Det som så går forud for Dasein, kalder Heidegger *fakticiteten*<sup>7</sup>. Gadamer erstatter dog Heideggers fakticitet med begrebet *tradition* og indfører også begrebet *fordom* som den måde, traditionen manifesterer sig på i mennesket (ibid. 60).

Som nævnt tidligere var Gadamer inspireret af Heidegger, hvorfra han også henter idéen om forståelsen som et ontologisk grundvilkår. Det betyder, at menneskets ageren altid forudsættes af dets forforståelse af fænomener. Til at fremhæve denne pointe citerer Gadamer Husserls tanker vedrørende, at al forståelse er kontekstbestemt, hvilket vil sige at mennesket opfatter og forstår fænomener på baggrund af andre fænomener (Gadamer 2007, 234). Det vil altså sige, at når individet fortolker på fænomener, da vil individet gøre det ud fra dets fordomme (forudforståelse) i den forstand, at individet altid fortolker på dét, det ikke kender, og forstår ud fra dét, det kender (Jørgensen 2009, 61). Hele vores forståelse skal altså ses ud fra Gadamer i lyset af vores fordomme. Det vil altså sige, at ifølge Gadamer er fordomme (forforståelse) grundlaget for menneskets forståelsesbetingelser, og derfor vil Gadamer sige at idéen om en fordomsfri, forudsætningsløs og objektiv erkendelse derfor er umulig (Gadamer 2007, 264). Mennesket er derfor nødt til, hvis det vil forstå noget som helst, at gøre det qua dets egen forforståelse, som så danner udgangspunktet for tilegnelsen af en ny forståelse. Forforståelsen eller fordomme er altså ikke fastlåste i mennesket, og mennesket kan dermed, som følge af den hermeneutiske cirkels virke, hele tiden korrigere, modificere eller revurdere sine fordomme, når det oplever ny forståelse – eller rettere at ny forståelse overgår mennesket. Dette forhold gør, at forståelse og sandhed er dynamiske begreber for Gadamer, idet menneskets forståelse hele tiden kan ændre sig (ibid. 456). Derfor må Gadamer

---

<sup>7</sup> De givne vilkår, eller at noget er blevet til.

forståelses- og fortolkningsbegreber bestemmes som en praksisorienteret sandhed for den enkelte, der ikke kan reduceres til almenhed og generelle regler, som kan læres objektivt af enhver.

## 5.4 Autoritet og tradition

For Gadamer er det helt essentielt at bryde med oplysningens modsætningsforhold mellem fornuft på den ene side og fornuft, autoritet og tradition på den anden side. (Gadamer 2007, 259). Ifølge Gadamer bør en persons autoritet ikke have sit ultimative grundlag i underkastelsen, som er et afkald på fornuften, men derimod i en anerkendelses- og erkendelsesakt (ibid. 266). Gadamer påpeger i forlængelse heraf, at man selvfølgelig skal være opmærksom på forskellen mellem det at have autoritet og det at være autoritær. Autoritet skal være erhvervet - ikke tildelt (ibid. 266). Ud fra et simpelt eksempel kan det fx siges, at hvis en person på en arbejdsplads udmærker sig på et bestemt område for alle involveredes bedste, da kan personen erhverve sin autoritet til at varetage området fremover. Den ikke hensigtsmæssige form for autoritet er ifølge Gadamer den tildelte, som kan eksemplificeres ved, at lederens søn bliver tildelt autoritet alene af den grund, at han er lederens søn. Ift. den førnævnte 'anerkendelses- og erkendelsesakt', så henviser den til en erkendelse af, at en anden person har en større indsigt og bedre dømmekraft end én selv. Altså er det en anerkendelse og en handling, som fornuften selv foretager, da man er bevidst om sine egne begrænsninger, og dermed har tiltro til, at den anden kan vide bedre (ibid. 266).

Ifølge Gadamer har den 'korrekte' forståelse af autoritet altså slet ikke noget at gøre med 'kadaverdisciplin' eller lydighed, men derimod om erkendelse. Selvfølgelig implicerer autoritet, at individet kan befale og blive adlydt, men dette skyldes da udelukkende den *personlige* form for autoritet (Gadamer 2007, 266). Et eksempel på autoritetens sande grundlag, nemlig at den er bygget på en friheds- og fornuftshandling, der principielt accepterer autoritet hos den overordnede, fordi han netop ses med en større indsigt i tingene (ibid. 266). Men at være autoritetstro udelukkende pga. autoriteten som autoritet, er for Gadamer det samme som at frasige sig sin egen fornuft for så at lade autoriteten træde i stedet for ens egne domme (Jørgensen 2009, 69). Det hører altid med til anerkendelsen af autoritet, at dét personen (autoriteten) siger, ikke er vilkårligt eller ufornuftigt, men vil i princippet altid kunne opnås og indses af de andre. Det gælder fx i den autoritet som bl.a. sygeplejersken, pædagogen, den overordnede eller fagmanden gør krav på:

*”De fordomme, de indpoder, har ganske vist deres legitimitet i kraft af personen. Deres gyldighed kræver indtagethed for den person, der repræsenterer dem. Men netop herved bliver de til saglige fordomme, for indtagethed for en sag kan også etableres på en anden måde, fx gennem fornuftsargumenter.”*

(Gadamer 2007, 267)

Det er netop ud fra denne påstand, at Gadamer mener, at autoritetens væsen hører sammen med en teori om fordomme, og dermed også er nødt til at løsrive sig fra oplysningens ekstremisme. Her inddrager Gadamer romantikkens oplysningskritik. Det skyldes den form for autoritet, som romantikken særligt forsvarede - nemlig traditionen (Gadamer 2007, 267). Her skriver Gadamer, at det mennesket får sanktioneret via overleveringens herkomst er blevet givet en anonym autoritet, og at menneskets historiske og endelige væren er bestemt af, at det ikke blot er det, der er mest indlysende ud fra argumenter, men også den overleveredes autoritet, som har magten over menneskelig handlinger og adfærd (ibid. 267). Eksempelvis bygger al opdragelse på sådanne overleveringer. Selvom pædagogen ”mister” sin autoritet, når barnet bliver moden og tager ansvar og lader sine egne bestemmelser træde i stedet for pædagogens. Barnets indtrædelse i den livshistoriske modning skal ikke forstås på den måde, at den nu er herre i eget hus og dermed kan løsrive sig fra al sædvane og tradition, tværtimod (ibid. 267).

*”Eksempelvis vedbliver sædvaner i vid udstrækning at være gyldige i kraft af herkomst og overlevering. De overtages i frihed, men bliver på ingen måde skabt gennem fri indsigt eller får deres gyldighed i kraft af begrundelsen. For det er netop dette, vi kalder tradition: at gælde uden begrundelse”*

(Gadamer 2007, 267)

Citatet beskriver romantikkens syn på traditionen, der handler om at mennesket fra generation til generation overdrager og får overdraget traditioner. Pga. familiens, samfundets ellers statens indvirkning, så foregår overleveringen frivilligt og ukritisk. Gadamer skriver, at romantikkens syn på tradition opfattes som den abstrakte modsætning til en fri selvbestemmelse, pga. dens (traditionens) gyldighed ikke behøver nogle fornuftgrunde, men bestemmer derimod mennesket ubetinget (Gadamer 2007, 638). I stedet påpeger Gadamer, at traditionen i virkeligheden altid rummer et moment af frihed og historie. Selv den mest autentiske og gedigne tradition sikres ikke

naturmæssigt, men behøver derimod bekræftelse, overtagelse og pleje (Gadamer 2007, 368). Traditionens væsen, er ifølge Gadamer, bevaring, og bevaring indebærer alt historisk forandring. Traditionens påvirkning i individet er fordomme, som typisk udledes ureflekteret som noget selvfølgelig, hvilket Gadamer formulerer således:

*”Længe før vi gennem selvbesindelse forstår os selv, forstår vi os selv på selvfølgelig måde i den familie, det samfund og den stat, vi lever i (...) derfor udgør den enkeltes fordomme, langt mere end hans domme, hans værens historiske virkelighed”*

(Gadamer 2007, 263)

For Gadamer er historie og tradition det, som udgør menneskets fordomme samt dets forudforståelse. Det vil altså sige, at menneskets fordomme udgør i vid udstrækning dets selvidentitet, selvforståelse og opfattelse og vurdering af, hvorvidt noget er rigtigt eller forkert, godt eller ondt, smukt eller grimt osv. Mennesket er dermed bundet af historien og kulturen ift. fordomme. Derfor vil Gadamer da også sige, at det forhold at få revideret en fordom er det samme som at få revideret sin egen selvforståelse (Gadamer 2007, 263).

## **5.5 Spilbegrebet og horisontsammensmeltning**

### **5.5.1 Spilbegrebet**

Gadamer sammenligner sit ideal for en dialog med aktiviteten at spille et spil. For at et spil fungerer på optimal vis, så er der visse regler, som spillerne (samtalepartnerne) må overlade sig til. Dette er ensbetydende med at overlade sig til spillets gang fremfor at forsøge at styre det ud fra nye kreative regler, som man selv opfinder, fordi de kommer én selv til gode. Inden for denne analogi skriver Gadamer iht. dialogbegrebet, at samtalepartnerne bør *”lader sig lede og gribe af spillet”* (Gadamer 2007, 102). I dialogen er det ensbetydende med at have en komplet åbenhed, hvor man ser bort fra egne strategiske intentioner og mål, men i stedet lader sig styre af sin forståelse og dermed fordomme (spillet) (Gadamer 2007, 363), der således sættes på spil, når de kommer i konflikt med alternative forståelser af en fælles sag. At fordomme sættes på spil er nødvendigt for dialogens opståen, og deres revidering – sandhedshændelsen - er betinget af, at den andens udsagn tages som et sandhedsudsagn (Riis og Birkeland 2014, 39). Det modsatte scenarie ville således være, at et individ fastlægger sig på at forsvare sin egen forforståelse af hensyn til bestemte intentioner med samtalen, hvilket uundgåeligt forhindrer revidering af fordomme og sandhedshændelser.

### 5.5.2 Horisontsammensmeltning

Som vi så det tidligere, så forstår mennesket noget som følge af noget andet. Derfor vil der også altid være perspektiver, man ikke ser, fordi man netop altid er placeret et bestemt sted i en bestemt forståelsessituation. Denne problematik belyser Gadamer med begrebet *horisont*, som stammer fra Husserls analyse af perceptionen (Gadamer 2007, 288). En horisont er et synsfelt. Ifølge Husserl vil der altid være mere inden for vores synsfelt end det, vi retter vores fokus mod (Jørgensen 2009, 87). Når mennesket retter sit fokus mod et fænomen, da vil det automatisk kun fremhæve visse aspekter af dets bevidsthedshorisont. Det skal forstås på den måde, at hvis man eksempelvis står på jorden og kigger på en bygning, så ser man kun den ene side af bygningen; man har altså kun en 'afskygning' af bygningen som intentionel helhed, hvilket betyder at man har helheden medintenderet i sin bevidsthed (Jørgensen 2009, 88). Horisont betyder derfor ikke at være begrænset af det nære, men også at kunne se udover dét og se det i et større perspektiv. At udvide sin horisont betyder altså, at man også kan se andre horisonter end blot sin egen.

Når Gadamer henviser til tidshorisonten, så er der tale om forholdet mellem fortidens og nutidens horisonter. Hvis man kan udvide sin egen horisont, så findes der aldrig to helt lukkede og adskilte horisonter (ibid. 88). Det er ud fra denne påstand, at Gadamer kritiserer historismen, da den antog, at historikeren kunne forlade sin egen tidshorisont og hensætte sig i en hvilken som helst fortidig horisont. Men en sand historisk bevidsthed vil ifølge Gadamer altid tage sin egen horisont med i betragtningen. På denne måde ser den sig selv og den historiske horisont i et større perspektiv. Gadamer skriver i den forbindelse, at forståelse er en proces, "*hvor horisonter, der formodes at eksistere for sig selv, smelter sammen*" (Gadamer 2007, 290). Menneskets fortolkninger vil altid være udlægninger fra et nutidsperspektiv, og derfor vil menneskets forståelse som følge heraf altid kunne se anderledes ud i morgen. Når Gadamer refererer til en sandhedshændelse (ibid. 456), da skal det ses i lyset af dets bevægelighed. Sandhed skal altså forstås som noget bevægeligt og som noget der udfoldes i menneskets bestandige nyfortolkning. M.a.o. så er der altid tale om en sandhedshændelse, når individet forstår sig på en sag, altså når individet finder mening i et udsagn, så kan man tale om en sandhedshændelse (ibid. 456).

### 5.6 Sproget som medium for den hermeneutiske erfaring

I dagligdagsprog siger vi godt nok, at vi 'fører' en samtale, men eftersom den gængse samtale føres uden manuskript, så føres den i virkeligheden ikke af de enkelte samtalepartners vilje

(Gadamer 2007, 363). Prøv bare at tænke på en tilfældig aften i selskab med familien eller vennerne, og hvordan samtalen over bordet begyndte med den senest opdaterede nyhed fra medierne. Der skal i sådan et tilfælde ikke meget til, før det ene emne overtager det andet som følge af forskellige konnotationer og sidebemærkninger til det oprindelige emne. Dette resulterer så i, at samtalepartnere springer fra emne til emne, og derfor pointerer Gadamer da også, at vi nok nærmere vikler os ind i samtalen, end at vi egentlig fører den (Gadamer 2007, 363). Derfor kan ingen altså vide på forhånd, hvad der vil ”komme ud” af samtalen. Hvilke retninger samtalen tager er dermed på forhånd ubekendt. Den forståelse, eller mangel på samme, som vi får fra samtalen, beskriver Gadamer som en hændelse, der overgår os. Hvis man har deltaget i en samtale og følt, at man fik noget konstruktivt ud af samtalen, da vil man sige, at det havde været en god samtale. Omvendt ville vi sige, at det var spild af tid, hvis ikke vi fik noget ud af samtalen.

*”Alt dette viser, at samtalen har sin egen ånd, og at sproget, der føres i den, bærer sin egen sandhed i sig, dvs. ’afdækker’ og lader noget træde frem, som fra nu af er”*

(Gadamer 2007, 363)

Det er her vigtigt at fremhæve ifølge Gadamer, at forståelsen ikke er baseret på, hvorvidt man hensætter sig i den anden og for en kort stund tager del i den andens liv i samtalen. At forstå hvad den anden siger er nemlig ikke lig med en genoplevelse af den andens liv, men er derimod at komme til forståelse i sproget. Sproget er altså den midte, hvori de deltagende kommer til forståelse og opnår enighed omkring den gældende sag (Gadamer 2007, 363). Dette kan måske virke åbenlyst og logisk, men i de situationer, hvor forståelsen bliver forstyrret eller vanskeliggjort, bliver vi først bevidste om, at have taget dette for givet. Til at påvise et eksempel herpå, opstiller Gadamer et scenarie af den sproglige proces, hvor en samtale foregår på to forskellige sprog og gennem en tolk (ibid. 363). Det er tolkens opgave at oversætte og videregive den mening, der skal forstås, til samtalepartnernes livssammenhæng. Det betyder selvfølgelig ikke, at tolken må fortolke på det, den anden mener. Meningen skal bevares, men eftersom den skal kunne forstås i den andens sprogverden, er den nødt til at komme til sin ret på en ny måde. Derfor vil enhver oversættelse, ifølge Gadamer, *altid være en fortolkning* (Gadamer 2007, 364). Som følge heraf er det Gadamers pointe, at forståelse kun kan opnås gennem sproget af individer, som taler samme sprog. I eksemplet ovenfor pointerer Gadamer, at det kun er tolken, som opnår den *egentlige* forståelse, da kun han kan møde dem begge i en fælles forståelsesverden (ibid. 364). At være henvist til en tolks

oversættelse er selvfølgelig et ekstremt tilfælde, og Gadamer pointerer da også, at intet er vanskeligere end en dialog mellem to forskellige sprog. For at en samtale kan blive en proces, hvorigennem man kan komme til forståelse, kræver det derimod mindst to individer, som taler samme sprog. Ift. en samtales forståelsessituation, kan den hermeneutiske vending bedst fremvises, når det omhandler forståelse af tekster. Hvis man eksempelvis skal oversætte en tekst fra et sprog til et andet, tydeliggøres det, at uanset hvor grundig oversætteren har forsøgt sig at sætte sig ind i tekstens forfatter, da består oversættelsen ikke blot i at genopleve den oprindelige og sjælelige skriveproces. Det gælder derimod om at genskabe teksten baseret på forståelsen af, hvad der siges i den (ibid. 365). Her er der for Gadamer ingen tvivl om, at det i dette eksempel drejer sig om fortolkning og ikke kun en reproduktion af teksten. Uanset hvor loyal oversætteren har forsøgt at være ift. den oprindelige tekst, så vil man ifølge Gadamer altid kaste et nyt lys ned over teksten. Det skyldes, at oversætteren ikke kan ophæve den fundamentale forskel, der er mellem to forskellige sprog ud fra eksempelvis grammatik, sproglige vendinger, indlejrede metaforer osv. Derudover vil oversætteren møde nogle valg i oversættelsen. Hvis han eksempelvis vil fremhæve nogle pointer i originalen, han synes er vigtige, vil det ifølge Gadamer kun ske ved at underbetone eller negligere andre pointer. Denne fremgangsmetode er netop det, vi kender som fortolkning (ibid. 365). Det gælder både for den virkelige samtale og fortolkeren af en tekst, nemlig at det er den fælles sag, der forbinder parterne (ibid. 367). I det Gadamer kalder den 'ægte' samtale hører det med, at man i samtalen kommer den anden i møde og lader vedkommendes synspunkter høres og, om muligt, sætter sig ind i den anden. Dog skal dette ikke forstås som, at det er den andens individualitet, man ønsker at forstå, men det skal derimod være dét, han siger (ibid. 365). Hvad det her gælder om at få fat på, er ifølge Gadamer, den sagsmæssige berettigelse, der ligger i den andens mening, således at begge parter kan opnå enighed omkring sagen. En vigtig detalje at påpege her er, at den sagsmæssige berettigelse, der ligger i den andens mening, henfører man ikke til den anden, men derimod til sin egen mening og opfattelse (Ibid. 365).

At nå til forståelse i samtalen kræver, at man er indstillet på den og gør et ihærdigt forsøg på at lade det fremmede og antagonistiske gælde for sig selv. Det vil m.a.o. sige at forsøge at betragte den andens udsagn som et sandhedsudsagn. Når/hvis denne proces er gensidig, altså når begge søger at fastholde egne argumenter og samtidig lytter til og overvejer modargumenterne, da kan man ifølge Gadamer til sidst nå frem til en gensidig overføring af synspunkter (meningsudveksling), til et fælles sprog og en fælles dom – en horisontsammensmeltning (ibid. 365). Det er i samtalen, at



sproget realiseres og udvikles. Sproget er ikke blot en færdighed eller speciel evne, men derimod en væremåde; vi lever i sproget, som fisken lever i vandet, som Gadamer siger (Jørgensen 2009, 119). Al erkendelse og forståelse er sproglig - man kan simpelthen ikke forstå uden sprog: ”*Væren, der kan forstås, er sprog*” (Gadamer 2007, 447). Gennem sproget kan der i samtalen skabes revidering af fordomme og dermed ny forståelse.

## 6. Karl Marx

Karl Marx (1818-1883) var tysk filosof og samfundsteoretiker. Filosofisk set er Marx måske det nittende århundredes mest betydningsfulde og revolutionerende filosof. Det skyldes bl.a. Marx' radikale opgør med den klassiske filosofi og kulminationen af Hegels filosofi. Marx mente, at filosofi i den historiske situation, efter Hegels 'totale' filosofi, måtte blive til noget andet, end den traditionelt havde været (Lübcke 2010, 459).

Teoriafsnittet er ikke tiltænkt at skulle redegøre for hele den marxistiske teori, men vil blot redegøre for nogle betydningsfulde begreber med særligt fokus på begrebet *fremmedgørelse*. Grunden herfor er, at fremmedgørelse er et begreb med visse implikationer iht. arbejdslivet som er en vigtig del af indeværende speciales problemformulering.

Hos Marx er fremmedgørelse ikke et isoleret fænomen man kan tage ud af kontekst, men én af flere konsekvenser af det kapitalistiske samfund<sup>8</sup>. Som det første vil det nedenstående afsnit omhandle *subsistensmidler* og *materielle genstande* (Marx 1845, 109), da disse begreber spiller en stor rolle i den marxistisk teori om menneskets måde at leve på. Derefter vil der blive redegjort for *arbejdsdelingen* og konsekvenserne af en påtvunget og spontant fordelt arbejdsdeling ifølge Marx. Sidste afsnit vil redegøre for fremmedgørelsen som følge af et kapitalistisk samfund og dens konsekvenser for mennesket.

### 6.1 Subsistensmidler og materielle genstande

Ifølge Marx er mennesket et naturvæsen, men i modsætning til dyrene kan mennesket stille sig over for naturen og dermed søge at beherske den. At mennesket kan beherske naturen skal forstås på den måde, at i modsætning til dyrene, kan mennesket manipulere med naturen gennem arbejdet og

---

<sup>8</sup> Kapitalisme kan bl.a. kendetegnes ud fra følgende nøgleord: *Lønarbejde, stadig stigende arbejdsdeling og salg af arbejdskraft som vare*.

derigennem påvirke naturen. Dyrenes væren er betinget af naturens økosystem (fødekæde), og forekommer der et brud i systemet, fx konsekvenserne af globalopvarmning for isbjørnenes jagtområder, da er dyrenes væren udsat som følge af disse ændringer af naturen. Mennesket kan derimod gennem arbejdet selv producere de eksistentielle nødvendigheder og derved manipulere med naturen. Marx skriver, at hvis vi ser bort fra skellet mellem menneskene og dyrene ift. bevidsthed, religion osv., så sker den reelle adskillelse fra dyrene i det øjeblik, at menneskene begynder at producere deres subsistensmidler<sup>9</sup> (Marx 1845, 109).

Menneskets produktion af dets subsistensmidler medfører ifølge Marx, at mennesket indirekte påbegynder produktionen deres materielle liv (ibid. 109). I første omgang er det selvfølgelig de mest basale menneskelige behov, mennesket begynder at producere. Dette skal forstås som at skaffe føde, at få varmt tøj på kroppen, at få tag over hovedet og at reproducere sig selv. Produktionen af subsistensmidler er en bestemt aktivitetsform, som er en helt bestemt måde at udtrykke sit liv på. Denne tanke omkring produktionsmåden af menneskets subsistensmidler er en grundlæggende og afgørende tanke ift. Marx' tese omkring menneskets selvforståelse. Dette kan eksemplificeres med, at hvis man er et menneske som ser sig selv jage dyr med en bue, da vil produktionen af buen afspejle menneskets selvforståelse. Ifølge Marx kan man altså ikke blot se denne produktionsmåde af subsistensmidlerne som en reproduktion af menneskets *fysiske eksistens*, men mere som en bestemt aktivitetsform som udtrykker menneskets liv, altså *en bestemt måde at leve på* (Marx 1845, 109). Det er denne 'bestemte måde at leve på' som ifølge Marx udtrykker det enkeltes menneskets liv og definerer hvem han er (ibid. 110). Hvem mennesket så er, skal ifølge Marx findes i produktionen (arbejdet) og skal altså både ses i lyset af *hvad* individet producerer og *hvordan* individet producerer det (ibid. 110). Marx' pointe er her, at mennesket udtrykker sin væren ved at *objektivere* sig selv gennem sin produktion. At objektivere sig selv kan bestemmes som, at mennesket ud fra sine livsomstændigheder og selvforståelse producerer genstande der afspejler dets ideer og forestillinger. Denne objektivering manifesterer sig eksempelvis i barnets produktion af eksempelvis en tegning til dets forældre. Når barnet har færdiggjort (produceret) sin tegning af fx familiens hus og familiens familiemedlemmer stående ude foran huset, da er tegningen en gengivelse af barnets relationer og dermed en objektivering af dets væren. Hulemenneskernes tegninger på væggene er et andet eksempel på, hvordan arbejdet er en objektivering af menneskets væren.

---

<sup>9</sup> Midler som kræves for at opretholde eksistensen

For Marx er menneskets væsen en bearbejdning af sin omverden. Man kan formulere det som, at mennesket yderliggøre sit indre og inderliggøre det ydre. Dette kan eksemplificeres med udarbejdelsen af et stykke keramik. Hvis man fx sidder i et keramikværksted og gerne vil fremstille en kop af ler, så kan man sige at dette produkt (koppen) kommer ud fra en forestilling. Så kan det godt være, at produktet ikke er blev helt, som man havde forestillet sig, men produktet vil alligevel have noget i sig, som man alligevel vil kunne afspejle og genkende sig selv i. I processen har man da også fået ”keramikhænder” i stofskiftet med leret, og man kan se ned af sig selv og få yderligere en bekræftelse af det udførte arbejde.

Relationer spiller også en vigtig rolle for Marx, der betegner mennesket som værende et socialt og skabende væsen, som realiserer sin natur gennem en fri og alsidig produktion for dets egen og for andre menneskers skyld.

*”Produktionen af ideer, forestillinger, bevidsthed er fra første færd af direkte sammenvævet med menneskenes materielle aktivitet og materielle samkvem som det reale livs sprog. Menneskenes forestillinger, deres tænkning, deres åndelige samkvem fremtræder her endnu som direkte følge af deres materielle adfærd.”*

(Marx 1845, 110)

I citatet ser vi, at Marx tillægger produktionen af ideer, forestillinger og bevidsthed til at være koblet sammen med menneskets forhold til det materielle. Igen kan man sige ud fra citatet, at mennesket yderliggør sit indre og inderliggør sit ydre. Vores forståelse og selvforståelse skyldes altså vores tilgang til de producerede materielle genstande. Eftersom vi objektiverer vores relationer og væren gennem vores produkter/materielle genstande, er disse produkter dermed en afspejling af mennesket bag produkterne. Dermed bliver vi producenter af vores forestillinger, tanker og ideer (Marx 1845, 110). Marx skriver efterfølgende, at samtidig med at mennesket udvikler deres materielle produktion, udvikler de også en særlig måde at tilgå dem. Idet menneskene udvikler deres materielle produktioner og måden at tilgå dem, da udvikler de også en ny forståelse af produkterne og begynder derfor at tænke produkterne anderledes ift. at idéudvikle ud fra deres væren. Der ligger altså en udviklingsproces for Marx i, at mennesket objektiverer sig gennem produktionen og i måden at anskue verden på en ny og innovativ måde ud fra produkternes

funktion: ”*Det er ikke bevidstheden, der bestemmer livet, men livet, der bestemmer bevidstheden*” (Marx 1845, 111). At livets omstændigheder er bestemmende for menneskets bevidsthed synes at have en logisk tilslutning. Går man flere tusinder af år tilbage i historien til urmenneskets tid, så er det ikke svært at forestille sig denne udviklingsproces, som Marx indikerer. Den brutale virkelighed og natur har med sikkerhed påvirket datidens menneske og dets bevidsthed. Som følge af menneskets bevidsthed, ud fra dets livomstændigheder, har det udviklet og skabt nye materielle genstande til at sikre overlevelse.

Som forlængelse heraf har det den betydning for mennesket, at livet også ændrer måden, hvorpå vi anskuer genstande. Igen skal dette ses ud fra, at fordi jeg er et menneske som bruger spyd til at nedlægge dyr, så har jeg bestemte idéer og forestillinger forbundet hertil. Derfor udvikler jeg disse våben. Denne udvikling sker eksempelvis som følge af citatet og på baggrund af det, Marx kalder en objektivisering af producentens produkt ud fra hans virkelighed (livets omstændigheder). Et andet og måske mere banalt eksempel på, at det er livet, som bestemmer menneskets bevidsthed er fx vores forståelse af dyr. En ko ses eksempelvis ikke i Danmark (i en generel forstand) som et kæledyr, da koen bl.a. er en kilde til føde (menneskets overlevelse). Men havde koens kød og mælk eksempelvis været uspiseligt, havde man muligvis set koen som et kæledyr på niveau med en hund. Pointen er her, at det er de eksistentielle livomstændigheder, som former og danner menneskets bevidsthed ifølge Marx. Det vil altså sige, at mennesket, gennem arbejdet (produktionen), former sit liv, og herigennem virkeliggør og udvikler dets muligheder (sin historie). Arbejdet i alle former er altså ifølge Marx selve grundstenen til menneskets selvforståelse og menneskets historie. Skabelsen af genstande fremtræder altså som et produkt af mennesket selv, og dermed er skabelsen en objektivisering af det menneske (ibid. 114).

## 6.2 Arbejdsdelingen

Ift. arbejdsdelingen præsenterer Marx det, han kalder *det første ejendomsforhold* (Marx 1845, 116). Heri ligger den arbejdsfordeling, som findes i familien og som får sin form ved at konen og børnene er mandens slaver (Marx 1845, 116). Marx benytter sig af dette eksempel, som han ganske vist selv kalder for et meget uudviklet latent slaveriforhold i familien, og bruger det til at fremhæve en pointe vedrørende de moderne økonomers definition af magt, som angiveligt er defineret som en magt til at disponere over fremmed arbejdskraft (ibid. 116). Når Marx taler om ejendomsforhold, så skal det forstås på den måde, at mennesket ejer sig selv og retten til at udfolde sin egen alsidige produktion.

Ikke som privat ejendomsret. Marx gør i øvrigt opmærksom på, at arbejdsdeling og privatejendom er to nært beslægtede udtryk; det ene beskriver relationen til *produktionsaktiviteten*, og er det samme, som det andet udsiger i relation til produktet af aktiviteten (Marx 1845, 116). Men arbejdsdelingen/privatejendom gemmer dog på en modsigelse mellem det enkelte individs-, den enkelte families-, og den fælles interesse, der findes mellem alle mennesker, som interagerer med hinanden. Ifølge Marx skyldes dét det forhold, som den fælles interesse lever under. Forestillingen eksisterer ikke blot ud fra 'noget alment', men bygger først og fremmest på en gensidig *afhængighed* mellem mennesker, som deler arbejde (ibid. 116). Denne arbejdsdeling fører Marx over på sit første eksempel omkring, at så længe mennesket befinder sig i et samfund, hvor særinteresser og fællesinteresser eksisterer, og den samfundsmæssige virksomhed ikke er delt frivilligt, men derimod ikke-frivilligt, så bliver individets egen handlinger til en fremmed magt. En magt, som står i modsætning til den enkelte og undertrykker den autonome frihed (ibid. 116). Dette fremgår også af nedenstående citat:

*"Så snart arbejdet begynder at blive fordelt, har nemlig enhver en speciel, eksklusiv virkekreds, der bliver påtvunget ham, og som han ikke kan komme ud af; han er jæger, fisker eller hyrde eller kritisk kritiker og må vedblive at være det, hvis han ikke vil miste midlerne til livets ophold."*

(Marx 1845, 116)

Vi ser i citatet, at Marx mener, at i et kapitalistisk samfund, hvor arbejdsdelingen er fordelt og påtvunget, fastfryser individet i en total ensformig produktion, der gør den enkelte til en titel, hvilket han ikke kan undslippe. Man kan m.a.o. sige, at Marx mener, at det kapitalistiske samfund gør mennesker til fragmenter af det hele menneske. Dette skal forstås på den måde, at under kapitalismen er vi udelukkende én titel som fx sygeplejerske, bankmand, konsulent eller tømrer fremfor hele alsidige mennesker. Denne påtvungete arbejdsdeling tvinger os altså til kun at udvikle de kvaliteter, som er nødvendige for at varetage vores (arbejdsdelte) job – at skaffe vores midler til livets ophold - (Marx 1845, 116), på bekostning af alle de mange andre muligheder og kvaliteter, der ifølge Marx kendetegner mennesket som et *alsidigt* producerende væsen. I stedet påpeger Marx, at ingen bør have en eksklusiv virkekreds, og at alle i stedet bør udfolde sig som det hele menneske, de er. Dette svarer til Marx' eksempel om at kunne fungere som jæger om morgenen, fisker om eftermiddagen, kvægavler om aftenen, kritisk kritiker efter maden osv. uden at man nogensinde *udelukkende* bliver jæger, fisker, kvægavler eller kritiker (ibid. 116-17).

Under kapitalismen er produktionsprocessen ifølge Marx ikke fri. Denne proces af en vekslen frem og tilbage i genkendelsen af sig selv og sit produkt, er hvad Marx påpeger at fabriksarbejderne mister. I fabriksarbejdet kan de ikke længere genkende sig selv i produktet. Det er problematisk, da menneskets udfoldelse af al produktion, af enhver materiel form, ifølge Marx ellers er et udtryk for individets relationer og dets væren - og som udtrykkes ved en objektivisering af sig selv i genstanden.

Om det kapitalistiske samfund mener Marx, at mennesket blot arbejder for at skaffe til dagen og vejen, hvor arbejdet ikke bliver tilfredsstillende af menneskets behov for at skabe, men blot et middel til at tilfredsstille behov, der er relaterede til selve arbejdsprocessen. Her skriver Marx, at *den sociale magt*, som opstår under arbejdsdelingen på betingelse af samarbejde mellem forskellige individer, hvis samarbejde ikke er frivilligt, men påtvunget, optræder som en fremmed magt. Samarbejdet fremtræder altså ikke som en forenet magt, individerne imellem, men derimod som en fremmed magt, hvis oprindelse og mål hverken er kendt af arbejderne eller kapitalisterne, og derfor står uden for deres påvirkning som følge af denne fremmed magt (Marx 1845, 118). Dette er ifølge Marx med til, at mennesker bliver fremmedgjort fra hinanden (Lukes 1985, 81). Hele menneskeheden vil i det store billede kunne betragtes som et stort samarbejde ift. at skabe den verden, som vi kender. Men under kapitalismen vil Marx' argumentere for, at den enkelte ikke kan se sig selv som en del af dette samarbejde, men udelukkende som producent, der går på arbejde for at tjene penge til forbrug. Marx mener altså, at mennesket under kapitalismen blot producerer for at producere. Vi producerer uden at producere til nogen, og vi tænker ikke over, hvem der kan bruge det, vi skaber, eller hvordan vi bruger det skabte. Mennesket forfølger altså individuelle interesser, og det påtvungne samarbejde er samtidig afvigelse fra vores sociale natur. Sagt m.a.o. så bliver arbejdet under kapitalismen blot til et middel til overlevelse fremfor en objektivisering af, hvem individet er som menneske (Marx 1845, 75).

### **6.3 Fremmedgørelse**

Hos Marx er fremmedgørelse, som nævnt tidligere, ikke et isoleret fænomen man kan tage ud af kontekst, men én af flere konsekvenser af det kapitalistiske samfund. Marx' skriver følgende om det, han kalder den historiske og empiriske kendsgerning af verdensmarkedet:

*”I den hidtidige historie er det så vist i høj grad en empirisk kendsgerning, at de enkelte individer med udvidelsen af deres aktivitet til verdenshistorisk aktivitet stadig mere og mere er blevet kuet af en magt, der er fremmed for dem (...) en magt, der stadig er blevet mere og mere massiv, og som i sidste instans viser sig at være verdensmarkedet”*

(Marx 1845, 120)

Marx indikerer i citatet, hvordan mennesket med udvidelsen af dets aktiviteter ift. produkter på verdensmarkedet er blevet forhindret i at udfolde sig frit eller ligefremt holdt nede af en fremmed magt, som viser sig at være markedskræfterne (Marx 1845, 84). Mod dette verdensmarked siger Marx, at mennesket bliver mystificeret og domineret af sit eget produkt (ibid. 120). Som følge af kapitalismens udvikling rejser markedsøkonomien sig derfor over mennesket som en tilsyneladende uforklarlig og ukontrolleret kraft. Markedsøkonomien kan dermed siges at have sit eget liv på lige fod med et naturfænomen.

I det kapitalistiske samfund er menneskets frie livsvirksomhed ifølge Marx blevet fremmedgjort som følge af kapitalismens masseproduktion, og som følge af de påtvungne og tilfældige arbejdsfordelinger, som det også fremgik af forrige afsnit (ibid. 117). Mennesket udtrykker sin væren ved at *objektivere* sig selv gennem sin produktion, og netop derfor er et af kapitalismens største onder ifølge Marx, at den i sit virke fremmedgør mennesket fra dets egen selvudfoldelse som alsidig producent (ibid. 122). Under kapitalismen fremstår individets (arbejderens) produkt ikke som en forlængelse af dets væren. Det skyldes, at arbejderens ikke har nogen kontrol eller indflydelse på produktet, han arbejder med, da produktet både bestemmes og ejes af kapitalisten. Derfor bliver produktet gjort fremmed overfor arbejderens. Sagt m.a.o. så mister arbejderens ifølge Marx den kreative frihed til at afspejle/objektivere sin væren i produktet. Mennesket bliver altså fremmedgjort fra det, det skaber, som følge af kapitalismen. Kapitalismens vareproduktion/masseproduktion river dermed enheden mellem producent og produkt midt over. Eftersom kapitalisten ejer fabrikken, produktionen, produkterne og i et bestemt tidsrum også arbejderne, så bliver arbejderne fremmedgjorte fra produktet, fordi de ingen indflydelse har på produktionen.

Når Marx ikke mener, at arbejderne ejer sig selv, da skal det forstås ud fra, at arbejderne (i et kapitalistisk samfund) er nødt til at ”sælge sig selv” til virksomhedsejerne for at kunne tjene til

dagen og vejen. På den måde sælger de sig selv, hvilket betyder, at virksomhedsejerne dermed får ejendomsretten over (løn)arbejderen (ibid. 116) i en bestemt periode. Det problematiske ved masseproduktionen er også det faktum, at producenterne ikke ved hvad der efterfølgende sker med produkterne, og hvem der ender med at blive forbruger, hvilket også kan ses som en fremmedgørelse. Som følge af dette bliver producenten fremmedgjort overfor arbejdet og forbrugeren. Det vil altså sige, at kapitalismens mekaniske samlebåndsproduktion forhindrer menneskets mulighed for at udtrykke sig selv og sin skabertrang. Som følge af disse fremmedgørelsesmomenter, er det derfor ifølge Marx ikke muligt for mennesket at leve et fuldkomment menneskeligt liv, da menneskets produktion jo er en forlængelse og en bekræftelse af mennesket væren: *"Arbejdet er menneskets tilblivelse for sig selv"* (Marx 1844, 75). I stedet forvandler kapitalismen arbejdet til en pinsel fremfor for noget positivt, som arbejderen kan glædes over.

Verdensmarkedet/verdensøkonomien bliver altså summen af menneskets produktive aktiviteter, men det er alligevel verdensmarkedet, som styrer mennesket og ikke omvendt. Under kapitalismen fremmedgør verdensmarkedet mennesket i den verden, som mennesket selv har skabt. Marx vil altså sige, at under kapitalismen hersker mennesket ikke over tingene, men tingene hersker over mennesket (Marx 1844, 121)

## **7. Hayek**

Den østrigsk fødte økonom og filosof Friedrich Hayek (1899-1992) havde bred interesse for videnskabelig research, og han arbejdede i løbet af sin karriere inden for flere forskellige akademiske områder. Han var mellem 1927-1931 ansat som statistiker og blev derefter ansat på Wien Universitet, hvor han primært underviste i økonomi. Som filosof beskæftigede Hayek sig primært med videnskabsfilosofi, politisk filosofi og epistemologi (Schmidtz 2016, afsnit. 1-3). I 1974 blev han tildelt Nobelprisen i økonomi.

Det følgende teoriafsnit vil primært behandle udsnit af Hayeks politiske filosofi, der qua det politiske centerer sig om temaer som frihed, marked, konkurrence og økonomi. Hayeks tanker forventes, i kraft af deres liberale afsæt, at kunne udgøre et nuanceret modspil til specialets andre teoretikere, der over en bred kam har et mere anstrengt forhold til automatiserede systemer/frie markedsmekanismer. Hayek argumenterer generelt for, at det frie marked og dets mekanismer kan



have positiv indvirkning på menneskets udvikling, og således fortjener hans tænkning en præsentation med henblik på at nuancere besvarelsen af indeværende problemformulering ved altså at medtænke filosofiske argumenter for elementer af NPM's gavnlighed.

## 7.1 Frihed, tvang og den ideelle stats opgave

Kardinalpunktet for Hayeks politiske tænkning er, at han som liberalist ønsker individets frihed til at forfølge egne idéer og mål; individet skal ideelt set være i en tilstand, som Hayek beskriver som "*a state of liberty or freedom*" (Hayek 1960, 11). Frihed er traditionelt set et begreb med positive konnotationer, men i konteksten af Hayek skal den eksakte definition forstås som, at frihed er forbundet med en stat, hvor et menneske ikke er underlagt tvang i form af et andet menneskes – eller andres menneskers – tilfældige vilje (ibid. 11). Når dette anses af Hayek som værende den ideelle stat, så kan det udledes, at opgaven for denne statsform bliver at udarbejde en politik, der minimerer tvang og dets skadelige effekter – også selvom tvang ikke kan elimineres fuldstændigt (ibid. 12). Frihed som begreb står nemlig som en kontrast til såvel restriktioner som frihedsberøvelse/tvang, der pålægges individet *af andre mennesker* (ibid. 17). Frihed henviser for Hayek til friheden fra tvang forbundet med sociale relationer, og at alle individer er sikret en privat sfære, som andre ikke kan blande sig i eller bestemme over (ibid. 13). Det kan dermed betegnes som negativ frihed (ibid. 13). Et kort, men åbenlyst og rammende eksempel på et brud med individets frihed i Hayeks forstand, kan således være fortidens slaveri, fordi mennesker i slaveri ejes af et andet menneske, og dermed forefindes netop en social relation, som udmønter sig i, at et menneske er tvangsunderlagt et andet menneskes vilje. Ifølge Hayek må hans frihedsbegreb her ikke forveksles med andre udlægninger af frihed. Dette kunne fx være *politisk frihed*, fordi individets stemmeret på ingen måde sikrer, at det ikke underlægges andres vilje – fx i forbindelse med tyranni. Eller det kunne være *subjektiv frihed*, der sikres, hvis individet kan følge sine egne planer, beslutninger og drømme uden at lade sig overrumple og diktere af momentære impulser og dets omgivelser/omstændigheder (ibid. 14-16). Det fremgår dog af disse begrebers definition, at de adskiller sig fra Hayeks oprindelige definition som redegjort for indledningsvist. Hayeks frihedsbegreb er et negativt begreb (ibid. 19), idet det defineres ved fraværet af noget andet, som er den føromtalte tvang. Tvang kan defineres ved at resultere i en handling, der er foranlediget af trusler, der dermed bevirker, at ét individ følger et andet individs vilje. Fysisk tvang er en anden konnotation af ordet. Hayek definerer også tvang som én persons kontrol af en anden persons omgivelser og omstændigheder, der resulterer i, at den anden person må handle i overensstemmelse

med den første persons vilje – og dermed ikke sin egen vilje (Hayek 1960, 20). Man kan måske yderligere diskutere ud fra definitionen, om magtanvendelse og/eller trusler fra et individ til et andet kan være så subtile handlinger, at tvangen i nogen grad sløres. Det må understreges, at dette ikke er noget Hayek mener, men iht. dette speciales problemstilling, så kan forholdet grangiveligt være relevant på arbejdspladser eller i forbindelse med MU-samtaler, hvis der ikke forefindes transparens ift. sammenhængen mellem en chefs ønsker til sine underordnede medarbejders handlinger og de potentielle konsekvenser for, at de ikke efterleves. Indtil videre kan det dog fastslås, at Hayeks tvangsdefinition er et adfærdsregulerende fænomen i den forstand, at et individ underlægges et andet individs vilje.

Hayeks normative bedømmelse over fænomenet tvang er selvsagt, at det må betegnes som et onde, og grunden herfor er, at tvang reducerer ethvert individ til et redskab for en andens vilje. Der sker dermed en begrænsning af individet, der må handle under tvang, fordi dets egen tænkning og værdisættelser tilsidesættes fuldstændig (ibid. 21). Den totalt tvangsfrie stat er dog uundgåelig, fordi midlet til at forhindre tvang netop er tvang. Hayek mener, at staten skal have monopol på tvang, men den skal have det, fordi det er nødvendigt for at beskytte individers privatsfære fra andre individers tvang (ibid. 121). I loven forelægger der således en trussel om straf, og derfor kan Hayek betegne dette forhold som en slags statslig tvang. Denne tvang er dog acceptabel for Hayek, da den ikke er arbitrær og alle individer er bevidste om, at den forefindes. Det er endvidere en upersonlig form for tvang, fordi den er almengyldig i staten, og idet love er offentligt tilgængelige/kendte, så vil ethvert individ selv kunne regulere sine livsplaner og handlinger ud fra love. Dermed kan den statslige tvang undgås, og den kan ifølge Hayek betragtes som et instrumentelt gode, fordi den assisterer individer med at forblive fri af andre individers personlige tvang (ibid. 121). Et eksempel herpå er, at udøvelsen af trusler er strafbar under dansk lovgivning, og dermed forefindes den beskrevne røde tråd, hvor statens tvang er til for at beskytte mod individers udøvelse af tvang mod andre individer. Endda med et udgangspunkt, hvor et element af selve definitionen på tvang er gjort strafbar, og dermed er eksemplet frugtbart.

## **7.2 Den frie civilisations kreativitet**

Ovenstående overskrift minder meget om Hayeks egen overskrift "*The Creative Powers of a Free Civilization*" til et kapitel fra hans værk "*The Constitution of Liberty*". Dette skyldes, at statens negative rolle og bestemmelser, som beskrevet i afsnit 8.1, skal understøtte individets frihed, der så

igen bevirker noget positivt – nemlig den frie civilisations kreative kræfter, der på denne måde er betinget af individers frihed, privatsfære og minimal statslig indgriben. Hayek definerer essensen af civilisation som begyndende ved det punkt, hvor et individ kan gøre brug af mere viden, end det selv har tilegnet sig og altså dermed transcendere grænserne for egen viden. Det udtrykkes som, at individet profiterer fra andre individers viden (Hayek 1960, 22). Når enhver er fri til at udfolde sit eget potentiale, så får individet en kreativ frihed, der resulterer i skabelsen af produkter/serviceydelser, som er baseret på individets viden. Disse produkter eller serviceydelser videresælges, og dermed profiterer andre individer af en viden og/eller egenskaber, som de ikke nødvendigvis selv er i besiddelse af, såfremt de ikke selv kunne fremstille produktet.

Mennesket har ifølge Hayek ikke selv skabt sin civilisation – kun i indirekte form, fordi civilisationen i sidste ende er et produkt af hundreder af generationers handlinger. Hayek fastholder dog, at mennesket ikke har skabt civilisationen med fuld bevidsthed om, hvad det gjorde. M.a.o. er civilisation ikke blot opstået som en bevidst applicering af menneskets system af idéer på verden, og heri lægger der også en bestemmelse af, at vi ikke blot kan designe vores samfunds institutioner, som det lige passer os (ibid. 23). Hayek skriver bastant, at i forsøget på at opnå en højere grad af civilisation eller en bedre fungerende civilisation, så skal mennesket ikke bare implementere og fastlåse de idéer inden for fx social videnskab, der guider det i øjeblikket. Grunden hertil er, at menneskets sind hele tiden ændrer sig i takt med at skulle tilpasse sig til omgivelserne, og den civilisatoriske progression skal derfor i stedet sikres ved, at mennesket forbliver åbent for en kontinuerlig revision af dets nuværende idéer, idealer og generelle overbevisninger (ibid. 23). Et eksempel på, at civilisationens udvikling ikke foregår så kontrolleret og bevidst kunne være, at man med de fundamentale idéer, der guidede os som mennesker for blot 50 eller 100 år siden, aldrig havde kunne forudse, hvordan civilisationen ville se ud den dag i dag. I en dansk kontekst kan man fx fremhæve ændringen i perspektivet på fænomener som ligestilling, kvinders stemmeret, der først blev indført i 1915 eller pornografiens lovliggørelse i 1969. Hayeks pointe er, at sindet aldrig kan forudse dets udvikling, men sikkert er det, at udviklingen af menneskets sind er en del af civilisationens udvikling. Denne udvikling af menneskets sind fremkommer dog kun gennem erfaring (ibid. 24).

Denne 'erfaring' kan yderligere italesættes ved Hayeks idé om, at spontane ordener opstår i naturlige processer, og dette gælder altså ifølge Andersen og Arzrouni også sociale fænomener som

de samfundsmæssige institutioner (Andersen & Arzrouni 1992, 421). Dermed er vi tilbage ved Hayeks tanke om, at helt bevidst og planlagt rationel handlen som fundament for civilisationen er fiktion, fordi samfundets institutioner/selvregulerende strukturer i stedet er opstået ved en naturlig selektion af regler. Det betyder, at mennesker automatisk tilvælger de regler, der gennem erfaring har vist sig gavnlige for dem, og det kan betegnes som en spontan orden. Således fremgår det, at der også er et evolutionært islæt over Hayeks samfundsteori, fordi de bestående samfundsstrukturer i stedet er fremvokset pga. erfaringen i, at de har vist sig nyttige for grupper af mennesker, der har anvendt strukturerne. Andersen & Arzrouni opfinder et glimrende metaforisk eksempel herpå i deres artikel om Hayeks tanker om marked og frihed bragt i tidsskriftet *Politica* i 1992, idet de sammenligner Hayeks tanker med en sti over en mark. På denne mark opstår der en spontan orden i form af stien. Dette fordi at stien står som bevis på, at individuelle handlinger kan skabe et fordelagtigt resultat, der overhovedet ikke var planlagt. Det skyldes, at stien er fremkommer ved, at mennesker følger andres fodspor for at lette deres egen vej frem, og som dette fænomen gentager sig henover tid, så fremkommer der en mere og mere solid og jævn sti, der letter alle andres vej henover marken (Andersen & Arzrouni 1992, 423). Iht. indeværende speciales senere analyse, så er det navnlig værd at hæfte sig ved, at Hayek på denne måde vil illustrere, at handlinger foretaget på baggrund af egocentriske kalkuler også vil skabe resultater for fællesskabet eller civilisationens bedste på længere sigt.

### **7.3 Konkurrence og prissignaler**

Hayek betragter konkurrence som en procedure, der bevirker opdagelsen af facts, som ville være forblevet uvidende og dermed ubrugte, hvis proceduren ikke eksisterede (Hayek 2002, 9). Fx kan vi ikke vide på forhånd, hvem der er bedst til en givet sportsbegivenhed, hvis der ikke konkurreres i den. Man kan også sige, at hvor effektivt et dansk sygehus er, til at udføre dets arbejdsopgaver er et partikulært og temporalt forhold, som konkurrence i form af sammenlignelige målinger kan bruges til at finde frem til (ibid. 10). Disse indføres som bekendt med NPM-doktrinerne om effektivitetsmålinger.

Konkurrence er vigtigt for Hayek, fordi dets resultat er uforudsigeligt, og det derfor kan bruges til at opdage facts. Ligeså er der noget eksplorativt over feedback-mekanismen prissignal, fordi priser indikerer såvel varers knaphed som hvor eftertragtede de er. Prisen bliver højere, hvis varen/ydelsen generelt er meget efterspurgt og/eller at der er knaphed på den (ibid. 13). På denne måde afslører

det frie marked automatisk hvilke produkter og ydelser, der er højt værdsat af mennesket, og dermed kan denne viden bruges til at udvikle yderligere på disse produkter og ydelser, som mennesket værdsætter højt. Markedet giver, i form af prissignaler, mennesket en brugbar viden, som retter dets opmærksomhed mod at arbejde med eller fremstille de produkter, der er eftertragtede. På denne måde bliver det frie marked også evolutionært, fordi det strukturerer en viden om menneskets behov, værdier og ønsker, der ellers kunne gå tabt, og mennesket vil derfor i højere grad arbejde på at udvikle og/eller tilbyde de produkter, som det rent faktisk værdsætter mest. Markedet bliver således en spontan orden (Hayek 2002, 14), der er selvregulerende efter menneskets behov og efterspørgsel. Dette er evolutionært, da markedet henleder vores opmærksomhed på, hvad der er værd at arbejde med og udvikle på, og mennesket udvikler derfor disse ting (ibid. 13). Den viden, der fremkommer af opdagelsesproceduren, vil gå tabt, hvis en stat regulerer priser kunstigt med fx skatter og afgifter, idet behov og efterspørgsel ikke længere er resultatet af en spontan orden, når der sker artificielle ændringer af markedet (ibid. 13). Men prissignaler i det *frie* marked fortæller individer, hvordan de kan bruge deres evner og viden konstruktivt. I et frit marked vil begrebet om den usynlige hånd eksistere (ibid. 15). Det betyder, at der skabes balance mellem udbud og efterspørgsel, fordi mennesker disponerer og handler ud fra egocentriske kalkuler. Hvis der fx ikke er efterspørgsel på en vare, så vil den automatisk heller ikke længere blive udbudt i lige så høj grad.

Konkurrence kan repræsentere en upersonlig tvang (den form for tvang, der er acceptabel for Hayek), som vil resultere i, at mange individer ændrer deres adfærd på en måde, der ikke ville være sket på baggrund af blotte instruktioner eller kommandoer fra andre (ibid. 19). Individens planer og mål kan ændres alt efter, hvad der er efterspørgsel på i et samfund, og på denne måde kan markedet også være regulerende for menneskets normer og værdier.

## **7.4 Viden og kreativitet**

Iht. Hayeks tanke om, at der findes kausalitet mellem menneskers viden og civilisationens udvikling, så er det værd at præcisere hvilket vidensbegreb, der er tale om. Jf. erfaringens nødvendighed – at mennesket ikke blot kan tænke sig til og applicere de ”perfekte idéer” på samfundsstrukturen og fastlåse dem – så må dette vidensbegreb i stedet inkludere alle menneskelige adaptationer til sine omgivelser, der har vist sig at være fordelagtige. Det vil sige, at Hayeks vidensbegreb, ”*knowledge*”, også inkluderer menneskets vaner, færdigheder/’*skills*’, emotionelle

måder at forholde sig på, institutioner og værktøjer (Hayek 1960, 26). Begrebet rækker altså ud over menneskets blotte intellekt (Hayek 1960, 26). Denne viden fremkommer i evolutionær forstand som resultatet af, at en masse mennesker følger deres individuelle mål, og de mest produktive/fordelagtige samfundsstrukturer står så med tiden tilbage, hvorfor Hayek kan tale om social orden som et spontant fænomen (Andersen & Arzrouni 1992, 423). Begrebet værktøjer betyder i lige så høj grad materialistiske ting - fx transportmidler - som adfærdsformer mennesket følger af vane uden helt at vide hvorfor som udgangspunkt (Hayek 1960, 27). Det kan fx eksemplificeres i en dansk kontekst med fænomenet juleaften, som mange afholder eller deltager i uden nødvendigvis at identificere sig selv som kristen, men det er en *tradition*, der består som kultur og noget familiært. Og hvis traditionen har vist sig at være fordelagtig for mennesker, så kan den bestå uagtet visse menneskers ateistiske overbevisninger. Man kunne fx hævde, at børn får glæde af tidligere generationers erfaringer/viden omkring, at juleaften bidrager til oplevelsen af familiesolidaritet, kærlighed osv., og at de derfor reproducerer traditionen, når de bliver voksne og selv får børn. At fordelene ved traditionen netop er de beskrevne er rent hypotetisk i eksemplet, men pointen om at traditionen, som kulturelt fænomen, ikke blot består som et resultat af intellektuelle idéer om religiøsitet skulle gerne understrege, at *erfaring* er medskaber af samfundsstrukturer og civilisation. Traditionen om juleaften kan iht. Hayeks værktøjsbegreb altså også betegnes som netop dette. Et værktøj til at opnå glæde, familiesolidaritet mm.

Når samfundets omgivelser og betingelser altid ændrer sig, så er det Hayeks overordnede holdning, at problemer løses gennem *individuelle handlinger*, der så at sige imiterer andre personers tidligere succeser (ibid. 28). Dermed trækkes der på disse personers *viden*, der som beskrevet i seneste afsnit, kan indebære alt fra optimale måder at forholde sig på rent emotionelt til fysisk færdighed og avanceret teknisk viden. Individet guides så automatisk i sin problemløsning og/eller handlen af tegn som prissignaler eller moralsk og æstetisk agtelse fra andre (ibid. 29). Hvis en viden (og det produkt, den manifesterer sig i) er eftertragtet, så vil prissignalet fortælle det, fordi prisen bliver højere, og derfor kan individet med den oprindelige viden i højere grad profitere økonomisk. Dette er også en form for spontan orden, fordi konkurrencen i det frie marked automatisk bevirker det. Om individets viden, eller forsøg på at opnå den, er brugbar indikeres fx også af konkurrencen i det frie marked, fordi hvis mange andre producenter har viden til at producere, og dermed også tilbyde samme produkt/ydelse langt billigere, så kan der ikke profiteres af en givet viden. De billigste producenter bliver de vedvarende udbydere (Hayek 2002, 15).

Hayeks betoning af individets friheds vigtighed hviler på, at ingen er alvidende, men gennem individets handlefrihed kan andre mennesker få gavn af eventuel nyopstået viden (Hayek 1960, 29-30). Prissignaler, som konkurrencemekanisme, fortæller så fx om den nyopståede viden er værd at tilegne sig. Friheden er selvfølgelig også ønskværdig, fordi enhver så har mulighed for at forfølge sine egne mål. Frihedens resultater vil altid være forbundet med en vis uforudsigelighed, men Hayeks tro på frihedens essentialitet beror også på en forventning om, at den frigiver langt flere positive kræfter (for det gode) end for det dårlige (ibid. 31).

Iht. den frie civilisations kreativitet, så fortsætter Hayek sin evolutionære pointe om civilisationens automatiske udvikling ved at fremhæve, at vi meget sjældent, men dog sommetider, kan spore den intellektuelle proces, der førte til en givet ny idé af netop den grund, at udviklingen sker eksperimentelt og ukontrolleret. Alle bidragene til den nye idé og/eller et produkt fremkommet heraf kan næppe rekonstrueres, hvilket også er tilfældet for en afsøgning af hvilke favorable vaner, færdigheder, faciliteter mm, der gjorde sig gældende under udviklingen. Det givne miljø og omgivelser for idéen kan også have spillet ind (Hayek 1960, 34). Men langt de fleste af disse faktoreres vigtighed negligeres typisk, fordi der har været en vis ubevidsthed over dem, og derfor betragtes de som ubetydelige eller irrationelle set i bakspejlet. Det fremgår af nedenstående citat:

*”Yet, though much of the non-rational that affects our action may be irrational in this sense, many of the “mere habits” and “meaningless institutions” that we use and presuppose in our actions are essential conditions for what we achieve; they are successful adaptations of society that are constantly improved and on which depends the range of what we can achieve. While it is important to discover their defects, we could not for a moment go on without constantly relying on them.”*

(Hayek 1960, 34)

Som det fremgår af citatet, så er det ifølge Hayek fejlagtigt at betragte de omtalte forhold som irrationel eller unintelligent handlen, selvom det oftest forekommer i praksis. Hayek bifalder derfor ikke en overvurdering af intellektet, fordi hans blik på menneskets intellektuelle proces er, at den udelukkende er en selektions- udvidelses- og forkastelsesproces af idéer, der allerede *er* formet (Hayek 1960, 35). Oftest kommer flowet af nye idéer i stedet fra sfæren af handling og især *ikke-rational* handlen, der kolliderer med væsentlige begivenheder (ibid.35).

Idet de idéer, der generelt guider mennesket, helt automatisk udelukkende består, hvis de viser sig at være gavnlige for det, så vil fænomener som fx NPM-doktrinerne kun fortsætte med at eksistere som udbredt idé i et samfund, hvis de viser sig succesfulde. Dette kan iht. Hayek inkludere alt fra bidrag til økonomisk/materialistisk effektivitet, etiske aspekter, målene med idéer og standarderne for deres udførelse i praksis (Hayek 1960, 36). Om doktrinerne er fordelagtige for mennesker i praksis.

NPM bidrager til øget konkurrence med indførelse af målinger, men minimal statslig indgriben, den frie konkurrence og det frie marked skal for Hayek nødvendigvis bestå for menneskets evolutionære progressions skyld. Dette hænger sammen med den tidligere udlægning af, at mennesket ikke kan forudse sindets progression gennem intellektuelle overvejelser. Overbevisninger om hvad det gode, smukke og dårlige er, er for det første individuelle, men de er også altid foranderlige i takt med menneskets udvikling, og derfor skal staten ikke fastslå disse for andre (ibid. 35) – ej heller skal staten assistere udvalgte idéer om det gennem politik. De ineffektive og ”forkerte” værdier og overbevisninger vil automatisk forgå i evolutionens navn, og de mål og værdier, som viser sig succesfulde hos grupper af mennesker, vil undertiden tendere til at blive udbredt til hele samfundet (ibid. 36). Derfor må det jf. Hayeks tænkning også forholde sig sådan for de generelt konstituerende doktriner for NPM, at de med tiden udbredes eller forkastes alt efter om de bidrager til succes i bred forstand. Monopol må derfor ikke forekomme, idet det står som en forhindring for civilisationens udvikling – det er nemlig udviklingsbefordrende og vidensgenererende, når mennesker er frie til at tilbyde et givet produkt billigere eller sågar at udvikle en serviceydelse/et produkt, så det har højere kvalitet (ibid. 37).

Mennesket skal ifølge Hayek ganske enkelt have frihed til at gøre et forsøg på at gøre tingene bedre, fordi det bidrager til evolutionen. Såfremt mennesket udelukkende handler i overensstemmelse med dets - hypotetisk set - *fastlagte* nuværende viden og overbevisninger, så underkastes omgivelserne altid iht. dette, og dermed vil der ikke opstå tilfælde med ny vidensgenerering. Ifølge Hayek vil dette medføre civilisationens stilstand – en sikker vej til stagnation (ibid. 38). Det kan eksemplificeres inden for konteksten af NPM-doktrinerne, hvor fordelene med disse er, hvis vi forbliver inden for Hayeks paradigme, at den øgede konkurrence er til gavn for menneskets evolution og dermed civilisation. Eksempelvis er det offentliges mulighed for udliciteringer og især effektiviseringsperspektiverne i meget grove træk med til, at de bestående



systemer i fx det danske sundhedsvæsen skal genopfindes, hvis de samme ydelser skal tilbydes borgerne til færre penge. Måske opdager man endda ved et tilfælde, at selve ydelsernes indhold på forskellig vis kan ændres til det fordelagtige, når systemet i mindre grad fastlåser praksis og mennesker er frie til at eksperimentere. Dette kan fx hænde, når der er fri mulighed for, at offentlige institutioner kan udlicitere, fordi andre organisationers tentative forsøg på at tilbyde samme ydelse i helt andre omgivelser og med andre omkringliggende omstændigheder kan resultere i opståelsen af uventet ny viden.

## 7.5 Menneskehedens progression

Hayek gør i 'The Constitution of Liberty' brug af følgende Oliver Cromwell citat for at opsummere sine tanker om det naturlige forløb af civilisationens fremskridt:

*"Man never mounts higher than when he knows not where he is going"*

(Hayek 1960, 39)

Citatet kan fortolkes ift. eksemplet i afsnit 7.2. Det er muligt, at effektiviseringer af fx sundhedssektoren - med henblik på at gøre den mere konkurrencedygtig - bevirker problemer i praksis, men at mennesket skal tilpasse sig nye omstændigheder er og bliver udviklingsbefordrende. Fremfor at mennesket, i kontrast, udelukkende tilpasser sine omgivelser efter sin nuværende viden. Civilisationens fremskridt består ifølge Hayek af menneskets læring og adaptationer ift. dets konstant forandrende omgivelser og muligheder (Hayek 1960, 40). Menneskets værdier og ønsker ændrer sig i takt med, at denne modificering af intellektet sker, og derfor skal disse ikke "fastlåses" gennem statslig understøttelse, idet det vil bevirke den førmentalte stagnation. Eksempelvis kan man forestille sig en hypotetisk statslig planøkonomi, hvor der sker en omfordeling af de økonomiske ressourcer, så alle mennesker tjener nøjagtig lige meget ud fra en menneskelig værdi om ligeværd.

Hayek ville udpege en sådan planøkonomi som værende ødelæggende for menneskets- og civilisationens fremskridt, fordi den frie civilisations kreativitet, der fører til ny viden qua eksperimenter ville stagnere. Der kunne fx opstå problemer med hæmning af kreativitet, når et individ, der ellers ville have været økonomisk ressourcestærkt, ikke har mulighed for at investere i egne eksperimenter så som en givet produktudvikling. Endvidere ville der ifølge Hayek opstå problemer med fremkridt i kraft af, at ethvert udbredt og alment ejet produkt, der tidligere blev

betragtet som en luksus for de få ressourcestærke, kun er blevet tilgængeligt for majoriteten, fordi det før var en luksus for de få. Argumentet for en sådan vej til civilisationens materielle fremskridt er i overensstemmelse med sti-metaforen anvendt i specialets afsnit 7.2. ”*The path of advance is greatly eased by the fact it has been trodden before*” (Hayek 1960, 44). Der vil automatisk blive arbejdet på eftertragtede luksusprodukters tilgængelighed (lavere pris), hvilket igen kan ske gennem udviklingen af fx bedre og mere effektive fremstillingsmetoder og/eller udvikling af ny teknologi. Dermed fremstår det, hvordan den frie konkurrence bidrager til civilisationens fremskridt i såvel materiel som videnskæssig forstand. Det er muligt at indvende, at mindre radikale former for planøkonomi også kan bevirke civilisatoriske fremskridt, men når staten er herre over individets midler, så er vi tilbage til Hayeks indledende princip om tvang, der ikke må forekomme. Endvidere mener Hayek, at en vis imitation af det frie markedes principper ville være nødvendig for staten for at opnå fremskridt, idet staten skulle udvælge ”forsøgspersoner” til at afprøve nye produkter/ny eksperimentel levevis (Hayek 1960, 45-46). Dette ville imitere princippet for materielle godes udbredelse i det frie marked, hvor et fåtal af mennesker nødvendigvis må gå forrest. Men en sådan statslig udvælgelse af grupper, der er ”foran” andre mennesker ville dog *ikke* være upersonlig. Den upersonlige vej til civilisationens fremskridt qua et privilegeret fåtals adgang til nye produkter kan ifølge Hayek altså kun sikres, når denne udvikling sker i overensstemmelse med det frie markedes principper (ibid. 46).

Grupper af mennesker, der er ”foran” resten af samfundet hvad angår både viden og materialisme, er altså et ulighedsprincip, der kommer alle mennesker til gode på længere sigt (ibid. 46). Derfor skal økonomisk ulighed ikke bare accepteres ifølge Hayek – det er en nødvendighed for civilisationens fremskridt, som alle mennesker vil profitere af. Det kan sammenlignes med den progression, der ville ske for menneskeheden, hvis vi pludselig fik adgang til ny avanceret og banebrydende viden fra et hidtil uopdaget kontinent eller en anden planet (ibid. 47). Det samme princip gælder på et internationalt plan, hvor de fattige U-lande faktisk profiterer og har profiteret af den viden, som de rigere lande har akkumuleret gennem tiden, og derfor mener Hayek ikke, at der skal ske en omfordeling af verdens ressourcer (fx gennem en påtvunget høj U-lands bistand) (ibid. 48). Såvel nationalt mellem borgere og internationalt mellem lande vil store økonomiske omfordelinger resultere i nedgang eller tab af menneskelig kreativitet, og på den lange bane vil alle mennesker profitere mere af selv stor økonomisk ulighed. Dette sikrer ifølge Hayek menneskets progression. Udover de tidligere beskrevne mekanismer, der ville bevirke en stagnation ved

omfordeling, så underbygger Hayek sit argument med erfaringen om, at netop dette vil ske – bl.a. med henvisning til skandinaviske velfærdsstater relative stilstand i perioden. En anden erfaring som Hayek fremhæver er, at majoriteten af mennesker faktisk ikke ønsker betingelserne for et frit marked og progression, hvis de adspørges direkte (Hayek 1960, 50-51). Dette skyldes ifølge Hayek, at majoriteten er blind for, at progression for samfundets nederste og midterste lag – på længere sigt – er fuldstændig betinget af toppens/de mest ressource- og vidensstærke menneskers fremgang. Kun således opnås der progression inden for uddannelsessystemer, sundhedssektorer og lignende (ibid. 51).

Reduktion af fattigdom og bedre levevilkår for mennesker i verden på længere sigt<sup>10</sup> beror altså i en vis grad på, at økonomisk ulighed består. For Hayek må det frie marked og den feedback-mekanisme, der ligger i prissignaler, derfor bestå. Det giver civilisationens progression de bedste betingelser. Individuel frihed viser, at visse livsformer er andre overlegne, og netop derfor er den ønskværdig (Andersen & Arzrouni 1992, 433) – den opmuntrer andre til at følge de succesfuldes fodspor, hvilket skaber en evolutionær progression. Et system af regler bør ifølge Hayek bedømmes på, om det maksimerer et ukendt individs chance for at opnå sine egne formål (ibid. 433), og derfor bifalder han det frie marked, hvor staten overhovedet ikke begrænser målforfølgelsen. Friheden som progressionsbetingelse opfyldes ved det frie marked, der skaber en spontan orden – orden bør altså ikke skabes statsligt, idet den frie civilisations formål og værdier altid vil ændre sig. Idet mennesket altid i nogen grad vil være uvidende og fejlbarligt, så vil en optimal statslig fordeling af samfundets ressourcer være en umulig opgave at foretage (ibid. 433). Det ville i hht. Hayek tilmed være et forkert projekt at påbegynde, fordi det implicerer en vedtagelse af helt bestemte værdier, som alle i samfundet vil blive underlagt.

## **8. Case beskrivelse**

Som følge af indeværende speciales problemstillinger og problemformulering er der valgt en aktuel case. Dette er med henblik på, at applicere de valgte teoretikere og at påvise NPM-doktrinernes indflydelse i praksis ift. effektivitetsmålinger, karaktergivning og det gode arbejdsliv. Casen beskriver ydermere samtidens problematiseringer på de danske hospitaler og anses derfor at være repræsentativ for nutidens politiske bevågenhed. Før en konkret casebeskrivelse vil finde sted, er

---

<sup>10</sup> Som eksempel på progression

det nødvendigt at klarlægge, at casen ikke er tiltænkt noget formål i forbindelse med indeværende speciales undersøgelse af MU-samtalen. Til denne undersøgelse har specialet i stedet indhentet en aktuel MUS-skabelon fra Rigshospitalets ortopædkirurgiske afdeling, der er vedhæftet foreliggende speciale som bilag. Ved anvendelse af MU-skabelonen, vil indeværende speciale referere til enten bilag 1, 2 eller 3, hvilket også tydeligt vil blive præsenteret efter følgende case beskrivelse.

Casen tager udgangspunkt i dokumentarprogrammet 'Jeg svigter mine patienter' sendt på den danske tv-kanal DR2 d. 18/3-2019 kl. 21.30. Der vil fremadrettet blive henvist til casens tidskoder (fx 2:42), når citater eller pointer anvendes fra dokumentaren. Casen er tiltænkt at udgøre et håndgribeligt og praktisk analyseobjekt for indeværende speciale, idet den står som et udvalgt udtryk for NPM's effektiviseringsfokus og effektivitetsmålinger manifesteret i den danske sundhedssektors praksis i form af arbejdet med mennesker. Der er navnlig tale om doktrinerne effektivisering og forøgede krav til dokumentation af det udførte offentlige arbejde som gennemgribende NPM-doktriner i dokumentaren, hvor de forøgede krav til dokumentation og målinger også er en udløber af fokus på effektivisering. Meningen med dokumentation og måling er netop, i sidste ende, at regulere praksis så den bliver mere effektiv.

## **8.1 Dokumentarudsendelsen/casen**

Selve dokumentarudsendelsen har en varighed på 58 minutter og 34 sekunder og er offentlig tilgængelig på DR's hjemmeside dr.dk til og med d. 18/3-2020. Empirien, der udgør følgende case består i udpluk fra hele udsendelsens varighed.

Dokumentarprogrammet handler om forholdene på de danske hospitaler. De medvirkende sygeplejersker og læger i programmet, der udtaler sig gennem hele dokumentaren, fremhæver i vid udstrækning forholdene på de danske hospitaler som værende farlige for såvel patienter som ansatte (dr.dk). Grunden herfor er kontinuerligt stigende effektiviseringskrav fra regeringen som et udtryk for en essentiel NPM-doktrin, der ifølge alle de medvirkende hospitalsansatte resulterer i patientbehandling af lavere kvalitet end tidligere. Som eksempel er der på akutafdelingen på Køge sygehus sket en udvikling i antallet af daglige patienter, der er gået fra et gennemsnit på 60 patienter til omtrent 95 patienter (2:22), men normeringen af sygeplejersker har derimod ikke ændret sig i følge sygeplejerske Stine Arnhild. På trods af dette skal sygeplejerskerne officielt yde den samme sygepleje til de patienter, der kommer og skal have behandling (2:36).

Den gennemgribende tendens i Stine Arnhilds påstand understøttes af undersøgelser fra Dansk Sygeplejeråd. Disse undersøgelser viser, at den gennemsnitlige beskæftigelse på danske hospitaler (antal ansatte sygeplejersker og læger) er steget med 17% i perioden 2001-2016 (7:07), men aktiviteten (antal behandlede patienter) på hospitalerne er steget med hele 75% (7:16). Fakta viser dermed, at der ingenlunde har været proportionalitet i udviklingen mellem aktivitet og antal beskæftigede, hvilket er hovedårsagen til, at kvaliteten af såvel patientbehandlinger som forholdene på de danske hospitaler generelt er blevet forringet ifølge de medvirkende læger og sygeplejersker. Det er dog væsentligt at nuancere disse tal en smule med henblik på at give et retvisende billede, da den øgede aktivitet *også* skyldes teknologisk og medicinsk udvikling (7:19). Fremskridt inden for disse områder bevirker selvsagt, at såvel sygeplejersker som læger kan arbejde med forhøjet effektivitet, som altså i denne undersøgelses kontekst kan defineres som mere aktivitet på kortere tid.

Ud fra dokumentaren kan der fremhæves forskellige tematiseringer til brug for videre analyse. De udspringer af samspillet mellem samfundets makro-, meso- og mikroniveau. NPM-doktriner på samfundets makroniveau bevirker gennem den politiske ressourceallokering til hospitaler, at der skal effektiviseres på meso-niveau. Dette meso-niveau består fx af hospitalernes udarbejdelse og tilpasning af procedurer for arbejdspraksis, så de påkrævede effektiviseringer kan gennemføres, og disse kommer så til udtryk på mikroniveau i form af sygeplejersker og lægers arbejdspraksis. De medvirkende sygeplejersker og læger fremhæver forskellige problemer og udfordringer på mikroniveau, som indeværende speciale nu vil fremhæve i tematiseret og konkret form.

## **8.2 Dårlig/mangelfuld kommunikation på hospitalerne – tematisering 1**

Dette problem består fx af manglende tid til forståelse/tilegnelse af vigtig og brugbar information i de ansattes respektive arbejdssituationer. Effektiviseringer har bevirket dårlig informationsdeling/informationsoverførsel i det daglige arbejde, som medfører fejl og fx forkert medicinering af patienter ifølge læge Thomas Emil Christensen (10:15). Der er også opstået manglende kollegial samhørighed og kommunikativt samarbejde mellem sygehusenes forskellige afdelinger ifølge sygeplejerske Stine Arnhild (17:10), fordi hver afdeling er i en form for panik og derfor kun tænker på at nå den respektive afdelings egne mål. Problemet kommer også til udtryk

som manglende information fra de ansatte til patienterne om fx ventetid og deres behandlingsproces, hvilket er medvirkende til at skabe utryghed og irritation hos patienterne (3:30).

Den manglende tid til optimal informationstilegnelse udtrykker læge på Regionshospitalet Viborg, Signe Bødker Thim, også på følgende måde: *"Jeg har ikke den samme tid til at finde ud af, hvad det er for en patient, for at få lagt den rigtige behandlingsplan"* (19:58). Idet der fx også kan være psykiske faktorer i spil, når en patient skal behandles, så kunne det ifølge Signe Bødker Thim sikre en bedre behandlingsplan, hvis lægen havde tid til først at tilegne sig et overblik over *"hvad det er for en patient"*. Læge Thomas Emil Christensen erklærer meget determineret, at *"Der er bestemt patienter, der dør pga. dårlig kommunikation (...) hvis man er tilstrækkelig sårbar, så kan man sagtens dø af, at en besked ikke er blevet givet videre eller ikke er forstået rigtigt"* (11:15). De store krav til effektivt arbejde resulterer i kommunikative misforståelser, der fører til fejlmedicinering eller manglende opstart af behandlinger, som altså kan medføre fatale konsekvenser for patienter.

### **8.3 Psykisk patologi blandt ansatte på sygehuse – tematisering 2**

Dette problem fremgår fx af, at der er sket en udvikling i forekomsten af stress blandt danske sygeplejersker. Tal fra Dansk Sygeplejeråd viser, at hver syvende nyuddannede sygeplejerske nu bliver *syg* af stress allerede inden for det første år i arbejdet som sygeplejerske (43:15). Derudover føler mere end hver femte sygeplejerske sig stresset hele tiden. I dokumentaren udtaler læge Emil Iversen, at han blev langtidssyg af angst i en grad, så han ikke kunne fungere i hverdagen. Det kom af, at han gik ned med stress i sit arbejde på et hospital, og ifølge ham selv var grunden, at systemet havde stillet urimelige krav til ham (41:30). Formelle krav, der skulle opfyldes, hvilket ikke var muligt i praksis. Endvidere udtaler sygeplejerske på akutafdelingen på Køge sygehus, Stine Arnhild, at hun flere gange har oplevet kollegaer, der har sagt op pga. arbejdsbelastningen (42:17), og ledende overlæge på medicinsk afdeling på Regionshospitalet Horsens, Thomas Hahn, ser nu i højere grad personale der går ned med stress (36:24) – og han oplever jævnligt ansatte, der græder på vagterne som følge af stress og en følelse af utilstrækkelighed.

## 8.4 Essensen af sygepleje- og lægefaget ændrer karakter i praksis, og det skaber problemer i forhold til fagpersonalets integritet - tematisering 3

Denne tematisering er væsentlig, fordi det skaber stor frustration for flere af de medvirkende sygeplejersker i dokumentaren, at de sjældent – hvis nogensinde – kan praktisere den form for sygepleje, som gjorde, at de valgte netop denne form for uddannelse og arbejde. Dette forhold kan eksemplificeres af følgende udtalelse fra Stine Arnhild: *”Det, der er værst for mig, det er at patienterne oplever, at jeg ikke er der for dem. Og at de føler sig forladt eller glemt, og det bryder jeg mig ikke om. Jeg har lyst til at give dem oplevelsen af, at jeg nok skal være der for dem og passe på dem, men det kan jeg bare ikke, fordi jeg har så mange patienter”* (13:45). Stine Arnhilds analogi for den nuværende sygepleje er, at sygeplejersker er blevet meget mere maskiner end egentlige sygeplejersker. Som det fremgår af såvel udtalelsen som analogien i indeværende afsnit, så tyder det på, at dele af sygeplejefagets plejeaspekt undertrykkes af effektivitetskravende i en grad, så der kun er tid og plads til at udføre de klart målbare behandlingskrav. Heraf den maskinelle sammenligning, som hun kort uddyber – *”det er blevet sådan en produktion på en eller anden måde, mere end at det er blevet sygepleje”* (14:43). Det fremstår altså klart, at Stine Arnhild har oplevet en ændring af sygeplejefagets essens, når det skal udføres i praksis under stringente effektivitetsoptimerende rammer. Ofte kan der ske det, at sygeplejersker ikke har tid til at tænke på det, der er vigtigt for patienten *som menneske* – eksempelvis at assistere med at underrette pårørende, når en patient indlægges – fordi der simpelthen ikke er tid til det (15:50).

Læge på Viborg Regionshospital, Signe Bødker Thim, udtrykker det også som, at de manglende ressourcer betyder, at hospitalerne taber kompetencer (18:00). Sygeplejefaget reduceres i praksis til fokus på færre kerneopgaver, hvor fx omsorg og kommunikation med patienter bliver nedprioriteret. De samme principper gør sig gældende for lægefaget, og klinikchef Steen Hertel på Rigshospitalet stiller spørgsmålstegn ved, om han overhovedet vil *”(...) lægge navn til det, jeg skal”* (36:38). Denne udtalelse er kendetegnene for de ansattes grundlæggende indstilling i dokumentaren, hvilket også indikerer at vilkårene på hospitalerne, som følge af effektiviserings- og besparelseskrav, bevirker en praksis der ikke er traditionel for læge- og sygeplejefagene. Dette resulterer i psykiske udfordringer for de ansatte, der kan betegnes som en form for integritetsproblemer, når de i praksis ikke får mulighed for at handle i overensstemmelse med de personlige værdier og/eller principper, der måtte have været medvirkende til, at de foretog valget om at blive sygeplejerske eller læge. Indeværende speciale antager i forlængelse heraf, at disse

udtalelser nødvendigvis må antages som retvisende for rigtig mange af de danske sygeplejersker og læger.

## **8.5 Eksplicite standarder, mål for resultater og dokumentation af udførte arbejdsopgaver**

At ovenstående NPM-doktriner er blevet integreret i den daglige arbejdsgang på de danske sygehuse kommer til udtryk flere gange i dokumentaren, og det kan tematiseres som et problemområde, idet de ansatte udtrykker frustrationer over kravene til, at der hele tiden dokumenteres. Der vises fx en sekvens i dokumentaren, hvor sygeplejerske Stine Arnhild forklarer, at hun må holde mange bolde i luften, fordi hun har mange behandlingskrævende patienter, der skal tilses. Derfor har hun midlertidig udskudt at dokumentere sin udførte arbejdsopgave på stue 2 (4:50), men det skal alligevel gøres inden for rimelig tid, så hun igen kan optage sin reelle funktion, der består i kontakten med og behandlingen af patienter.

Den manglende tid går ud over, at sygeplejersker ofte ikke har tid til at hjælpe patienter med basale menneskelige behov så som at gå på toilettet, og endvidere hænder det ofte, at de ansatte ikke får tid til at spise frokost. Der er således noget paradoksalt over, at de ansatte på sygehusene altid skal afsætte anseelig tid til at dokumentere, hvad de foretager sig i det daglige arbejde, når netop tiden er en knap faktor, der altså dermed bevirker patientbehandlinger af lavere kvalitet end ønsket. Igen er der dog her brug for at nuancere dokumentationsemnet en kende ift. dokumentaren – eller i hvert fald skelne – fordi der også findes dokumentationstyper, som er vigtige at udføre med henblik på at sikre en korrekt patientbehandling. Dette kunne fx være dokumentation af tal som en givet patients puls eller kropstemperatur, så lægen let kan tilgå de tal, som er relevante for at igangsætte en givet behandling. Der kan altså skelnes mellem dokumentation af information, der letter de ansattes samarbejde og sikrer en optimal patientbehandling og information, der blot skal dokumenteres for at imødekomme mere systemiske krav om effektivitet. Sidstnævnte er den dokumentationstype, der udspringer af NPM-doktriner forbundet med overholdelse af eksplicite standarder, resultatmål og målinger af performance. Det er denne dokumentationstype, der kan virke paradoksalt i de ansattes daglige arbejde.

Sygeplejersker skal dokumentere ift. de eksplicite standarder for deres arbejde, og i den forbindelse kan det tilsyneladende paradoksale fremhæves med sygeplejerske Stine Arnhilds bekymring om,



*”om det overhovedet er effektivt at skulle være så effektiv” (7:39).* I udsagnet ligger der delvist, at sygeplejersker ikke reelt har tiden være til stede hos patienterne, når de fx i stedet skal afsætte tid til at dokumentere effektivitetsgrad. Men der ligger fx også det, at det kan være tidskrævende i sig selv, når fejlraten stiger som følge af eksempelvis dårlig kommunikation. Endvidere kan Stine Arnhilds udsagn fx underbygges af, at det fra et økonomisk perspektiv ikke er synderligt effektivt, når der skal udbetales løn til den højere rate af hospitalsansatte, som langtidssygemeldes med stress og angst, selvom de ikke bidrager med arbejdskraft i en sådan periode. Hvorvidt det, på bundlinjen, alligevel er økonomisk effektivt i sidste ende med en høj grad af effektivisering og dokumentation i det daglige arbejde på et hospital, skal ikke redegøres for i indeværende speciale.

De tilsyneladende paradoksale elementer som konsekvens af NPM-doktrinernes integrering på de danske hospitaler skal blot eksemplificere NPM som system i en praksiskontekst. Og dette system af effektiviseringsværktøjer kan gå forud for de ansattes normbaserede tankegang og/eller ønsker. Dette sker, når de ansatte i praksis skal imødekomme diverse systemiske krav fremfor i højere grad at kommunikere mere med patienter, udvise nærvær og omsorg, tage hensyn til patienters basale behov, foretage grundigere behandlinger, kontakte patienters pårørende mm. Dertil kommer, at dokumentation af arbejdsopgaver kan blive en stressfaktor i sig selv, fordi det er blevet en del af de eksplicite standarder for hospitalsansattes arbejde. Dette forhold blev eksempelvis også påvist tidligere i casen, hvor læge Emil Iversen udpegede systemets urimelige krav som en direkte årsag til, at han skulle langtidssygemeldes fra sit arbejde med diagnosen angst.

## **9. Beskrivelsen af sygepleje og de 14 grundlæggende menneskelige behov**

Som forlængelse af casebeskrivelsen finder indeværende speciale det relevant at beskrive den overordnede definition på sygepleje samt sygeplejerskens kerneområder jf. den danske sygeplejebog 1 og 2<sup>11</sup> (Hjortsø et al. 2012). En klar definition er nødvendig ift. specialets analyseafsnit, da dette sikrer en entydig forståelse af fænomenet samt hvilke kerneområder sygeplejersken arbejder ud fra. Sygeplejebog 1 og 2 er anvendt til at klargøre en forskningsbaseret definition af sygepleje. En eksplicit og forskningsbaseret definition er med til at sikre en korrekt anvendelse af fænomenet og undgår dermed også mulige postulater og antagelser vedrørende sygeplejerskens grundlæggende arbejdsopgaver. Med udgangspunkt i indeværende speciales valgte

---

<sup>11</sup> Bøgerne indgår som grundbøger på de danske sygeplejerskeuddannelser

case og sygeplejebøgernes forskningsbaserede teorier, vil specialet kunne analysere yderligere på de mulige påvirkninger af sygeplejerskers arbejdsopgaver som følge af NPM-doktriner, teknologi, effektivisering og/eller besparelser som beskrevet i tematisering 1, 2 og 3.

## 9.1 Virginia Hendersons definition på sygepleje

Virginia Henderson (1897-1996) er stadig den dag i dag en af de mest respekterede og fremtrædende sygeplejeteoretikere i dansk sygepleje. Henderson sad bl.a. som medlem af en amerikansk komité, der havde til formål at revidere læreplanerne for sygeplejerskeuddannelserne i USA (Hjortsø et al. 2012, 15). Hendersons definition af sygepleje lyder således:

*”Sygeplejerskens unikke funktion er at bistå den enkelte, syg eller rask, med at udføre de aktiviteter til fremme eller genvindelse af sundhed (eller til en fredelig død), som han ville udføre på egen hånd, hvis han havde den fornødne styrke, vilje eller viden, og at gøre dette på en måde, der hjælper ham til så hurtigt som muligt at blive selvhjulpen”*

(Henderson 1995, 9)

Definitionen giver et overordnet billede af, hvad sygeplejerskens selvstændige arbejdsområde er. Det skal her fremhæves at denne definition kun gælder sygeplejersker og fx ikke læger. Det skyldes, at lægen ikke bistår eller udfører aktiviteter ved patienten. Lægen har det overordnede ansvar for behandlingen og styrer behandlingens form. Det er derimod sygeplejersken, som bistår og udfører den planlagte behandling af patienterne. Henderson fremhæver yderligere i denne forbindelse, at hvis sygeplejersken skal kunne hjælpe med den manglende styrke, vilje og/eller viden, da er det nødvendigt at sygeplejersken kender sine patienter godt: *”Det kræver et lyttende øre, konstant observation og tolkning af nonverbal adfærd”* (Henderson 1995, 16). Dette er tre vigtige egenskaber for sygeplejersken at mestre, da et lyttende øre, en konstant observation og en nonverbal tolkning af patientens adfærd er tidskrævende. Det er nødvendige egenskaber, da det bl.a. er ud fra disse observationer, at sygeplejersken agerer som lægens ”øjne” og kan videregive informationer til videre behandlingsproces. Derfor understreges et godt kendskab til patienter, da man ellers risikerer at overse nye symptomer på andre sygdomme og/eller fejlbehandlinger. Derfor skal sygeplejersken da også altid, ifølge Henderson, opfatte sin patient som et helt menneske med både en fysisk, psykisk, social og åndelig dimension (Hjortsø et al. 2012, 18). Når Henderson skriver ’et helt menneske’, da skal det ses i lyset af, at hun netop ikke forsøger at opdele mennesket

i enkelte kategorier, men fremhæver, at mennesket er og bliver et komplekst væsen. Dette kan ses i en god sammenhæng med Marx' tese omkring at kapitalismen fastlåser mennesket og gør mennesket til fragmenter ud fra titler i stedet for hele alsidige mennesker. På samme måde lader Henderson til at klargøre overfor fremtidens sygeplejersker, at de nødvendigvis må se deres patienter som et helt menneske og ikke ud fra blot en fysisk, psykisk, social (titel) eller åndelig dimension (Hjortsø et al. 2018).

## **9.2 14 grundlæggende menneskelige behov**

Som det fremgik af forrige afsnit, så skal sygeplejersken kunne give en individuel sygepleje til hver enkelt patient. For at sygeplejersken netop skal kunne give en individuel sygepleje, så må sygeplejersken nødvendigvis danne sig et overblik over, hvad den enkelte patient har af behov for hjælp til. Til at danne sig et overblik over patientens behov, har Henderson i sin teori opstillet 14 forskellige behov, som hun definerer som menneskets grundlæggende behov under indlæggelsen. De 14 komponenter i grundlæggende behov ser således ud (Henderson 2012, 22):

1. Trække vejret normalt
2. Spise og drikke i nødvendigt omfang
3. Udskille kroppens affaldsprodukter
4. Bevæge sig og bevare en ønskelig stilling (gå, sidde, ligge og skifte stilling)
5. Sove og hvile
6. At vælge passende tøj samt klæde sig af og på
7. Holde kropstemperaturen inden for normale grænser ved at justere påklædning og regulere omgivelserne
8. Holde kroppen ren og velsoigneret og beskytte huden
9. Undgå farer i omgivelserne og undgå at skade andre
10. Kommunikere med andre ved at give udtryk for følelser, behov, frygt osv.
11. Dyrke sin tro
12. Arbejde med noget, som giver følelsen af at udrette noget
13. Lege eller deltage i forskellige former for adspredelse
14. Lære, opdage eller tilfredsstille den nysgerrighed, som giver "normal" udvikling og sundhed

Disse 14 komponenter af behov skal ses som retningslinjer for sygeplejersken ift. at kunne hjælpe den enkelte patient med at opnå den enkeltes grundlæggende behov. Henderson skriver i denne forbindelse, at de 14 grundlæggende behov ikke kommer til udtryk på samme måde hos alle, syge eller raske. En sådan generalisering vil lede til en mangelfuld pleje af den syge, og derfor er det vigtigt, at sygeplejersken har tid til at observere og kommunikere med den enkelte patient (Hjortsø et al. 2012, 19).

Som det kom til udtryk tidligere, så skal sygeplejersken kende sin patient godt (have et lyttende øre, konstant observation og tolkning af nonverbal adfærd), og sygeplejersken skal derfor kunne vurdere og tage hensyn til, hvordan disse grundlæggende behov kommer til udtryk, hos den enkelte og ud fra den aktuelle situation, patienten er i. Hvis ikke sygeplejersken gør dette, da vil resultatet ifølge Henderson resultere i en overfladisk, ikke individuel og i værste fald en forkert sygepleje, af patienten (ibid. 19).

Ud fra denne korte beskrivelse af Hendersons definition af sygepleje samt de 14 komponenter af menneskelige behov ved indlæggelse på et sygehus eller lignende kan indeværende speciale konkludere, at det er essentielt, at sygeplejersken har et godt kendskab til patienterne, da dette kendskab skaber en større og bedre indsigt i, hvem patienter er og som forlængelse heraf, hvilke behandlingsformer patienten har behov for. Dette kendskab og sygeplejerskens observationer af patientens 14 grundlæggende behov anses dermed for at være de bærende elementer for god sygepleje. Det skyldes som nævnt tidligere, at kendskabet og observationerne af patienterne skal videregives til lægen, som så kan igangsætte behandlingsplanerne. Sygeplejerskens kerneopgaver omhandler altså en individuel pleje/behandling, kendskab til sygdomstilstande og sygeplejebehandlinger.

## **10. Analyse og diskussion**

### **10.1.1 Florence Nightingales beretning om sygeplejerskens 'kald'**

Med afsæt i Marx' teori omkring *fremmedgørelse* og som følge af indeværende speciales case med fokus på de eftervirkninger, som NPM-doktrinerne skaber for den enkelte medarbejder, finder specialet det først og fremmest nødvendigt, at undersøge baggrunden for, hvorfor nogle mennesker overhovedet vælger at uddanne sig til og arbejde med sygepleje. Hvad er det, der driver disse

mennesker, og hvilken begrundelse går forud for beskæftigelsen. Til denne undersøgelse benyttes blandt andre den anerkendte sygeplejeteoretiker Florence Nightingale. Nightingale er valgt af den grund, at hun har beskrevet 'sygeplejerskens kald' i sine sygeplejeteorier, og at dette vil kunne perspektiveres til Marx' teori om fremmedgørelse.

Florence Nightingale (1820-1910) anses for at være den moderne sygeplejes grundlægger, da hun var den første sygeplejerske som udviklede teorier omkring sygepleje (Hjortsø et al. 2012, 95). Nightingale var så dedikeret, at hun bl.a. stiftede sygeplejeskolen '*Nightingale Training School*', og hendes teorier blev udfoldet i lærebogen '*Notes on Nursing*', som den dag i dag fortsat anvendes i undervisningen på sygeplejeuddannelser verden over, også i Danmark. Nightingale beskrev sygepleje som et kunstværk, der kræver megen og hård forberedelse. Men først og fremmest er dét at være sygeplejerske ifølge Nightingale et kald:

*"A nurse who has not such a "calling", will never be able to learn the sound of her patient's bell from that of others."*

(Hjortsø et al. 2012, 95).

Citatet er interessant ift. den indledende undersøgelse af hvilke typer af mennesker, som vælger sygeplejerskeerhvervet. Nightingale skriver udtrykkeligt i citatet, at en sygeplejerske bør have et 'kald' til erhvervet. Hvis ikke personen har dette 'kald', så vil personen ifølge Nightingale aldrig kunne lære at mestre erhvervets (kunstens) lyd og dermed aldrig lære at skelne mellem sine patienters klokker og de mange andre lyde på et hospital.

Dette 'kald' er interessant ift. Marx' tese omkring menneskets selvforståelse. Ifølge Marx er det, som udtrykker menneskets liv, dets aktivitetsform. Denne aktivitetsform udgør det enkelte menneskes måde at leve på, hvilket kommer til udtryk i måden, hvorpå individet handler i bestemte situationer (Marx 1845, 109). Ift. Nightingales omtalte 'kald' til sygepleje, da ville man ud fra Marx sige, at hvis altså dette 'kald' refererer til individets væren/selvforståelse, da er det selvfølgelig nødvendigt for individet at være i besiddelse af, uanset om det omhandler arbejdet med sygepleje, pædagogik eller et hvilket som helt andet arbejde. For Marx er arbejdet lig med menneskets vilje, bevidsthed og væren, og disse udtrykkes gennem produktionsmåden (arbejdet) (ibid. 109).

I kraft af Nightingales påstand om, at sygepleje er et kald, da må dette kald nødvendigvis være den stemme, der lover os, at vi kan forene vores identitet og vores arbejde. Dét, der kalder på os, må være vores værdier, vores samvittighed og vores drømme. Hvis produktionsmåden af sygepleje afspejler individets vilje, bevidsthed og væren, da vil dette i Marxistisk forstand ikke være fremmedgørende. Derfor kan det siges, hvis man antager at Nightingales 'kald' til sygepleje refererer til det førnævnte, at Marx ville være enig i påstanden om nødvendigheden af et sådant 'kald' til erhvervet. Hvis man i forlængelse heraf antager, at de personer som vælger at uddanne sig til sygeplejerske, vælger dette arbejde ud fra hvordan, de opfatter sig selv og deres væren, da stemmer dette overens med Marx' tese vedrørende menneskets objektivering af sin væren gennem arbejdet. Men ifølge Marx er der i sig selv noget fremmedgørende ved, at individet vælger én eksklusiv virkekreds eller afgrænser sig til én titel, da dette begrænser individet som alsidigt producerende væsen (Marx 1845, 116-117). Dog kan denne indsigt nuanceres ved at inddrage et historisk perspektiv. På Marx' tid arbejdede man normalvis omtrent 14 timer om dagen, hvilket netop ville forårsage den omtalte begrænsning, hvis et individ foretog et valg om udelukkende at være sygeplejerske. I vores samtid arbejder den gennemsnitlige dansker (og sygeplejerske) i gennemsnit otte timer om dagen og kan derfor godt udfolde sin alsidighed i højere grad. Det vil sige, at der er tid til at være forældrerådsrepræsentant, kok, cykelmekaniker, rengøringsmand osv.

Til at understøtte ovenstående analyse, vil specialet i det næste afsnit analysere på udtalelser fra en sygeplejestuderende og en færdiguddannet sygeplejerske ift. deres valg af uddannelse og efterfølgende arbejde.

### **10.1.2 Valg af sygeplejerskeuddannelsen og det efterfølgende arbejde med sygepleje**

Til denne undersøgelse har indeværende speciale valgt at se nærmere på to interviews fra UCN's hjemmeside, hvor en studerende og en færdiguddannet sygeplejerske begge har kommenteret på, hvorfor de har valgt at uddanne sig til sygeplejerske.

Indeværende speciale er opmærksom på, at begge interviewes sker som følge af en markedsføringskampagne af den pågældende uddannelsesinstitution, og derfor er udtalelserne muligvis farvet derefter. Men på trods af denne opmærksomhed, mener vi stadig, at udtalelserne kan bruges ift. det overordnede billede af, hvorfor nogle vælger denne uddannelse og arbejdet

efterfølgende. Disse udtalelser vil altså stadig kunne give et indblik i, og en beskrivelse af, hvad dette 'kald' til sygepleje indebærer.

### **En sygeplejerskestuderende begrundelser af valg af uddannelsen**

Anne-Margit Hviid Villadsen<sup>12</sup> er sygeplejerskestuderende og har givet et interview til UCN's hjemmeside. I interviewet forklarer Anne-Margit, hvorfor hun valgte at læse til sygeplejerske. Anne-Margit Hviid Villadsen begrundet først og fremmest sit valg af sygeplejeuddannelsen ud fra en oplevelse, som hun havde på et plejehjem i forbindelse med sit sabbatår. Hun beskriver herefter hvordan, at hun under dette ophold fik øjnene op for, hvor spændende det er at arbejde med mennesker, og hvordan hun fandt omsorgen meget naturlig. Anne-Margits konstatering er særligt interessant ift. Marx. Den er interessant, fordi Anne-Margit under sit ophold konstaterede, at hun er et menneske som finder glæde i at udføre et arbejde, som inkluderer andre mennesker, der har et behov for pleje og omsorg. Som det fremgår af casen har effektivitetsfokus og effektivitetsmålinger elimineret eller kraftigt begrænset sygeplejerskens mulighed for at give omsorg, hvilket fremmedgør sygeplejersker, der ligesom Anne-Margit har valgt faget pga. bl.a. omsorgsudøvelse som en objektivisering af deres væren. M.a.o. forsvinder sygeplejerskens mulighed for at følge sit 'kald'.

Hvem mennesker er, skal ifølge Marx findes i arbejdet, og det skal både ses i lyset af, *hvad* personen producerer, og *hvordan* personen producerer det (Marx 1845, 110). Svaret på *hvad* Anne-Margit producerer er, i kraft af serviceydelsen, plejen og omsorgen til mennesker, som ikke selv kan klare de fornødne omstændigheder. *Hvordan* Anne-Margit så producerer dette stykke arbejde kommer til udtryk i hendes individuelle behandling af/overfor den enkelte. Man kan altså sige, at Anne-Margit gennem sit ophold på plejehjemmet opdagede (bevidst eller ubevidst) en følelse af, at *objektivere* sin væren, altså hvem hun er som person, gennem hendes udførelse af pleje og omsorg overfor disse ældre mennesker. M.a.o. så kunne Anne-Margit afspejle og genkende sig selv i produktet og produktionsmåden (omsorg og pleje).

At valget faldt på sygeplejerskeuddannelsen begrundet Anne-Margit med, at hun synes at uddannelsen både giver et naturvidenskabeligt, samfundsfagligt og et humanistisk perspektiv. Ud

---

<sup>12</sup> <https://www.ucn.dk/uddannelser/sygeplejerske/uddannelsens-indhold/studerende-fort%C3%A6ller> Der vil i afsnittet blive refereret til interviewet som kan findes via dette link.

fra denne beskrivelse antages det, at Anne-Margit ser sig selv som et menneske, der finder det meningsfyldt og naturligt, at arbejde med mennesker, som har et særligt behov for pleje og omsorg. Marx ville til dette sige, at Anne-Margit ud fra sin livsomstændighed former og danner sin bevidsthed, og at hendes produktion af idéer og forestillinger gennem arbejdet former hendes liv, og herigennem virkeliggør og udvikler hendes muligheder (Marx 1845, 110). Netop denne mulighed beskriver Anne-Margit senere i interviewet, da hun forklarer, at sygeplejerskeuddannelsen er livsbekræftende, og at arbejdet giver hende muligheden for at gøre en forskel. Dette lader næsten til at være taget direkte ud fra Marx' egen mund, da arbejdet jo for Marx er selve fundamentet for menneskets selvforståelse.

Som følge af Anne-Margits udtalelser antydes det, at hun med sit eget selvbillede vil fremtræde som et produkt af hendes idéer og forestillinger og gennem arbejdet udfolde sig selv som menneske ved at objektivere sin væren i sit produkt (pleje og omsorg). Men mod dette ville Marx sige, at Anne-Margit stadig er lønarbejder i et kapitalistisk samfund, og derfor vil hendes potentiale blive begrænset som følge af hendes eksklusive virkekreds som sygeplejerske (ibid. 116). Marx ville sige, at hun derfor ikke vil udnytte sit fulde potentiale som et helt menneske og bliver i stedet resultatet af det kapitalistiske samfund, som gør mennesker til fragmenter af det hele menneske. Endvidere har NPM-doktrinerne effektiviseringsfokus og effektivitetsmålinger begrænset sygeplejefaget i en retning, så sygeplejerskens muligheder for længere patientsamtaler, informationsdeling med patienter, udøvelse af nærvær omsorg og muligheden for at foretage selvstændige vurderinger er blevet formindskede. Dermed bliver deres alsidighed som mennesker også formindskede i selve faget, hvilket er fremmedgørende ifølge Marx.

For overskuelighedens skyld opsummeres det her hvilke nøgleord, som Anne-Margit Hviid Villadsen bruger i sin begrundelse for valget af sygeplejerskeuddannelsen: *arbejde med mennesker, at yde en omsorg* og en nysgerrighed overfor *det naturvidenskabelige, samfundsfaglige og humanistiske perspektiv*. Anne-Margit ser faget som meningsfuldt og givende, og hun opbygger derfra sin selvforståelse og livsforståelse ift. at hjælpe andre. Man kan spekulere over, om Anne-Margit ikke selv er klar over, at hun i en Marxistisk forstand bliver begrænset som alsidigt producerende væsen, eller om det er fordi hun blot stiller sig tilfreds med tilværelsen som følge af tradition og de kulturelle impulser, som hun er omgivet af. Gadamer ville eksempelvis sige til dette, at pga., at Anne-Margit er født og opvokset i den vestlige kultur (i et kapitalistisk samfund i



Marxistisk forstand), så har hun som udgangspunkt ikke forudsætningerne for at kritisere den, da hun ikke kender til andet (Jørgensen 2009, 61). Det kan også være, at hun ikke opfatter sygeplejearbejdet som fremmedgørende, fordi hun endnu ikke har arbejdet med sygeplejefaget i praksis og oplevet transformationen af produktionsmåden. Men uanset hvad så er det Marx' tese, at mennesket bliver fremmedgjort i arbejdet under kapitalismen, da mennesket blot producerer for at producere og ikke ved hvem de producerer til – og fremmedgjort i både arbejdet, produktet og fra andre mennesker (Lukes 1985, 81).

### **En færdiguddannet sygeplejerskes begrundelser for valget af arbejde**

Steven Krogh Larsen<sup>13</sup> er færdiguddannet sygeplejerske og har efter sin uddannelse fået en fastansættelse på Aalborg sygehus. Steven har ligesom Anne-Margit givet et interview til UCN's hjemmeside, hvor han også begrundet sit valg af uddannelse.

Steven udtaler i interviewet, at han valgte at blive sygeplejerske for at gøre en forskel, for at arbejde med mennesker og for at hverdagen ikke skulle være ens. Steven udtrykker, at han først og fremmest er et menneske, som vil gøre en forskel, og at den forskel skal have noget med andre mennesker at gøre. Udtalelsen giver indtrykket af, at Steven har været bevidst omkring *hvad*, han gerne vil arbejde med, og *hvordan* han kunne udføre dette. Med denne indsigt, da synes der at være en direkte kobling til Marx. Steven lader til at have gjort sig overvejelser på baggrund af, hvordan han ser sig selv som menneske, og hvordan han efterfølgende kan producere et produkt (serviceydelse), som er en afspejling af, hvem Steven er som menneske. Sagt m.a.o. så antages det med marxistiske begreber, at Steven dermed har gjort sig overvejelser omkring, hvordan han så sig selv udfolde sine forestillinger, ideer og bevidsthed, ud fra sin livsanskuelse, og i hvilket arbejde dette bedst kunne komme til udtryk (Marx 1845, 110).

Hvordan dette så kommer til udtryk, fortæller Steven om senere i interviewet. Her beskriver han en specifik episode med en yderst plejkrævende patient. Steven beskriver, hvordan han passede denne patient over en længere periode, og at han kom utroligt tæt på denne patient som følge af plejebehandlingen. De udviklede et nært bånd, og patienten ønskede at Steven fortsat skulle pleje hende efter, at hun blev udskrevet fra hospitalet. Men patienten døde desværre på afdelingen og

---

<sup>13</sup>Der vil i afsnittet blive refereret til interviewet som kan findes via dette link <https://www.ucn.dk/uddannelser/sygeplejerske/job-og-karriere/steven-krogh-larsen>

nåede ikke hjem. På trods af det ulykkelige udfald, så tænker Steven på oplevelsen som en bekræftelse af sit valg af arbejde. Ifølge Steven er det episoder som denne og følelsen af at gøre en forskel for rigtig mange mennesker, som er glæden ved arbejdet.

Episoden synes implicit at sige, at Steven valgte sygeplejeerhvervet, fordi han i arbejdet forestillede sig at kunne yderliggøre sit indre og inderliggøre det ydre i udførelsen af sygepleje. At yderliggøre sit indre refererer til, at Steven objektiviserer sin væren i arbejdet og udlever sine tanker, forestillinger og idéer, mens inderliggørelsen af det ydre refererer til, at Steven formes som menneske af produktionsmåden og produktet. Dvs. at gode oplevelser med omsorgsarbejde kan bidrage til, hvem han bliver som menneske. Steven tænker sandsynligvis ikke i disse termer, men det fremgår af Stevens overvejelser, at han er opmærksom på, hvad arbejdet kan bidrage med til ham som menneske samtidig med, at han selv anskuer sig selv som noget bestemt, han gerne vil objektivisere i sit arbejde. Steven ser sig selv som et menneske, der vil gøre en forskel, og den forskel udleveres i at hjælpe svage og syge mennesker, som ikke selv kan dække sine grundlæggende menneskelige behov. Dette bekræfter Steven også senere i interviewet, da han udtaler at sygeplejeerhvervet giver ham muligheden for at gøre en forskel for det individuelle menneske, og at arbejdet tilbyder ham mange forskellige muligheder til fx at kombinere interesse og arbejde. Disse muligheder omtaler Steven i positiv forstand, men Marx ville alligevel slå ned på, at Steven på trods af forskellige muligheder stadig er bestemt ud fra en eksklusiv virkekreds i arbejdet. Sagt m.a.o. så er Steven stadig ”kun” sygeplejerske om morgenen, eftermiddagen og aftenen, og han udfolder derfor ikke sig selv som et helt menneske ifølge Marx. Man skal huske på, at Steven er en del af et kapitalistiske samfund, og han er ansat som lønarbejder. Dog arbejder Steven gennemsnitligt kun 8 timer om dagen nu, hvilket giver ham mulighed for alsidighed uden for arbejdet, og derfor er der ikke tale om, at Steven i lige så høj grad kan betegnes som værende fremmedgjort og et menneskefragment (Lukes 1985, 81), som det ville have været tilfældet på Marx’ tid. Marx mener jo, at arbejdsdelingen i et kapitalistisk samfund er fordelt og påtvunget, og dermed fastfryser den enkelte i titler, de ikke kan slippe ud af (Marx 1845, 116). Det er denne påtvungne arbejdsdeling, mennesket får ud fra titler (ansættelseskontrakter i det kapitalistiske samfund) som fx sygeplejerske, som hæmmer den enkelte i at være et frit og alsidigt producerende væsen. I og med at Steven eksempelvis har titlen sygeplejerske, da er Steven bundet af sygeplejerskens funktion på et hospital, mens han arbejder. Denne funktion medfører bestemte arbejdsopgaver og pga. disse bestemte arbejdsopgaver, så følger der også bestemte muligheder med. Men disse muligheder er kun inden

for et lille område i det store billede, og netop derfor vil Marx sige, at Steven og hvilken som helst anden i det kapitalistiske samfund, kun vil udvikle de kvaliteter, som er nødvendige at have for at kunne varetage arbejdet og dermed opretholde sine midler til livets ophold (Marx 1845, 116). Marx ville argumentere for, at når mennesket kun varetager sit arbejde for at klare sig til dagen og vejen, så vil disse få kvaliteter blive på bekostning af alle de mange andre muligheder og kvaliteter, som ifølge Marx er essensen af mennesket som et alsidigt producerende væsen.

### **10.1.3 Effektivitetsmålingers begrænsning af alsidighed**

Som det fremgår af afsnit 10.1.2 er Steven ifølge Marx bundet af sygeplejerskens funktion på et hospital. Mod denne påstand om, at mennesket bliver begrænset som alsidig producerende væsen i det kapitalistiske samfund, kan man stille spørgsmålet, om der rent faktisk er nogle mennesker, som sætter pris på denne såkaldte begrænsning i arbejdet. Hypotetisk set kunne man forestille sig mennesker, som har brug for og/eller værdsætter fastsatte rammer og en nøjagtig plan for egen arbejdsfordeling. Man kan argumentere for, at disse personer ikke ville føle sig begrænsede, men derimod fri under disse omstændigheder. Fri under forudsætning af, at de med en pålagt struktur af arbejdsopgaver og indrammende muligheder bedre kan koncentrere sig om deres arbejdsopgaver. Uden en nøjagtig plan for arbejdsopgaver, så risikerer visse mennesker muligvis at blive fastfrosset og "låste", hvis ikke der er en klar arbejdsdeling. Dette kan så medføre, at de ville føle sig låste og dermed ikke kunne udføre det pågældende arbejde. Hvis dette er tilfældet, da ville disse mennesker ikke kunne udleve deres fulde potentiale, hvis arbejdet netop ikke havde disse fastlåste rammer. Effektiviseringsfokus, effektivitetsmålinger og de faste rammer, der måles ud fra, ville således kunne påvirke visse menneskers arbejdsliv særdeles positivt, hvis de har disse omtalte karaktertræk.

I forlængelse af effektivitetsmålingernes positive påvirkninger på menneskets arbejdsliv, så er det nærliggende at inddrage Hayeks konkurrencebegreb, fordi konkurrencens tilstedeværelse er hele forudsætningen for, at det er meningsfuldt at foretage effektivitetsmålinger. For at noget overhovedet kan være målbart i økonomiske effektiviseringsstermer, så må det kvantificeres, hvilket netop kan gøres ved at lave meget mere konkrete og faste arbejdsprocedurer, som de danske sygeplejersker også oplever i kraft af NPM-doktrinernes indvirkning. Dette bevirker, som det fremgår gentagne gange i casen, at de mere kvalitative elementer af sygeplejen som fx omsorgs- og nærværs skabende samtaler med patienter forsvinder, hvilket formindsker sygeplejerskernes alsidighed anskuet fra et Marx-paradigme. Fra dette perspektiv er der altså tale om en forringelse af

det gode arbejdsliv. Til gengæld bibringer effektivitetsmålingerne også konkurrencens fordele, som bl.a. indebærer det evolutionære aspekt i at få ny viden – i dette tilfælde viden om egne præstationer. Den danske stat får fordel af, på baggrund af den nyopståede viden, at kunne fordele skatteborgernes midler til de sygehuse, hvor de bruges mest effektivt. Dermed kommer det samfundets medlemmer til gode, og de dårligere præsterende sygehuse kan forsøge at kopiere de mest gavnlige tiltag fra de effektive sygehuse. Dette er der et evolutionært aspekt over i sig selv, men iht. pointen om, at visse mennesker trives bedst med faste rammer, så kan effektivitetsmålingerne være med til at forbedre disse menneskers arbejdsliv. Endvidere kan det muligvis være rart for *visse individer*, fra et systemperspektiv som Habermas udlægger begrebet, at der skabes en vis objektiv gennemsigtighed iht. om man klarer sit arbejde tilfredsstillende. Hvis man som sygeplejerske eller læge fx er ansat på det hospital, der udnævnes til at være Danmarks bedste/mest effektive, så er effektivitetsmålingerne og konkurrencens feedback-mekanisme selvfølgelig i første instans en nødvendighed for overhovedet at kunne kåre en sådan ”vinder”. Men selve kåringen vil med meget høj sandsynlighed medføre en vis faglig og personlig stolthed og ikke mindst glæde for sygeplejerskerne på det givne hospital. Således kan man sige, at effektivitetsmålingerne også kan bevirke en høj grad af anerkendelse, som forbedrer sygeplejerskernes virke og arbejdsliv (eller deres perspektiv på det). Denne anerkendelse ville ellers være gået tabt, fordi konkurrenceelementet ikke ville have bibragt den nye viden om det enkelte sygehus’ faktiske præstation i et relativt perspektiv.

#### **10.1.4 Undersøgelse af sygeplejersken i teori vs. praksis**

Det følgende afsnit vil analysere udtalelserne fra hhv. Anne-Margit Hviid Villadsen og Steven Krogh Larsens begrundelser for, hvorfor de begge valgte at arbejde inden for sygeplejerhvervet. Afsnittet har til formål at undersøge, om der findes en sammenhæng mellem valget af beskæftigelse og Marx’ teori omkring menneskets fremmedgørelse af sin væren og fra arbejdet.

Som det fremgik af afsnit 10.1.2, så fremhævede både den studerende og den færdiguddannede sygeplejerske deres valg af arbejde med et ønske om at arbejde tæt på mennesker, at ville gøre en forskel for den enkelte samt at yde omsorg overfor andre mennesker. Udtalelserne hænger umiddelbart godt sammen med Marx’ teori vedrørende arbejdet som en objektivisering af individets væren. Marx mener, at mennesket udtrykker sine relationer og sin eksistentielle væren ved at objektivere sig selv gennem arbejdet og skaber sin bevidsthed ud fra produktionsmåden (Lukes

1985, 83). Dette lader til at stemme overens med sygeplejerskernes udtalelser, da både Anne-Margit Hviid Villadsen og Steven Krogh Larsen beskrev deres valg af arbejde, primært ud fra deres grundlæggende menneskelige værdier og selvforståelse. Anne-Margit Hviid Villadsen og Steven Krogh Larsen kan derfor siges at være producenter af deres forestillinger, tanker og ideer som forlængelse af deres produktion, og det kan dermed antages, at de objektiviserer sig selv (deres væren) i udførelsen af arbejdet. Dette hænger også godt sammen med Marx' beskrivelse af *subsistensmidlerne* (Marx 1845, 109).

Som det fremgik tidligere i afsnit 5.1, så er disse subsistensmidler ikke blot reproduktionen af menneskets fysiske eksistens, men nærmere en aktivitetsform som udtrykker en bestemt måde at leve på. Det vil altså sige i denne sammenhæng, at når sygeplejersker i første omgang vælger sygeplejerhvervet, da vælger de dette arbejde som et udtryk og forlængelse af, hvordan de ser sig selv som mennesker. Dette på trods af, at der er så mange ting forbundet med det at være sygeplejerske, så er der vel næppe nogen i dagens Danmark som er i tvivl om, hvad en sygeplejerske grundlæggende beskæftiger sig med. Det antages her, at størstedelen af den danske befolkning ville forbinde en sygeplejerske med en person, som er omsorgsfuld og gerne vil hjælpe andre mennesker. Dette lader også til at stemme overens med den studerende og den færdiguddannede sygeplejerskes udtalelser vedrørende begrundelserne for det valgte arbejde. Hvis disse udtalelser er repræsentative for størstedelen af de danske sygeplejersker, så er det netop på baggrund af de førnævnte værdier, at sygeplejerskerne vil begrunde deres valg af uddannelse og arbejde.

Når vi ser en ensartethed mellem Anne-Margit og Stevens udtalelser ift. hvordan personer begrunder deres valg af sygeplejerhvervet, kan det muligvis hænge sammen med at faget/arbejdet er så godt defineret og oplyst i det danske samfund, at det netop tiltrækker mennesker med disse værdier. Man vil i denne forbindelse kunne argumentere for, at disse individer under uddannelsen netop objektiviserer sig selv gennem processen af deres produktion (afleveringer og praktik). De studerende vil altså i produktionsmåden yderliggøre deres indre og inderliggøre deres ydre. Sagt med andre ord, så antages det, at de begge på baggrund af deres udtalelser, ville gå på kompromis med deres grundlæggende værdier, hvis de eksempelvis fik uddelegeret et arbejde, hvor de ikke kunne udøve en personlig omsorg og dermed gøre en forskel for den enkelte, men i stedet var tvunget til at skulle handle anderledes og i modsætning til disse værdier.

Der synes at være en markant forskel i sygeplejerhvervet mellem dets teoretiske fundament og den måde, som arbejdet praktiseres på danske hospitaler. Dette ser vi også et eksempel på i casen, hvor sygeplejerske Stine Arnhild udtaler: *"Jeg føler ikke, at jeg bruger min sygeplejerskeuddannelse mere - altså de grundlæggende ting - og det kan jeg godt være lidt ked af. Og det er dét der plager mig, når jeg kommer hjem."* (46:11). Når Stine Arnhild ikke føler, at hun bruger hendes sygeplejerskeuddannelse ift. de grundlæggende kompetencer, da antages det at Stine Arnhild henviser til Hendersons 14 grundlæggende sygeplejebehov grundet at disse er helt grundlæggende i dansk sygepleje (Hjortsø et. al. 18) . Stine Arnhild udtaler også, at hun nogle gange kun har tiden til at se, om patienten trækker vejret (46:09), hvilket er punkt 1. i Hendersons 14 grundlæggende behov. At dette plager Stine Arnhild, når hun kommer hjem fra arbejde, vil i Marxistisk forstand kunne anses for at være som følge af en fremmedgørelse fra produktionsmåden (som hun lærer på uddannelsen) og den aktuelle produktionsmåde i praksis.

### **10.1.5 Accelererede patientforløb**

Som noget af det første i dokumentarudsendelsen bliver man gjort opmærksom på, at akutafdelingen på Køge sygehus tidligere behandlede ca. 60 patienter om dagen, men at dette tal ifølge sygeplejerske Stine Arnhild er steget til op omkring 95 patienter om dagen (2:22). Dertil fortæller Stine Arnhild, at normeringen af sygeplejersker på afdelingen derimod ikke er fulgt med denne udvikling af accelererede patientforløb. Det vil altså sige, at der er samme antal sygeplejersker uanset om der er 60 patienter eller 95 patienter igennem afdelingen om dagen.

Stigning af antal patienter kontra den manglende stigning af normering af sygeplejersker, kan ses som et udtryk for NPM's indflydelse i det danske sygehusvæsen. Især NPM's syvende doktrin synes at fremstå tydeligt: *Større disciplin hvad angår sparsom ressourceudnyttelse*. Bibeholdelsen af normeringer af sygeplejersker, på trods af patientforøgelse, er et tydeligt billede på sådanne besparelser af ressourcer.

Som det fremgik i afsnit 9.1 så er definitionen af sygepleje, at sygeplejersken skal bistå den enkelte og udføre aktiviteter til at fremme den syge eller raskes sundhed. I og med at antallet af patienter stiger, og normeringen af sygeplejersker forbliver uændret, da medfører dette, at den enkelte patient får mindre tid sammen med den pågældende sygeplejerske. Dette er en problematik, som Stine

Arnhild har erfaret, og hun udtrykker som forlængelse heraf: *"Man [sygeplejerskerne] prøver jo at gøre det så godt man kan. Man prøver at løbe så stærkt man kan. Men, det er jo patienterne det går ud over i sidste ende pga. travlheden."* (3:56). Stine Arnhild udtrykker her en bevidsthed om, at effektiviseringerne bevirker, at hun og de andre sygeplejersker nødvendigvis må løbe stærkere, og at dette går ud over patienterne. Det kræves derfor mere af de få sygeplejersker, som fortsat skal foretage den samme form for behandling af patienterne, uanset om der er tale om én eller 100 patienter. Stine Arnhild udtrykker yderligere i denne forbindelse, at hun godt kan tåle at have travlt, men at det er patienterne, som ikke kan tåle, at sygeplejerskerne har travlt (4:03). Med udtalelsen lader Stine Arnhild til at have sin bekymring ift. at have tiden til at lære sine patienter at kende: *"Det kræver et lyttende øre, konstant observation og tolkning af nonverbal adfærd"* (Henderson 1995, 16).

I Marx' forstand kan denne effektivisering af disse accelererende patientforløb ses som et eksempel på markedskræfternes naturlige lovmæssigheder. NPM-doktrinerne samt statens økonomiske incitamenter ift. Business case-modeller ud fra omkostning og gevinst påvirker disse effektiviseringer og besparelser (Dansk Regioner et. al. 2013, 132). Systemet kan dermed siges at diktere produktionen, produktionsmidlerne og producenterne (sygeplejerskerne), og dette kan sammenlignes med Marx' pointe om fremmedgørelse i produktionen (Marx 1844, 88). Marx skrev i sin tid om, hvordan fx fabriksmedarbejderne i samlebåndsarbejdet blev fremmedgjort fra produktionen og som alsidigt producerende væsner, da de blot producerede uafhængigt af egne og andres behov. Nutidens accelererede patientforløb på de danske sygehuse kan på sin vis også karikeres som et samlebåndsarbejde. Dette skyldes, at systemet NPM, som praktiseres i det danske sygehusvæsen gør, at den enkelte afdeling får bemidlet økonomiske midler, ud fra hvor mange patienter de formår at få igennem maskineriet. Der kan i denne forbindelse sættes spørgsmålstejn ved, om dette fokus på - og kontrol af resultater og måling af performance i forbindelse med at ville varetage/behandle så mange patienter som overhovedet muligt - forhindrer den enkelte sygeplejerske i at udføre det arbejde, som vedkommende i sin tid valgte på baggrund af, hvordan vedkommende ser sig selv som menneske. Dermed bliver produktionen ikke til en objektivisering af egen væren, hvilket den ideelt set bør være for Marx. Det skyldes, at sygeplejerskerne skal kunne varetage/behandle flere patienter samtidig med, at de konstant skal vurdere hvilke patienter, der har mest brug for sygepleje samt bruge tid på at dokumentere patienternes sagsforhold, og derfor nødvendigvis må bruge mere tid væk fra patienterne. Stine Arnhild fortæller i denne forbindelse, at

hun eksempelvis hader at skulle sige til patienter, at hun kommer tilbage, da der nogle gange kan gå timevis før hun vender tilbage til patienten (3:51). Dette anses for at være et udtryk for det accelererede patientforløb, som i Marx' forstand er et udtryk for et samlebandsarbejde. I sådan et tilfælde fremmedgør produktionen dermed også sygeplejersken fra sine patienter, da udførelsen af sygepleje overfor den enkelte bliver nedprioriteret som følge af effektivitetsmålingerne. Der er altså her tale om den form for fremmedgørelse, som Marx' betegner som fremmedgørelse mellem mennesker (fra hinanden) (Lukes 1985, 81). Det vil altså sige, at patienterne kommer til at fremstå som rene midler til at opretholde sygeplejerskernes eksistens. Patienterne bliver altså blot til en opgave, som skal udføres, så sygeplejersken kan tjene til dagen og vejen. Det fremgår af tabet af omsorg og nærvær, som ellers synes at være naturligt for sygeplejersken at give til patienten. Endvidere kan dette understøttes af læge Signe Bødker Thim, der efterspørger tid til længere samtaler med patienten, så hun kan lære dem bedre at kende, hvilket hun synes burde være en naturlig del af hendes arbejde (19:58). Først og fremmest skal sygeplejersken selvfølgelig dokumentere sagsforhold til videre behandling af patienterne, men dette kan også ses som en forlængelse af organisationens effektivitetsmålinger. På den måde kan dokumentationen holdes op på den enkelte medarbejder. Spørgsmålet er så hvordan dette påvirker sygeplejerskerne i deres udførelse af sygepleje. Stine Arnhild påpeger i casen, at hun hader at sige til sine patienter, at hun kommer tilbage til dem, da der nogle gange kan gå timevis før hun vender tilbage (3:51). Arnhild tilføjer som forlængelse heraf, hvorfor der kan gå så mange timer før hun vender tilbage til patienten: *"(...) Jeg har jo hele tiden min patient med mavesmerter i hovedet fordi at jeg ved, at hun ligger med smerte, men jeg mangler stadig at dokumentere på hende, vi lige har modtaget her. Og jeg mangler stadig at dokumentere på hende nede på stue to, dernede. Plus at jeg også har hende på stue fire, og så har jeg også en patient, som ligger på observationsafsnittet. Så nu begynder det der med, at man skal have mange bolde i luften på én gang."* (4:48). Ud fra citatet tegner der sig et konkret billede af, hvor travlt sygeplejerskerne har med at foretage en individuel behandling af patienterne samtidig med, at de som følge deraf også skal nå at dokumentere patienternes sagsforhold.

Stine Arnhilds udtalelser angående at have mange bolde i luften anses for at være et udtryk for, at hun er nødt til at vurdere patienternes sygeplejesituation for deraf at behandle/pleje dem, som har mest brug for det. Der er naturligvis ikke noget i vejen med at efterse de patienter, som har mest behov for det, men eftersom at sygeplejerskens kerneopgave er at give en individuel behandling, så



bliver dette besværliggjort, fordi hun som følge af accelererende patientforløb er nødt til at afvige fra nogle patienter og derfor først komme tilbage mange timer efter. Sygeplejerskerne har dermed ikke tiden til at udføre den grundlæggende sygepleje hos den enkelte, som det blev beskrevet i afsnit 9.1. I stedet foretager de blot de mest umiddelbare undersøgelser af patienten, som er nødvendige for at kunne varetage behandlingen. Dette vil i Marxistisk forstand være fremmedgørende i udførelsen af sygepleje som produktion, da sygeplejerskerne som følge af det accelererede patientforløb rent tidmæssigt ikke kan nå at tilse alle de grundlæggende krav iht. Hendersons 14 menneskelige behov. Dette er fremmedgørende for sygeplejerskerne, fordi sygeplejerskerne, som tidligere fremhævet, netop valgte at arbejde med sygepleje, da de formodes at være mennesker, som ser sig selv hjælpe andre mennesker i kraft af nærvær- og omsorgsudøvelse, som er betinget af muligheden for at udføre en individuel behandling af den enkelte patient med udgangspunkt i de 14 grundlæggende behov. Stine Arnhild synes at bekræfte denne fremmedgørelse i arbejdet, da hun udtaler følgende: *"Det, der er værst for mig, det er at patienterne oplever, at jeg ikke er der for dem. Og at de føler sig forladt eller glemt, og det bryder jeg mig ikke om. Jeg har lyst til at give dem oplevelsen af, at jeg nok skal være der for dem og passe på dem, men det kan jeg bare ikke, fordi jeg har så mange patienter."* (13:45). Der er altså tale om fremmedgørelse fra produktionen såvel som de menneskelige relationer. Som det fremgik i afsnit 9.2 så er sygeplejerskens kendskab til patienterne altafgørende for den rette behandling. Men når sygeplejerskerne, som det fremgår af citatet, ikke har tiden til at varetage den enkelte patient, så føler patienterne sig forladte eller glemte, og der sker altså en fremmedgørelse i udførelsen af selve sygeplejen hos sygeplejerskerne, der også bliver interrelationel. Patienten bliver også fremmedgjort fra sygeplejersken, når denne betragtes som en opgave mere end et menneske, og der endvidere ikke er mulighed for personlig kommunikation. Det accelererede patientforløb synes dermed at få karakteren af at være et samlebåndsarbejde, da patienterne som følge af effektiviseringerne fremstår som et produkt, som systemet hurtigst muligt skal have igennem møllen så nye produkter (patienter) kan produceres/behandles med henblik på forbedrede resultater af effektivitetsmålinger, der har rod i økonomiske incitamentter.

#### **10.1.6 Mere maskine end sygeplejerske**

Stine Arnhild synes selv at bekræfte, at sygepleje er blevet en form for samlebåndsarbejde, da hun beskriver sygeplejerskens funktion på følgende måde: *"[Det er som om at] man er blevet lidt mere en maskine end egentlig [at være] en sygeplejerske. Man skynder sig at tage imod en patient, gør de*

*få ting man skal gøre, og så er man videre til den næste”* (14:33). Denne udtalelse kan i en marxistisk forstand virkelig betragtes som en klar indikation på, at Stine Arnhild føler sig fremmedgjort i sit arbejde. Stine Arnhild udtrykker eksplicit, at hun føler sig som en maskine mere, end at hun føler sig som en sygeplejerske. Maskine metaforen kan sammenlignes med Marx’ pointe om, at man i fremmedgørelsen fra produktionsprocessen reduceres til blot at være et menneskeligt fragment (Lukes 1985, 83). Det skal forstås på den måde, at sygeplejerskerne taber menneskelige og faglige kvaliteter, eftersom at de kun må inddrage/bruge sig selv i den udstrækning, at det er relevant for udførelsen af opgaven. At Stine Arnhild ser og føler sin funktion i arbejdet som en maskine, hænger sammen med NPM’s effektivitetsmålinger og karaktergivninger i den forstand, at det der måles på, bliver dikterende for hendes praksis.

Produktionsmåden, som hos sygeplejerskerne er en serviceydelse, bliver påvirket af NPM’s effektivitetsmålinger og karaktergivninger, hvilket gør, at sygeplejerskerne konstant bliver målt og vejret i deres arbejde. Når sygeplejerskerne konstant måles og vejes i arbejdet, hvad enten det omhandler dokumentation af patienter, effektivitetsmålinger af udført arbejde eller karaktergivninger i MU-samtalen, da vil man kunne argumentere for, med udgangspunkt i Marx’ teori om fremmedgørelse, at sygeplejerskerne på den måde konstant tænker sig selv ind i disse systematiske målinger. Ud fra denne måde at tænke sig selv på vil sygeplejerskernes forståelse, forestillinger og bevidsthed udspringe som følge heraf. Effektivitetsmålingerne og karaktergivningerne vil i Marxistisk forstand kunne sammenlignes med verdensmarkedet. Det skal forstås på den måde, at NPM dikterer rammerne for effektivitetsmålingerne og karaktergivningerne, som er uden for sygeplejerskernes indflydelse og deraf bliver til en fremmed magt (Marx 1845, 120). Denne fremmed magt påvirker dermed arbejdet ud fra målinger, og dette vil Marx sige fremmedgør sygeplejersken som alsidig skabende væsen, da produktionsprocessen (serviceydelsen) bliver et spørgsmål om at få så mange patienter igennem som muligt. Dette kan ses som et svar på, hvorfor Stine Arnhild føler sig som en maskine/værktøj i stedet for at føle sig som en sygeplejerske. At Stine Arnhild er kommet til at anskue sig selv som en maskine er i marxistisk forstand et problem, da hun dermed ikke objektiverer sig selv i sit arbejde (Marx 1845, 110). Stine Arnhild er fremmedgjort fra processen.

Stine Arnhild og de andre sygeplejersker lader til at arbejde på ”på kanten” forstået på den måde, at de kvantitativt set leverer det absolut maksimale, som de er i stand til, ud fra deres eksisterende

ressourcer. Dette ses som en klar effekt af NPM's syvende doktrin (større disciplin hvad angår sparsom ressourceudnyttelse), hvor sygeplejerskerne pga. ressourcebesparelserne hverken har tiden eller ressourcerne til at foretage en optimal sygepleje af den enkelte. I stedet bliver sygeplejerskerne nødt til at haste videre til den næste patient, da tiden og normeringen ikke er til at kunne tilse patienterne optimalt. At sygeplejerskerne bliver nødt til at bevæge sig hurtigt videre og tilse den næste patient kan have den konsekvens, ifølge læge Thomas Emil Christensen, at risikoen for fejlbehandlinger eller oversete behandlingsfaktorer stiger (10:15). Denne bevidsthed om høj risiko for fejlbehandlinger eller oversete behandlingsfaktorer, fordi der skal skabes gode effektivitetsmålingsresultater, anses for at være en fremmedgørende faktor for sygeplejersken, fordi det står i kontrast til de ansattes normer og integritet (41:30).

Som det blev redegjort for tidligere i teorien, så mente Marx, at menneskets produktion af idéer, forestillinger og bevidsthed fra første færd er koblet sammen med dets materielle aktivitet og materielle samkvem (Marx 1845, 110). Det er vigtigt at fremhæve i forlængelse af dette, at det i Marxistisk forstand er produktionsmåden, som former menneskets bevidsthed. Den måde, sygeplejersker udfører arbejdet på, skaber altså deres bevidsthed. Ud fra Marx' teori om fremmedgørelse i produktionsmåden (Lukes 1985, 83) kan man yderligere påpege, at den ældre generation af sygeplejersker, altså dem som har været i sygeplejeerhvervet i minimum 30 år og fra før NPM fik indflydelse på den offentlige sektor, har oplevet en anden tilgang til sygeplejeerhvervets produktionsmåde, end de sygeplejersker, som har påbegyndt arbejdet under NPM-doktrinernes indflydelse. Selve produktionsmåden for sygeplejerskerne har ændret sig markant de seneste 30 år som følge af NPM-doktrinerne. Sygeplejersker, som har været i faget i 30 år eller mere, må ifølge Marx være fremmedgjort i produktionsmåden, da den afviger fra deres oprindelige produktionsmåde. Effektivitetsfokus og ressourcebesparelser har ændret på sygeplejerskernes produktionsmåde fuldstændig, så individuel behandling, nærvær, omsorg og længerevarende samtaler ikke længere er en måde at udøve serviceydelsen på. Opretholdes disse ændringer af sygeplejerskernes produktionsmåde, da vil nuværende sygeplejerskers bevidsthed formes af denne, hvilket i overensstemmelse med Marx fx ville kunne påvirke dem til at udvikle et mere maskinelt/mekanisk menneskesyn. Argumentet må dog nuanceres, idet man nu kun arbejder 8 timer om dagen i gennemsnit, og det synes derfor ikke rimeligt at påstå, at nye sygeplejersker på de danske hospitaler generelt vil udvikle et "system-menneskesyn" pga. den nuværende produktionsmåde. Grunden til, at mange sygeplejersker har visse normer forbundet med arbejdet,

som kommer i konflikt med den nuværende produktionsmåde i casen kunne fra et Marxistisk perspektiv være, at bevidstheden er formet ud fra deres *første* arbejde, hvor produkt og produktionsmåde indebar disse normer og inkluderede Hendersons 14 grundlæggende behov.

### **10.1.7 Kommunikativ kompetence i sygepleje**

Iht. casen, der indeholder tematiseringer af effektivitetsmålingsrelaterede problemer på danske hospitaler, så vil indeværende speciale nu behandle og analysere disse tematiseringer qua en applicering af Habermas' teori om den kommunikative handlen på tematiseringerne. Dette skal bibringe en dybere forståelse af, hvad der er på spil, når mennesker skal - eller vælger at - arbejde under rigide systemer foranlediget af effektivitetsmålinger.

Det kommunikative udgangspunkt for en sådan analyse fungerer ud fra Habermas' perspektiv, fordi han som bekendt mener, at de krav, der fungerer på et kommunikativt niveau, også fungerer på livets niveau (Nørgaard 1996, 37). Dermed kan idealerne for den ideelle kommunikationssituation også bringes i spil ift. casen, idet Habermas med disse kan bruges til i første omgang at udpege visse mangelfulde elementer i kommunikationen på de danske hospitaler og dernæst diagnosticere de i casen fremhævede tematiseringer ift. et arbejdsliv. Det skal allerede nu fremhæves, at den dybere forståelse, som analysen vil bibringe, er helt central. Analysen sigter m.a.o. efter at kaste lys over casens tematiseringer i den forstand, at Habermas kan udpege disse som symptomatiske for organisationer med effektivitetsmålinger og en høj grad af system. På denne måde er analysen mere end en udpegning af fejlagtige kommunikationssituationer på de danske hospitaler i den forstand, at de ikke lige harmonerer med Habermas' ideal om den kommunikative handlen og den ideelle kommunikationssituation. En sådan tilgang, med fremhævelse af afvigelser mellem idealer og praksis, vil blot være et udgangspunkt for at bibringe en forståelse af effektivitetsmålingers påvirkning af sygeplejerskernes arbejdsliv.

Idet Habermas' teori *er* et ideal, så synes det for letkøbt, hvis analysen udelukkende skulle begrænse sig til en sådan "fejlfindingstilgang". Det kan også udtrykkes på den måde, at forestående analyse altså vil tage den indsigt i betragtning, at det er utopi at tro, at enhver kommunikationssituation på de danske hospitaler kan og vil efterleve Habermas' idealer. Alligevel anses idealer her som værende brugbare på den facon, at mennesker stadig kan bestræbe sig på at tilnærme sig en efterlevelse af dem – underforstået at de vedkommende mennesker overhovedet

finder idealerne efterlevelsseværdige – og dette vil så kunne bevirke en bedre eller i hvert fald mere optimal praksis. En praksis, der i Habermas' termer kan betegnes som værende en bedre livsform for det enkelte individ, når idealer for den kommunikative handlen efterleves, hvilket igen vil smitte af på samfundet og/eller organisationen (Habermas 2005, 9). I det casen, der analyseres i de følgende afsnit, har en praktisk karakter, så beror analysen altså på, at en tilnærmelse af Habermas' idealer i sygeplejepraksis kan bevirke konstruktive ændringer, selvom en fuldstændig konsistent overholdelse af disse strenge krav synes at være utopi. Den kommunikative handlen kan hjælpe med at italesætte de problemer, der er forbundet med sygeplejerskernes fremmedgørelse, som beskrevet med Marx, og ideelt set kan den være medskabende af en bedre balance mellem system og livsverden på de danske hospitaler.

Omsorgsarbejde er forbundet med et væld af normer og værdier, hvilket gør, at det ikke udelukkende bør ansues som system, (og ikke blot *er* system, idet nærvær og omsorg er begreber, som er normative og værdiladede) fordi system er normfrit (Habermas 2011, 323). System bør derfor i denne kontekst ikke unddrage sig livsverdenens kommunikative handlen, som det i nogen grad bliver tilfældet pga. NPM-doktriner – særligt pga. effektivitetsmålinger og det fokus, der skabes på baggrund heraf.

De ansatte på de danske hospitaler fremhæver i vid udstrækning casens første tematisering, dårlig eller mangelfuld kommunikation, som værende et problem, der forværres af de NPM-doktriner, der skal sikre effektivisering og besparelser. Derfor vil der nu skeles til, hvad der ifølge Habermas kræves for, at de ansatte overhovedet kan betegnes som værende kommunikativt kompetente mennesker. Her fremhæver Habermas, at de ansatte i denne kontekst skal kunne indgå i deres daglige kommunikationssammenhænge 'på indsigtfuld vis og med alle sider af sig selv', hvor disse sider består af den, for mennesket, generiske tredeling, mellem kognitive, sociale og emotionelle sider (Nørgaard 1996,14). Det fremgår af casen, at der til tider kan opstå en konflikt mellem sygeplejerskers mulighed for inddragelse af alle disse menneskelige sider i kommunikationen med patienter, fordi sygeplejerskerne arbejder inden for faste rammer, der tilsvarende Habermas' systembegreb. Det vil sige, at der på sygeplejerskernes arbejdsplads er et systemparadigme, som består af sociale handlingssystemer med henblik på udførelse af formålsrationel handlen. Dette kan i en mere letfordøjelig form ganske enkelt betegnes som et sæt af rammer, der er lavet for at kunne udføre sygeplejerskearbejdet effektivt i praksis.

Som bekendt er der ifølge Habermas brug for såvel system som livsverden i den ideelle samfundskonception, og det vil således ikke være en tilsnigelse at påstå, at det blot er sund fornuft, at man organiserer og systematiserer arbejdet på et hospital, så det kan udføres effektivt og med en hvis kvalitet, når de ansatte fx skal overholde og følge forskellige procedurer i det daglige arbejde. Det kan være ressourcebesparende med effektiviseringssystemer, som det også fremgår af NPM-doktrinerne, og dermed er styringsmedierne penge og magt altså fremtrædende som koordinerende for den systematiserede arbejdspraksis på de danske hospitaler. Det kontroversielle vil fra et Habermas perspektiv imidlertid opstå, når systemparadigmet blokerer for, at de ansatte kan indgå i kommunikationssammenhænge med såvel de emotionelle og sociale som kognitive sider af sig selv. En sådan konflikt mellem system og livsverden eksemplificeres af sygeplejerske Stine Arnhild, der i dokumentaren udtrykker følgende:

*”Jeg føler ikke, at jeg bruger min sygeplejerskeuddannelse mere. Altså de grundlæggende ting og det kan jeg godt være lidt ked af. Det er dét, der præger mig, når jeg kommer hjem. Fordi selvfølgelig vil jeg gerne have haft tid til at lægge en varm hånd på skulderen af fru Oda, hvis mand måske lige har det rigtig skidt, men det har jeg ikke tid til. Jeg har kun tid til at tage mig af ham og se om han trækker vejret”*

(46:09)

Citatet står som et klart eksempel på, at Stine Arnhild har relevante sider af sig selv, som hun ikke kan inddrage i kommunikationssammenhænge med patienter og deres pårørende pga. knaphed på tid og ressourcer foranlediget af effektivitetsfremmende system. Stine Arnhild har et personligt ønske om, at hun gerne vil udvise mere omsorg og forståelse overfor fx patienternes pårørende, men muligheden for dette udviskes pga. det eksisterende system på hospitalet, hvor hun er ansat. Derfor viser eksemplet, at de ansatte langt fra altid kan efterleve Habermas' ideal om, at kommunikationsaktører skal være kommunikativt kompetente. Det kan være, at Stine Arnhild ønsker blokeres i en form, hvor hun ikke kan inddrage sine emotionelle sider i kommunikationen, fordi hun har et behov for at udtrykke disse overfor patienten. Eller det kan være, at Stine Arnhild ikke har mulighed for at inddrage sociale sider af sig selv, hvor hun ønsker at udvise omsorg, nærvær og forståelse overfor patienter og deres pårørende i kraft af hendes kulturelle normer og af etiske hensyn. I hvert fald antyder citatet, at hendes alsidig som sygeplejerske ofte decimeres til kun

at kunne inddrage kognitive sider af sig selv, hvilket er ensbetydende med, at kommunikationen med patienter og pårørende udelukkende er til for at sikre overholdelse af arbejdsprocedurer og at sikre tilegnelsen af den tekniske og evt. målbare viden, der er påkrævet af hende i arbejdet. Denne indsigt fremgår også af udtalelsen fra læge på Regionshospitalet Viborg, Signe Bødker Thim, som ikke længere har tid til forståelsesorienteret kommunikation, der vedrører tilegnelse af viden omkring, hvem den enkelte patient er, hvilket igen bevirker forringede behandlingsplaner til den enkelte patient (19:57).

At de ansatte ikke altid kan betegnes som værende kommunikativt kompetente kan altså med en applicering af Habermas skyldes, at systemet koloniserer de hospitalsansattes livsverden (Habermas 2001, 327). Iht. netop kommunikativ kompetence kommer kolonialiseringen til udtryk som en frekvent påkrævet fortrængning af personlige sider, som de ansatte ellers ideelt set bør inddrage i deres professionelle kommunikationssammenhænge. Man kan her indvende, at fortrængning af personlige sider til tider kan være en fordel i professionelle sammenhænge, fordi strategisk og formålsrationel kommunikation er målet, men i netop en sygeplejekontekst er kommunikativ handlen en uundgåelig del af fagets kerne. Dette kan udledes af en henvisning til Hendersons udlægning af sygepleje, hvor patienten *altid* skal opfattes som et helt menneske med en både fysisk, psykisk, social og åndelig dimension (Hjortsø et al. 2012, 18). Derfor skal der altid foretages individuel sygepleje med udgangspunkt i patienten. Denne kan fx bestå i at afsætte mere tid til at informere patienter, der måtte have et særligt behov for dette, eller den kan bestå i, at sygeplejersken bruger mere tid på at skabe tryghed for patienter med tendens til angst og nervøsitet gennem inddragelse af egne emotionelle sider i kommunikationen. Men muligheden for sådanne prioriteringer forsvinder, når arbejdet på et hospital er underlagt et rigtigt formålsrationelt system, hvor kun de målbare handlinger og den målbare kommunikation, der sikrer et på forhånd fastlagt formål med antagelser om, hvad patienten har brug for. Systemet koloniserer altså også livsverden i en dansk sygeplejekontekst, fordi den kommunikative handlen fortrænges, selvom denne oprindelige kommunikationsform er en uundværlig komponent til at sikre individuel sygepleje, der ifølge Henderson er korrekt sygepleje (Hjortsø et al. 2012, 18). Det kan også fremhæves på den måde, at normativiteten, der ellers kendetegner livsverden, forvises til periferien, når en sygeplejerske kommunikerer med en patient ud fra en standardiseret praksis, der udelukkende er foranlediget af strategisk handlen med henblik på at opnå en perlokutionær effekt hos patienten (Habermas 2011, 212). Et eksempel på dette kunne fx være, hvis sygeplejerskers kommunikation

med patienter i langt højere grad – eller udelukkende – består af korte og præcise instrukser om, hvordan en patient skal forholde sig, fordi denne tilgang opnår visse mål for sygeplejerskens arbejde, der er fastlagt på forhånd i et system, hvor praksis er foranlediget af effektivitetsmålinger. Alternativet hertil er, at den kommunikative handlen i stedet er dominerende i kommunikationen med patienten, fordi en mere forståelsesorienteret kommunikation kan skabe basis for skræddersyet sygepleje til individet.

Når system koloniserer livsverden i en grad, så de ansatte på hospitalerne ikke længere er herre over, om de kan agere kommunikativt kompetent i den forstand, som Habermas udlægger begrebet, så er det, at kolonialiseringen, i overensstemmelse med Habermas' tanker, kan betegnes som strukturel vold mod individet (ibid. 382). Dette skal ses i forlængelse af Habermas' kongstanke om, at de krav, der fungerer på samtaleniveau, også fungerer på livets niveau. Systemets kolonialisering medfører således ikke blot ændringer af sygeplejerskernes professionelle praksis, men også deres livsverden fortrænges på en måde, så selve deres livsform må betegnes som værende mindre optimal fra et Habermask perspektiv. Disse ændringer af den professionelle praksis kan med Marx betegnes som fremmedgørelse fra produktionsmåden og produktet. I forlængelse af dette kan der altså ske det, at de systemiske mekanismer, der leder sygeplejerskens arbejde, fortrænger den sociale integrations former. Den sociale integration sker i livsverdenen via intersubjektiv anerkendelse og konsensuel viljesdannelse gennem kommunikationsformen kommunikativ handlen, hvilket for Habermas er en mere ideel livsform (ibid. 313). Dette skyldes, at mennesker i højere grad kan inddrage egne normer og handle på baggrund af konsensus i spørgsmål om fælles anliggender, når de ikke skal efterleve et system i slavisk forstand. Eksempelvis ville der i konteksten af denne case ifølge Habermas være en vis oprindelighed og naturlighed over, at lægen/sygeplejersken og patienten – evt. med inkludering af pårørende – i fællesskab knytter an til, hvad der er en optimal behandlingsplan på baggrund af kommunikativ handlen (Nørgaard 1996, 37). Det ville m.a.o. være mere optimalt fra et Habermask perspektiv at have en organisation, hvor systempraksis ikke unddrager sig kommunikativ handlen. Dette ville nemlig kunne muliggøre, at patienten ville blive betragtet som et helt/alsidigt menneske med alle dets dimensioner og at fx de psykiske faktorer og præferencer (livsverden) i højere grad kunne tages til efterretning i udarbejdningen af en behandlingsplan, der så igen må betegnes som system. Med sygeplejerskens/lægens og patientens mulighed for at agere kommunikativt kompetent i længerevarende samtaler, så vil graden af fremmedgørelse mellem mennesker blive langt mindre,



fordi samtaleparterne får mulighed for indgå i samtalen med alle sider af sig selv. Problemet i den nuværende systemdominante kontekst er, at dette scenarie grangiveligt vil resultere i dårligere resultater i effektivitetsmålinger. Men i et tilfælde, hvor den kommunikative handlen medfører, at der i højere grad kan tages højde for patienten som individuelt menneske inden udarbejdelsen af en behandlingsplan, så kan det kategoriseres som, at livsverdenen går forud for system. Dette betyder ikke, at system fuldstændig forkastes, fordi der stadig foreligger procedurer, der skal sikre en effektiv og korrekt behandling af patienten. Men som Habermas påpeger, så er der en oprindelighed over den kommunikative handlen. Det vil altså sige, at der med den kommunikative handlen kan tages højde for omsorgsarbejdets normative dimensioner i forbindelse med den enkelte patient, men det sociale liv som system består stadig i form af rammerne for, at patienten er en opgave, der skal løses.

Den kommunikative handlens indførelse, vil i de hospitalsansattes kommunikation med patienten rent hypotetisk bestå i at kunne sikre, at de kan agere kommunikativt kompetent i overensstemmelse med Habermas' begreb om kommunikativ kompetence. Dette vil også i højere grad sikre social integration qua livsverdenens automatiske forrang ved kommunikativ handlen, hvilket i overensstemmelse med Habermas' tanker, vil medføre en højere grad af solidaritet på hospitalet ansatte imellem samt mellem ansatte og patienter (Habermas 2011, 313). Dermed kan man i praksis tale om en højere grad af medmenneskelighed, når der forekommer en værdi- og konsensusbaseret dialog fremfor en fuldstændig systemisk kommunikation med patienten, hvor den strategiske handlens forrang fortrænger de involveredes livsverden.

Det fremgår af casen, at der mere eller mindre udelukkende er fokus på system på de danske hospitaler. Arbejdsgangen styres ud fra kalkuler over hvilke handlingsstrategier, der med størst effektivitet fører frem til et på forhånd fastsat mål. Dette synes isoleret set også at være optimalt, når en opgave skal løses effektivt, og NPM-doktrinerne som fx effektivitetsmålingers indvirkning har til hensigt at sikre, at borgerne får mest for deres skattepenge. Men som allerede fremhævet, så kan den kommunikative handlen ikke negligeres i sygepleje, fordi den er en præmis for faget selv (individuel skræddersyet sygepleje) jf. Hendersons udlægning. Det strukturelle overgreb på de ansatte, der er forårsaget af systemets kolonialisering af deres livsverden, kan altså bevirke, at de ansatte bliver gjort til kommunikativt inkompetente på arbejdspladsen. Dette kan ydermere medføre, at moralske spørgsmål og normer forbundet med arbejdspraksis bliver objektiviseret,

selvom det ellers er fænomener tilhørende de ansattes livsverden. Her er der ikke tale om objektivisering i Marxistisk forstand, men objektivisering i den forstand, at det enkelte individs subjektive blik på praksis bliver irrelevant, og i stedet forefindes en standardiseret praksis, som alle skal følge, der på denne måde fremstår objektiv. Det vil sige, at de hospitalsansatte i princippet ikke skal (og kan) inddrage egne overvejelser om dette i arbejdspraksis, men den slags overvejelser er nu alligevel til stede, som det nedenfor kan eksemplificeres med læge på Rigshospitalets børneungeklinik, Morten Schrøders udtalelse:

*”Jeg er gået fra et sted, hvor jeg tidligere tænkte, hvad gør jeg, hvis jeg en dag er involveret i et barn der dør, [og] hvor det måske også skyldes travlhed, til i dag at være et sted, hvor jeg har indstillet mig på, at det er når det sker.”*

(19:27)

Denne udtalelse står som et soleklart eksempel på systemets kolonialisering af livsverden (Habermas 2011, 382). Det syntes oprindeligt at være fjernt fra børnelægens egne normer at arbejde under de forhold, der dikteres af de forskellige NPM-doktriner, fordi det ifølge ham, og flere andre ansatte i casen, ikke er moralsk forsvarligt overfor patienter og pårørende at arbejde med så stor en grad af travlhed, når det bevirker fejl, der i visse tilfælde har døden til følge. Det kuriøse er, at Morten Schrøder (og mange andre) alligevel vælger at fortsætte i arbejdet på hospitalet, selvom der kan forefindes diverse konflikter mellem den praksis, som de er ansat til at udføre, og deres egne værdier og normer. Der tages i denne analyse forbehold for, at der kan være mange faktorer i spil, hvis man søger at forklare, hvorfor dette er tilfældet. Nogen åbenlyse rationelle forklaringer er, at de ansatte stadig skal have en form for personlig indkomst, at problemet vil bestå uanset om de som individer udfører arbejdet eller ej, og at deres udførte arbejde har vital værdi for samfundet, selvom kommunikationen på hospitalerne er dårlig og fejlrisikoen i arbejdet er forhøjet. Imidlertid er pointen her, at mange ansattes praksis fortsætter på trods af, at systemets diktering eller regulering af den er i konflikt med deres normer. Dermed sker kolonialiseringen. Denne systemets kolonialisering af livsverden, hvor børnelægens moralske og normbaserede overvejelser/bekymringer omkring praksis tilsidesættes kan opretholdes, når hans praksis *objektiveres* qua at den udspringer af et fastsat rigtigt system. Med objektiviseringen menes der, at praksis kan fremstå tilsyneladende normfri, fordi systemets overholdelse af tal, kvoter og performancemålinger har forrang i praksis – og er dikterende for praksis.

Det sociale liv og kommunikationen på et hospital tager udgangspunkt i strategisk handlen, hvilket er en udmærket og nødvendig komponent, når en konkret opgave skal løses, men i arbejdet med (syge) mennesker vil spørgsmål om værdier, normer samt subjektive oplevelser/følelser uundgåeligt indskyde sig til tider for de ansatte. Dette er spørgsmål, som er funderet i den normbaserede livsverden, men de tre interrelaterede livsverdenskomponenter (Habermas 2011, 313) må simpelthen fortrænges eller undertrykkes, fordi den ansattes praksis er *givet* og kategorisk i den forstand, at system dikterer den. Praksis er altså *tilsyneladende* normfri, når kongstanken er, at den skal følges af de ansatte som en udløber af 'system' for at sikre så effektive behandlinger som muligt. Hvis en sygeplejerske tager en autonom beslutning om, at han/hun vil afsætte en masse tid til fx at give ekstra omsorg og information til en patient, hvor sygeplejersken føler, at det er en god beslutning, så vil det givetvis komme til udtryk i performance-målinger som værende dårligt eller ineffektivt arbejde. På denne måde kan system som deskriptiv, i modsætningen til normativ, forløber for arbejdspraksis fortrænge sygeplejerskers og/eller lægers subjektive normbaserede overvejelser og vurderinger i konkrete kommunikationssituationer med patienter, og det bliver således indbegrebet af systems kolonialisering af livsverden. Der kan ske en form for tilsyneladende legitim fortrængning af de ansattes livsverden, idet deres fornemmeste opgave *inden for det rammesættende system* er at udføre deres arbejde, som er blotlagt i form af deskriptive mål – og som tidligere påpeget, så har det alligevel enorm samfundsværdi. Med tilsyneladende legitim menes der, at det *sandsynligvis* bliver lettere for de ansatte at negligere egne normbaserede bekymringer omkring de menneskelige aspekter i arbejdet med patienter, når de ansatte har mulighed for at anskue arbejdet ud fra et teknisk paradigme, hvor fast definerede mål og performance har forrang. Argumentet kan dermed strækkes til, at effektivitetsmålingerne potentielt kan påvirke ansatte til i højere grad at acceptere den fremmedgørelse, der ligger i redueringen af deres alsidighed (fx mindre faglighed efter transformationen af sygeplejerskens praksis), når effektivitetsmålingerne er rammesættende for praksis på en måde, hvor de feedback-mekanisme til sygeplejersker fortæller, at arbejdet er udført særdeles effektivt. Der foreligger en mulighed for sygeplejersken for at tænke inden for dette systemparadigme. Hagen er dog, at målingerne ikke har blik for kernen af god sygepleje.

I forlængelse af ovenstående afsnit, så udgør effektiviseringsmålene i arbejdet som system en feedback-mekanisme, som Hayek udlægger begrebet (Hayek 2002, 13), der kan fortælle de

hospitalsansatte, at de gør et godt stykke arbejde, når målene opfyldes. Dette på trods af, at substansen og/eller kvaliteten af kommunikationen i de konkrete patientbehandlinger evt. er i konflikt med de ansattes værdier og normer. Når de ansatte tænker inden for dette paradigme, hvor normer fortrænges i deres praksis, så står objektiviseringen altså som en mulig forklaring på, at de hospitalsansatte fortsætter deres daglige arbejde. Dette forhold kan også udtrykkes på den måde, at system, efter NPM-doktrinernes effektivering, dominerer det sociale liv på de danske hospitaler. Dette bevirker, at de ansattes fokus, i praksis, udelukkende er på ligevægt/uligevægt fremfor den mere konsensusbaserede kommunikation/kommunikative handlen med patienterne, som mange af de ansatte efterspørger. Dermed fremgår det igen, hvordan arbejdspraksis på hospitalerne kan objektiviseres. I øvrigt er dette tekniske og rationelle fokus på vægt/uligevægt endnu en klar indikation af, at system koloniserer de ansattes livsverden jf. Habermas' teori, hvis det betyder, at kvaliteten i sygeplejen ikke længere er et mål i sig selv. Det er klart, at det tekniske fokus, der udspringer af systems dominans for det sociale liv i nogen grad kan være nødvendigt for at udføre et stykke arbejde effektivt, hvilket Habermas også til fulde anerkender jf. hans tanker om systems nødvendighed for et samfund (Habermas 2011, 281-282). Essensen af problemet synes i stedet at være den *manglende balance* mellem system og livsverden, fordi den totale systemdominans for det sociale liv fortrænger muligheden for kommunikativ handlen, og det bevirker de normproblematikker, som de hospitalsansatte tematiserer.

### **10.1.8 System og strukturel vold i sygeplejerskens arbejdsliv**

Systems kolonialisering af livsverden i konteksten af denne case betyder ikke, at de ansatte mister enhver evne til selvstændig refleksion - dette forhold er åbenlyst, når de sagtens kan kritisere deres arbejdspraksis, der tilsyneladende har fået en mindre grad af selvbestemmelse. Kolonialiseringen betyder snarere, at de hospitalsansatte er magtesløse i den forstand, at de ikke er herre over at kunne ændre egen praksis, såfremt de vil beholde deres arbejde. Endvidere betyder det i sær, at de normer, der "bor" i de ansattes livsverden undertrykkes, og de fortsætter udførelsen af en praksis, der kan være i konflikt med disse normer.

Når Habermas således taler om, at systemets kolonialisering af livsverden kan betegnes som en form for strukturel vold mod individet, så henviser han bl.a. til det scenarie, at mennesker må handle i konflikt med deres moral og normer (Habermas 2011, 382). Ved kolonialiseringen kan system fortrænge den sociale integrations former, hvilket Habermas som bekendt betegner som

strukturel vold, og dét er netop, hvad der sker, når et individ handler i konflikt med egne normer pga. kolonialiseringen. Når system fortrænger den sociale integrations former på områder, hvor forståelsesorienteret handlen ikke kan substitueres, så kan det kategoriseres som værende strukturel vold jf. Habermas.

I kraft af fx Hendersons udlægning af, at god sygepleje er individuel sygepleje, der også skal tage udgangspunkt i patientens sociale og psykiske sider, så kan der argumenteres for, at system netop udøver strukturel vold mod sygeplejersker, der er ansat på danske hospitaler. Problemet om, at sygeplejersker og læger – ved hjælp af kommunikativ handlen - ikke tildeles tid til at finde ud af, hvad det er for en patient, de skal behandle, tematiseres utallige gange i indeværende speciales case. De ansatte efterspørger muligheden for udlevelsen af den autenticitet og oprindelighed<sup>14</sup>, som de forbinder med en forståelsesorienteret kommunikation, der altså tilmed kan danne et billede af den enkelte patient og dennes behov. Det er derfor ikke irrelevant i et systemperspektiv. Idet denne mulighed elimineres af det bestående system, der dikterer de ansattes praksis, så kan der argumenteres for, at det er strukturel vold, fordi forståelsesorienteret handlen netop ikke kan substitueres, hvis de ansatte skal imødekomme og udføre en helt central del af det at være sygeplejerske. Det er her muligt at indvende, at den kommunikative handlen sagtens kan substitueres, fordi der ydes effektiv sygepleje i praksis alligevel, men alt andet lige, så er det en helt anden form for sygepleje end den sygepleje, som faget traditionelt indebærer og som de hospitalsansatte er teoretisk uddannet til at udføre. Argumentet må derfor lyde, at den kommunikative handlen ikke kan substitueres, hvis de danske sygeplejersker skal udføre den sygepleje, som de er *uddannet* til at gøre – og når den så alligevel bliver det, kan forholdet betegnes som værende strukturel vold i Habermas' terminologi.

Det fremgår også af Hendersons 10. punkt (Hjortsø et al. 2012, 22) i den liste over menneskelige behov, som sygeplejersken skal være bekendt med og følge som retningslinje i arbejdet med patienter, at behovet ikke kan opfyldes uden sygeplejerskens grundlæggende mulighed for at handle kommunikativt som udgangspunkt. Der er tale om behovet for at kommunikere med andre ved at give udtryk for følelser, behov, frygt osv., men kommunikation med patienter og evt. pårørende om deres følelsesliv må som oftest tilsidesættes, fordi målrationalitet og effektiviseringskrav er dominerende. Dette betyder såvel, at ikke-kommunikativ instrumentel handlen som fysisk

---

<sup>14</sup> Se afsluttende Habermas-teoriafsnit om den kommunikative handlen

behandling af patienter prioriteres højere, hvilket selvsagt er optimalt på et hospital. Men det betyder også, at de ansattes kommunikation med patienter er strategisk i den forstand, at intentionen med samtalen er at opnå en perlokutionær effekt. Dette er også en selvfølge på et hospital, hvilket kan anskueliggøres ved, at læger og sygeplejersker meget ofte har brug for at instruere patienter og heraf fremkalde bestemte handlinger med deres ytringer, så de kan sikre den bedst mulige og mest effektive behandling. Det er altså vigtigt at påpege, at den strategiske handlen med perlokutionære hensigter på ingen måde er et problem i sig selv, idet der ikke er tale om skjult strategisk handlen fra sygeplejerskens eller lægens side (Habermas 2011, 265). Det er kun et mellemmenneskeligt problem, hvis patienter over en bred kam forventer længerevarende samtaler og omsorg – og det antydes det, at de gør (13:45).

Problemerne som sygeplejerskerne beskriver i casen opstår snarere, når det rammesættende system for arbejdet bevirker, at sygeplejersken pålægges at begrænse sig til en strategisk kommunikationsform, fordi sygeplejerskerne åbenlyst mener at kunne sikre en individuel behandling, der er af højere kvalitet og/eller er moralsk forsvarlig gennem mere kommunikativ handlen. Dette er allerede eksemplificeret med det tidligere fremhævede problem om læger og sygeplejerskers manglende rum til at kommunikere med patienten for at sikre individuel behandling. Men det kan også, iht. Hendersons 10. punkt, eksemplificeres af Stine Arnhilds påstand om, ”*at patienterne ofte føler sig forladte og glemte*” (13:45), men at hun ikke har mulighed for at give dem oplevelsen af, at hun er der for dem og passer på dem. Sidstnævnte eksempel repræsenterer altså et helt klart brud med en sygeplejerskes normative opfattelse af sygepleje. Systemets fratagelse af muligheden for, at sygeplejersken kan yde omsorg og nærvær gennem kommunikativ handlen kan i Habermas’ termer betegnes som strukturel vold. Oprindeligheden ved den kommunikative handlen som naturlig livsform forsvinder med systemets kolonialisering. For kort at skitsere det klart, så har NPM-doktrinerne, når deres konsekvens i visse tilfælde kan betegnes som strukturel vold, altså følgende påvirkninger på sygeplejerskernes arbejdsliv.

Sygeplejersker får en lavere grad af autonomi/selvbestemmelse i arbejdet, der hænger sammen med de klare og målbare effektiviseringskrav – muligheden for at foretage normbaserede vurderinger af, hvor sygeplejerskerne ønsker at yde ekstra omsorg som menneske og sygeplejerske udviskes med det påtvungne fokus på mere målbare behandlinger. Den lavere grad af selvbestemmelse i form af normbaserede vurderinger i arbejdslivet understøttes også af sygeplejerske Stine Arnhilds mening

om, at hendes arbejde er blevet produktion mere end sygepleje. Sammenhængen mellem strukturel vold og en lavere grad af selvbestemmelse/normbaserede vurderinger (hvis sygeplejerskerne overhovedet har nogen normbaserede vurderinger tilbage) består i, at en sygeplejerske netop *bør* have muligheden for at foretage egne vurderinger ifølge Henderson for at kunne sikre individuel fremfor standardiseret sygepleje. Og at sygeplejerskernes generelle grund til at vælge arbejdet netop, som tidligere behandlet, er forbundet med muligheden for omsorgsudøvelse. Det er altså denne normative uoverensstemmelse mellem det, som sygeplejersker har uddannet sig til – i kraft af, hvem de er – og hvad deres funktion så rent faktisk er blevet, der grundlæggende kan betegnes som strukturel vold, og her er fratagelsen af muligheden for normbaserede vurderinger blot ét aspekt.

Kommunikativ handlen, der udspringer af livsverden, erstattes tilsyneladende i høj grad af strategisk handlen, hvilket understøtter sygeplejefagets karakterskift mod at ligne et produktionsfag. Sygeplejersker på danske hospitaler betragter sygepleje i overensstemmelse med Hendersons udlægning<sup>15</sup>, så er det uundgåeligt, at effektivitetsmålingerne også bevirker en egenopfattelse af, at kvaliteten af deres udførte arbejde er særdeles mangelfuld. Dette er selvsagt ikke en hensigtsmæssig påvirkning af sygeplejerskernes arbejdsliv ud fra en common-sense betragtning. Med udgangspunkt i en applicering af Habermas opstår dette forhold også pga. den strukturelle vold, der påkræver en tilsidesættelse eller forkastelse af de ansattes viden om god sygepleje, når de i praksis skal udføre en helt anden form for sygepleje på et dansk hospital. Opfattelsen af den lavere kvalitet i arbejdet er igen funderet ud fra en normativ betragtning om, hvordan sygeplejen *burde* udføres – fx med etisk ansvarlighed - og derfor er begrebet strukturel vold adækvat. Begrebet strukturel vold har en meget dramatisk klang, men som tidligere påpeget i indeværende speciale, så er der blot tale om det simple forhold, at der i udførelsen af sygeplejen opstår en systemparadigmatisk fortrængning af den sociale integrations former (Habermas 2011, 382).

Strukturel undertrykkelse kunne derfor lige så godt have været dækkende. Fortrængningen af den sociale integrations former betyder eksempelvis, at når sygeplejersker i kraft af fx deres faglighed altså ønsker intersubjektiv anerkendelse, der fx kan bestå i at yde individuel/personlig omsorg til den enkelte patient, så kan det umuliggøres af det rammesættende system, der qua sin rod i NPM-doktriner er blevet meget rigtigt. Endvidere forringes kvaliteten af patientbehandlingen, når flere

---

<sup>15</sup> Grundet sygeplejebog 1 og 2 som er grundlæggende på uddannelsen.

elementer af sygepleje forsvinder i kraft af kolonialiseringen. I et lidt større perspektiv betyder denne fortrængning af livsverden i sygeplejerskers arbejde<sup>16</sup>, at de tre livsverdenressourcer ikke reproduceres, og dette kan medføre forskellige former for patologi forbundet med arbejdslivet, som næste analyseafsnit vil behandle yderligere.

### 10.1.9 Systemisk induceret patologi

Den daglige praksis på hospitalerne er blevet indrettet efter de pålagte kategoriske NPM-doktriner, der tilsvarende Habermas' begreb om system. I tilfælde af en social livsform, der er totalt styret af system, så tilsidesættes og overflødiggøres en hver moralsk eller normbaseret indvending de hospitalsansatte måtte have ift. egen praksis. Selvfølgelig er såvel livsverden som system altid til stede, men som tidligere argumenteret for, så er der sket et påtvunget skred mod system som den klart dominerende livsform for sygeplejerskernes praksis på de danske hospitaler. De ansattes normbaserede, værdimæssige og moralske indvendinger kan udspringe af både deres sociale og subjektive verdensreferencer, hvor den sociale verdensreference refererer til et kommunikativt gyldighedskrav om rigtighed (Habermas 2011, 187). Denne rigtighed angår normer for det sociale liv, som sygeplejersker eksempelvis kan have taget til sig gennem deres uddannelse i sygeplejefaget. Her kan der indskyde sig et spørgsmål om, hvad et kommunikativt krav overhovedet har at gøre med sygeplejerskernes praksis, og derfor må der igen henvises til Habermas' kongstanke for den kommunikative handlen. Habermas mener som bekendt, at de krav, der fungerer på samtaleniveau, også fungerer livets niveau (Nørgaard 1996, 37). I denne kontekst betyder det, at en standardiseret praksis for sygeplejersker ideelt set bør være et resultat af en opnået konsensus herom blandt sygeplejerskerne selv – ikke som pålagte opgaver, der reducerer sygeplejefagets kerne i kraft af jagten på effektivisering og målinger af dette. Eksempelvis er tematiseringen om systemisk inducerede kommunikationsproblemer særdeles relevant iht. rigtighed, hvor flere ansatte, i kraft af deres normer for kommunikation, kritiserer rigtigheden af de normer for kommunikation, som de automatisk bliver underlagt. Ift. den subjektive verdensreference, så kan der eksemplificeres et problem i, at det kan være problematisk for sygeplejersker at overholde et dertilhørende gyldighedskrav om sandfærdighed (Habermas 2011, 187), når faget også kræver en vis professionalisme. Det vil med andre ord sige, at det i kraft af systemkonteksten, ikke er hensigtsmæssigt at give udtryk for usikkerhed overfor patienter – eller at indrømme overfor sin

---

<sup>16</sup> Som redegjort for tidligere er livsverden *altid* subtilt til stede som en form for baggrundsviden, men fortrængningen betyder, at den til dels negligeres.



arbejdsgiver, at man føler stress, angst og lignende i arbejdet, hvis man som sygeplejerske ikke vil signalere, at man ikke magter sit arbejde.

Med disse eksempler fra casen kan specialet således illustrere Habermas' pointe om, at systems kolonialisering af livsverden kan medføre systemisk inducerede livsverden-patologier (Nørgaard 1996, 30). Når system kolonialiserer livsverden og der bliver mangel på social integration, så kan det ifølge Habermas gå ud over livsverdenkomponenten personlighed i den forstand, at subjekter ikke udvikler tilstrækkelig jeg-styrke (ibid. 25). Dette fordi subjekter så ikke indgår tilstrækkeligt i processen eller livsformen kommunikativ handlen, hvor jeg-styrke, som en del af personligheden, er nødvendig for indfrielsen af gyldighedskravet om sandfærdighed og en reel subjektiv verdensreference. Endvidere hører normer til i livsverden og med pointen sat lidt på spidsen, så er det klart, at et menneske uden normer og værdier kan lide af patologiformer som identitetskriser, meningstab osv. (ibid. 30). Det er selvfølgelig åbenlyst, at sygeplejerskerne i casen netop *har* normer og værdier, når de anfægter egen praksis med udgangspunkt i netop normer, men disse normer kan ikke indfries i praksis. En social integration i form af ændret praksis umuliggøres, når systemdominansen umuliggør et rum for kommunikativ handlen. Og navnligt når sygeplejersker ingen magt har til at indføre en konsensusbaseret praksis.

De drastisk forværrede stressproblemer<sup>17</sup> (36:24) og sygemeldingerne som følge heraf blandt sygeplejerskerne synes netop at være en systeminduceret patologi i Habermas' forstand (43:15), fordi arbejdsbelastningen er blevet enorm pga. effektivitetsmål (og målinger heraf). Dette kan også eksemplificeres i casens konkrete sag med læge Emil Iversen, der selvfølgelig ikke er repræsentativ for alle ansatte på de danske hospitaler, men Emil Iversen udtaler ordret, at han blev langtidssyg af angst som følge af, at *systemet* havde stillet urimelige krav til ham (41:30). Indeværende speciales opgave er ikke at foretage en dybdeborende psykologisk undersøgelse om sygeplejersker og lægers arbejdsliv, men Habermas' pointe om, at den manglende sociale integration, som følge af systems kolonialisering af livsverden, kan medføre identitetskriser (ibid. 30), synes at kunne appliceres på eksemplet her. Når Emil Iversen anser sig selv som en kompetent og pligtopfyldende læge, men alligevel ingenlunde kan leve op til systemets krav til ham, så må det medføre en vis usikkerhed omkring hans eget selvbillede, der kan være angstprovokerende. Uden at forholde sig yderligere til kausalitetssammenhænge mellem forskellige psykologiske diagnoser, så synes casen, som følge af

---

<sup>17</sup> Tidligere redegjort for i afsnit 8.3

de gennemgåede pointer, at kunne underbygge Habermas' indsigt om systemisk inducerede patologier. Når der sker en subjektets indre kolonialisering af system, så vil psykisk patologi eller lidelse tit vise sig som krisetegn på tilsidesættelse af egne normer ifølge Habermas (Nørgaard 1996, 30), og denne teori kan appliceres glimrende på indeværende speciales case som eksemplificeret her. Emil Iversen udpeger selv sygehusets rammesættende system som direkte årsag til hans sygdom.

## **11. Analyse og diskussion (MU-samtalen)**

### **11.1.1 Indeværende speciales indhentede MU-samtale**

Som det fremgik i afsnit 3.2, så er MU-samtaler et alment kendt fænomen i Danmark. De fleste virksomheder og organisationer benytter sig da også af MU-samtalen til at kompetenceudvikle deres medarbejdere. Ud fra regnestykket i afsnit 3.2 så bruges der ca. 4,5 millioner timer årligt i Danmark på afholdelse af MU-samtaler. Det vil altså sige, at virksomheder og organisationer bruger enormt mange ressourcer på at afholde disse samtaler.

Der findes ikke nogen dokumentation omkring hvornår virksomheder og organisationer først begyndte at tage denne samtaleform op med deres medarbejdere. Men ud fra de givne sagsforhold synes der at være en sammenhæng mellem måden at afvikle disse samtaler på og NPM's omtalte syv doktriner. MU-samtalen indeholder typisk arbejdsrelaterede spørgsmål, spørgsmål om trivsel og spørgsmål om kollegialt samarbejde. Disse besvares ofte ud fra en karaktergivning fra 1-10. Sammenligner man dette med NPM-doktrinerne 2 og 3, da foreskriver de eksplicite/klare standarder for målinger af performance og fokus på kontrol af resultater/outputs. Der synes altså at være en klar reference tilbage til NPM og måden hvorpå, man forsøger at måle sine medarbejdere ud fra forskellige parametre.

Indeværende speciale har som led i undersøgelsen af problemformuleringen indsamlet en række arbejdsrapporter fra Rigshospitalets ortopædkirurgiske afdeling, der er vedhæftet som bilag. Disse arbejdsrapporter indgår alle i afdelingens årlige MU-samtale med de ansatte, og de vil nu blive brugt som eksempler i forestående analyse. De oprindelige navne på dokumentet er af forskningsetiske grunde givet anonymitet, og de er derfor redigeret ud af dokumentet. Medarbejderne får inden afholdelsen af MU-samtalen udleveret følgende arbejdsrapporter:

- 1) *Stillingsbeskrivelse*
- 2) *Spørgsmål til forberedelse*
- 3) *Kvalifikationsevalueringsskema*
- 4) *Konklusionsskema*

Som det fremgår af bilaget, så har afdelingen fokus på medarbejderens kvalifikationer og kompetencer ift. *stillingsbeskrivelsen*. *Spørgsmålene til forberedelsen* er konstrueret ift. arbejdsopgaver, kvalifikationer, kompetencer, samarbejde, trivsel, arbejdsvilkår og forhold mellem medarbejder og leder. Disse overordnede emner har alle mellem tre og seks underspørgsmål tilkøbet. Medarbejderne skal så, ud fra disse spørgsmål, kommentere og give karakterer ud fra, hvordan de ser sig selv i dette spørgsmål. Hertil krydses hvert enkelt spørgsmål af med en karakter fra 1-10, hvor 10 point er den højeste score og dermed mest tilfredsstillende.

*Kvalifikationsevalueringsskemaet* er opbygget på den måde, at medarbejderen skal vurdere egne kompetencer, og hvorvidt disse kompetencer skal forbedres/trænes. Skemaets kvalifikationsspørgsmål er skrevet i stikord som fx viden, kommunikation eller præoperativ sygepleje og skal ses ift. *stillingsbeskrivelsen*. Medarbejderen skal så ud fra en karaktergivning fra 1-3 angive, hvorvidt han/hun mener, at der er behov for yderligere træning/uddannelse inden for det givne område. 1 er det laveste og angiver dermed et behov for yderligere træning/uddannelse, 2 er delvist tilfredsstillende, og der bør overvejes yderligere træning/uddannelse, 3 er tilfredsstillende og dermed er der ikke et behov for yderligere træning/uddannelse. Den pågældende leder afkrydser et lignende skema ift. hvordan vedkommende ser medarbejderen ud fra de givne spørgsmål. Det vedhæftede *konklusionsskema* benyttes afslutningsvist i MU-samtalen, og her indskrives konklusioner omkring aftaler og ansvar for de pågældende emner. Forhold som der ikke er opnået enighed omkring, vil også blive skrevet ind i dette skemaet.

Ud fra denne korte redegørelse af indeværende speciales indhentede MUS-skabelon fra Rigshospitalet fremgår det, at karaktergivninger udgør en stor del af MU-samtalen. Dette lader til, som nævnt tidligere, at være en direkte forlængelse af NPM's fremgangsmetode. Det skyldes NPM's hensigter ift. effektiviseringer, øget produktivitet og overholdelse af/målinger af fastlagte standarder. Disse synes at være blevet integreret i den klassiske MU-samtale, hvor de prædeterminerede skemaer dikterer indholdet og fremgangsmåden af mødet, og det afspejler et stort

fokus på kontrol af outputs. De dertilhørende karaktergivninger på alskens parametre, som i øvrigt er udarbejdet af arbejdsgiveren, synes at afspejle *en form for* måling af performance hos medarbejderne – i hvert fald kan de betegnes som eksplicit bedømmelse. Endvidere fremgår det af skemaet, at der også forekommer mere implicite bedømmelser, når der tales om medarbejderens arbejdsliv. I den kommende analyse vil Rigshospitalets MUS-skabelon udgøre grundlaget for, og repræsentere en generel form for MU-samtaler i sundhedsvæsenet. Det skal dog understreges, at indeværende speciale indhentede empiri i form af denne naturligvis ikke kan betragtes som repræsentativ for alle MUS-skabeloner i Danmark – men som det fremgik i afsnit 3.2, da indeholder de fleste MUS-skabeloner nogenlunde samme struktur ift. opsætning og spørgsmål.

### **11.1.2 MUS-skabelonens mulige faldgrupper/konsekvenser**

Indeværende speciale vil se nærmere på de mulige faldgrupper/konsekvenser, der kan vise sig at være til stede i MU-samtalen. Til at belyse MU-samtalens mulige faldgrupper/konsekvenser, henter indeværende speciale inspiration hos Søren Frimann (1970-), lektor i sprog og kommunikation på Aalborg universitet (Frimann 2004). Frimann beskrev tilbage i 2004 en artikel om MU-samtalens mulige konsekvenser. Det er ud fra denne artikel, at indeværende speciale benytter nogle af Frimanns pointer til at belyse og synliggøre MU-samtalens mulige faldgrupper/konsekvenser. Inden denne analyse af MU-samtalens mulige faldgrupper/konsekvenser, skal det for en god ordens skyld siges, at Frimann i sin artikel anvender begrebet 'dialog'. Eftersom Gadamer også benytter sig af begrebet 'dialog', og da dette ikke synes at have samme betydning som Frimanns brug af begrebet, skal der gøres opmærksom på, at Gadamers brug af begrebet er identisk med den betydning, som begrebet har, når det anvendes i indeværende speciale. Derfor bruges begrebet samtale i stedet for dialog i Frimanns artikel.

Formålet med dette afsnit er, at få belyst den komplekse relation, der finder sted mellem leder og medarbejder i MU-samtalen og at få gjort opmærksom på de mulige faldgrupper/konsekvenser i MU-samtalen. Der vil være en særlig opmærksomhed på MU-samtalens forberedende spørgsmål (Bilag 2), som er bestemt og skemalagt på forhånd og skal fungere i et samspil mellem MUS-konceptet og de konkrete forhold ud fra konteksten.

Ifølge Frimann er virksomheder/organisationers grundlæggende formål med at afvikle MU-samtaler, at de derigennem har muligheden for at lede personalet i en bestemt retning, som tjener

virksomhedens/organisationens strategiske målsætninger (Frimann 2004, 130). Derimod er det Frimanns påstand, at medarbejderne ønsker og ser MU-samtalen som en samtale til at kunne opfylde deres behov for en faglig udvikling og trivsel på arbejdspladsen (ibid. 130). Hvis denne opfattelse virkelig er så forskellig mellem leder og medarbejder, da synes der at foreligge en problematik ift. intention og praksis. Frimann agiterer for, at denne problematik vil forekomme i alle former for samtale, hvori der er et *magtforhold* til stede som fx leder/medarbejder forholdet (ibid. 133).

Inden for samtale- og diskursanalyse vil man ifølge Frimann identificere MU-samtalen som en *institutionaliseret* samtaleform, da MU-samtalen indbefatter en samtale mellem leder og medarbejder og derfor har et indlejret asymmetrisk rolleforhold (ibid. 133). Dette rolleforhold (leder/medarbejder) og rolleforholdets asymmetri kan bl.a. belyses ved, at leder/medarbejder som følge af deres titler, har nogle forskellige rettigheder, ansvar, pligter og magt på arbejdspladsen. Netop disse asymmetriske forhold synes at være interessante ift. MU-samtalen og hvis interesser (lederens eller medarbejderens), som MU-samtalen i virkeligheden afspejler.

Jørgen Bloch-Poulsen, mag. art., ekstern lektor på kommunikationsuddannelsen på Aalborg Universitet, og Marianne Kristiansen, cand.mag., lektor i interpersonel organisationskommunikation på Aalborg Universitet, udarbejdede sammen en undersøgelse af MU-samtalen og den kollegiale supervisionssamtale tilbage i år 2000. Det følgende er, hvad de skrev af pointer omkring forholdet mellem MU-samtalen og organisationskonteksten:

*"I medarbejderudviklingssamtaler er asymmetrien bundet til den organisatoriske kontekst. Lederen er både bedømmer og mentor. Lederen skal både fremlægge virksomhedens strategi og diskutere medarbejderens kompetenceudvikling i relation til den. Og han skal varetage medarbejderens langsigtede udvikling som mentor/hjælper (...) virksomhedens strategi er givet, dvs. står ikke til undersøgelse."*

(Bloch-Poulsen & Kristiansen 2000, 21)

I citatet antydes det, at Bloch-Poulsen og Kristiansen også mener, at årsagen til, at MU-samtalen har sine vanskeligheder er det førnævnte asymmetriske rolleforhold mellem leder og medarbejder. Der synes altså at være en åbenlys problematik ift. at lederen både skal kunne varetage

virksomhedens/organisationens interesser og på den anden side forsøge at varetage sine medarbejderes ønsker. Ud fra disse pointer omkring lederens dobbeltrolle i forbindelse med en MU-samtale, så fremgår det, at der kan opstå nogle mulige faldgrupper/konsekvenser pga. denne asymmetri. Frimann opstiller fire umiddelbare faldgrupper/konsekvenser i sin analyse (Frimann 2004, 34):

### **1) Lederens gode intentioner:**

En leder kan fx have de bedste intentioner og virkelig forsøge at tage udgangspunkt i personalets behov, og ud fra dette have et klart ønske om at føre en konstruktiv samtale med henblik på medarbejderens præmisser (ibid. 34). Men selv med de bedste intentioner fra lederen kan der alligevel opstå en frygt hos medarbejderen omkring, hvorvidt disse magtaspekter eller organisationsaspekter kommer til at dominere samtalen. I så fald vil lederen i stedet optræde, som vi også så i citatet, i rollen som 'bedømmer' med fokusmålet at skulle vurdere medarbejderens præstationer og kompetencer ud fra virksomheden/organisationens målsætninger (ibid. 134).

### **2) Manglende ledelseserfaring:**

En anden mulig faldgruppe/konsekvens kan skyldes det omvendte scenarie end eksemplet ovenfor. Altså hvis lederen frygter at skulle afvikle en MU-samtale med en medarbejder, der er mere erfaren og kompetent end lederen selv. Hvis dette er tilfældet, så vil MU-samtalen risikere at have et omhandlende fokus på, at lederen mangler erfaring eller faglige/sociale kompetencer (ibid. 134).

### **3) Manipulation:**

En tredje faldgruppe/konsekvens, som kan forekomme i MU-samtalen, er muligheden for, at lederen eller medarbejderen anvender retoriske kompetencer til at manipulere den anden for at opnå egen vinding (ibid. 134).

### **4) Konsulent/hjælper:**

En fjerde faldgruppe/konsekvens kan forekomme, hvis lederen beder medarbejderen give en respons angående lederens beslutninger og/eller ledelsesstil. Da vil det få den konsekvens, at medarbejderen vil befinde sig stående i en dobbeltrolle, fordi medarbejderen nu både vil fungere som konsulent og samtidig befinde sig på den anden side af kridtstregen ift. at skulle forholde sig

til, at det kan få konsekvenser for medarbejderen selv, hvis medarbejderen fx giver en kritik eller påpeger noget, som lederen ikke bryder sig om (Frimann 2004, 134).

Frimann synes at påpege fire interessante forhold at holde for øje i analysen omkring MU-samtalens mulige faldgrupper/konsekvenser. En af grundene til at disse fire konsekvenser har risiko for at kunne overses i selve udførelsen af MU-samtaler er, at MUS-konceptet oftest er blevet konstrueret ud fra Human Resources Management-konceptet. Beskrivelsen i afsnit 3.2 er da også beskrevet ud fra HRM-konceptet og antages at være den mest alsidige skabelon, virksomheder/organisationer anvender i udarbejdelsen deres individuelle MUS-skema.

Organisationers/virksomheders MUS-skabelonen er typisk orkestreret ud fra HRM-konceptet (Stordal & Sørensen 2009, 248). Her fremstilles MU-samtalen som en ligeværdig samtale med fokus på personalets personlige behov, arbejdsforhold og udvikling. Men som vi så det ovenfor, så vil der altid være nogle magtaspekter mellem lederen og medarbejderen. Der vil naturligvis altid være nogle formelle roller i en virksomhed/organisation, og disse formelle roller, der fx består mellem leder og medarbejder, betyder at de har forskellige positioner, magtforhold, ansvar, arbejdsvilkår og rettigheder. Lederen har eksempelvis, i modsætning til medarbejderen, et ansvar for at fordele arbejdet, vurdere arbejdsindsatsen og tage beslutninger, som kan medføre konsekvenser for medarbejderens arbejdssituation (Frimann 2004, 135). Der synes altså at være et modstridende forhold i HRM-koncepternes fremlægning af MU-samtalen. Det skyldes den dobbelthed, som fremtræder ud fra disse asymmetriske og formelle roller, hvor lederen på den ene side har en magt som beslutningstager (asymmetrisk), og på den anden side skal opfylde en mellemmenneskelig og nær (symmetrisk) relation til sine ansatte ift. at kunne afvikle MU-samtalen som en *ligeværdig samtale*, sådan som HRM-konceptet formulerer det.

Problematikken omhandlende asymmetriske og formelle roller demonstreres i bilag 2, hvor der er et overordnet emne med titlen 'Forhold mellem dig og din leder'. Det første spørgsmål er formuleret på følgende måde: "*Hvordan ser du relationen mellem dig og din leder?*" (bilag 2). Dette spørgsmål illustrerer meget fint, hvordan medarbejderen ud fra spørgsmålet bliver stillet i en situation, hvor medarbejderens opfattelse af sig selv som *ligeværdig samtalepartner* vanskeliggøres, da medarbejderen nu skal forholde sig til det asymmetriske forhold, der findes i lederens beslutningskompetence. Det antages dermed, at medarbejderen ud fra dette spørgsmål, vil kunne

forefinde sig selv i et antagonistisk forhold, da medarbejderens svar i teorien kan få konsekvenser, hvilket Frimann også påpegede under faldgruppen 'konsulent/hjælper' ovenover.

### **11.1.3 MU-samtalen, karaktergivninger og det gode arbejdsliv**

Iht. ovenstående analyse baseret på bl.a. Frimanns pointer om faldgrupper og mangler i MU-samtalen, så er det først og fremmest nærliggende at applicere Habermas' gyldighedskrav til samtalen. En sådan applicering kan tjene formålet om at afklare potentielle problemer med kommunikationen, som dermed kan påvirke det gode arbejdsliv for såvel leder som medarbejder. Ift. kravet om sandfærdighed/vederhæftighed, så er der tydelige problemer med MU-samtalen ift. Habermas' ideal. Eksempelvis kan det illustreres med et spørgsmål til medarbejderen fra et typisk MU-samtalskema, der lyder: *"hvordan ser du relationen mellem dig og din leder?"*. Såfremt en givet medarbejder fx har indvendinger mod lederen ift. dennes ageren i den indbyrdes relation, så er det måske ikke altid, at disse indvendinger vil blive ekspliciteret til MU-samtalen. Navnlig ikke hvis indvendingerne også er af personlig karakter. Dette forhold kan forklares med MU-samtaleformens asymmetri og den bestående magtrelation mellem leder og medarbejder, fordi medarbejderen fx kan være bange for en fyring eller at miste sin mulighed for forfremmelse. Kravet om sandfærdighed opfyldes altså ikke, når medarbejderen ikke giver udtryk for sine reelle følelser, meninger og hensigter, og man kan sige, at medarbejderen i situationen ikke kommunikerer sin privilegerede og eksklusive adgang til egne oplevelser – sin subjektive verdensreference. Spørgsmålet er et eksempel på et bedømmelselement i MU-samtalen, hvor mellemlederen, der typisk er nærmeste mellemleder, bedømmes. Der sker en karaktergivning ud fra medarbejderens normer om, hvordan lederen bør agere i den indbyrdes relation, men det kan altså hænde, at denne ikke er sandfærdig. Dette kan helt åbenlyst bevirke en problematisk påvirkning af det gode arbejdsliv, hvis medarbejderens påtvungne opgave om at skulle foretage en karaktergivning til mellemlederen påvirkes af strategiske hensyn. Dette scenarie synes at være meget sandsynligt ud fra Frimanns tredje faldgruppe over frekvente problemer med MU-samtaleformen, der tilsiger, at leder såvel som medarbejder anvender retoriske kompetencer til at manipulere den anden til at opnå egen vinding (Frimann 2004, 134). Såfremt der ikke gives klart udtryk for en givet eksisterende konkret tilfredshed med lederens ageren i den indbyrdes relation, så hæmmer det relationens udviklings- og forbedringspotentiale, som ellers ville kunne øge medarbejderens tilfredshed i sit arbejdsliv. Endvidere kan man forestille sig et scenarie, hvor mellemlederen forinden spørgsmålet om medarbejderens bedømmelsen af deres indbyrdes relation, har givet



udtryk for en generel utilfredshed med medarbejderens arbejdsindsats. Dette scenarie kunne påvirke medarbejderen til at handle strategisk i den senere kommunikationssituation ved at skruer betragteligt ned for sin kritik eller utilfredshed med lederens generelle ageren ift. deres relation, fordi medarbejderen så taler ud fra en egocentrisk kalkule om at beholde sit job. Talehandlingen vil så have en perlokutionær effekt som mål, hvor medarbejderens mål er, at mellemlideren skal synes bedre om medarbejderen, fordi denne roser lederen fremfor at fremføre sin reelle kritik, der i stedet negligeres i scenariet (Habermas 2011, 212). Denne formelle, situationsbundne og påtvungne karaktergivning af mellemlideren kan på forskellig vis blive forvrænget, hvilket modvirker medarbejderens gode arbejdsliv. Præmissen er, at hvis en reel repræsentation af medarbejderens mening i stedet havde bevirket et samtalegrundlag, der kunne give grobund for fremtidig forbedring/udvikling af relationen, så kunne dette medføre et bedre arbejdsliv. Et bedre arbejdsliv i form af fx en bedre personlig relation til lederen eller mere konstruktive måder at kommunikere med vedkommende på.

Habermas' gyldighedskrav til kommunikationen om sandfærdighed kan i en praktisk MU-samtale kontekst ofte være svær at overholde, når der skal foretages disse karaktergivninger, som ikke bør – men kan have – indvirkning på medarbejderens fremtidige virke i organisationen. Situationen er dog gensidig, hvilket vil sige, at en manglende overholdelse af gyldighedskravet også kan bevirke en forringelse af arbejdslivet, når lederen er den karaktergivende part. Dette er en klassisk del af det samtalestyrende forberedelsesskema til MU-samtalen. Mellemlideren skal foretage en karaktergivning til en medarbejder i form af tildelingen af et tal på et givet parameter (se bilag 2). Dette parameter kunne fx være en vurdering af medarbejderens generelle samarbejdsevner. I en sådan situation har medarbejderen, i Habermas' terminologi, mulighed for ikke at acceptere mellemliderens talehandling. Dette vil sandsynligvis hænde, hvis der forefindes en klar uenighed om den konkrete karaktergivning. Medarbejderen kan eksempelvis tilbagevise lederens vurdering med henvisning til gyldighedskravet om rigtighed, hvis uenigheden har sit udgangspunkt i, at der blevet foretaget en bedømmelse, som er i uoverensstemmelse med de gældende normer i organisationen. Et eksempel herpå kunne være, at mellemlideren tildeler medarbejderen en lav karakter i generelle samarbejdsevner med begrundelsen om, at medarbejderen sjældent tager overarbejde, når der er behov for det. Dette på trods af en bestående organisationskultur, hvor medarbejderne normalvis ikke tager overarbejde, fordi det fx ikke er forbundet med ekstra goder. Da ville det manglende gyldighedskrav om rigtighed – forskellige normativitetsforståelser -

bevirke, at det illokutionære mål om opnåelse af intersubjektiv indforståelse ved kommunikativ handlen forhindres. Karaktergivningen bliver således et uhensigtsmæssigt element ift. forsøget på at være udviklingsorienteret og dermed skabe et godt arbejdsliv, hvis dets kommunikation hverken lever op til gyldighedskravet om sandfærdighed/vederhæftighed eller rigtighed (Habermas 2012, 234-235).

Et alternativ til en mere udviklingsbefordrende indgangsvinkel til spørgsmålet om samarbejde kunne muligvis opnås, hvis karaktergivningen forkastedes, hvilket ville bevirke en lavere grad af effektiv asymmetri. Der ville stadig bestå et strategisk islæt, hvilket ikke er foreneligt med Habermas' ideal for en samtalsituation, men dette ville så snarere bestå i de rammesættende forhold for MU-samtalen i form af magtforholdet. Selve kommunikationen ville i højere grad ligne kommunikativ handlen, fordi Habermas definerer dette som en kooperativ tydningsproces, hvor deltagerne relaterer sig samtidig til noget i den objektive, den sociale og den subjektive verden (Habermas 2011, 285). Gennem en forståelsesorienteret indstilling til hinandens verdensreferencer ville mellemlider og medarbejder gennem samtalen så ideelt set forsøge at nå til intersubjektiv indforståelse omkring medarbejderens samarbejdsevner. Her er det en forudsætning, at der fx er enighed omkring samarbejdsnormernes karakter på arbejdspladsen (social verden), medarbejderens udførte handlinger – fx skal det ikke påstås, at medarbejderen holder for lange pauser hver dag, såfremt det ikke er tilfældet iht. de gældende regler på området (objektiv verden) samt at begge parter ekspliciterer deres oplevelser, følelser og meninger på oprigtig vis i samtalen (subjektiv verden). Igen er det essentielt at fremhæve, at de bagvedliggende egocentriske kalkuler i en sådan formel MU-samtale ofte vil blokere for kommunikativ handlen. Det skyldes selvfølgelig, at det ligger implicit i samtaleformen, at lederen har en formålsrationel agenda, når han gerne vil have medarbejderen til at udvikle sig på helt bestemte punkter for at blive mere effektiv i det daglige virke som beskrevet som beskrevet af Bloch-Poulsen og Kristiansen<sup>18</sup>. Samtidig kan lederen indtage den bedømmende rolle, *selvom* man, som i dette hypotetiske eksempel, forkaster den nøgterne karaktergivning på en skala. Det betyder, at lederen kan spekulere i aldrig at give udtryk for fuld tilfredshed med medarbejderen på et område som fx generel samarbejdsevne – men kun jævn tilfredshed – selvom lederen reelt set er fuldt tilfreds. Dette er sandsynligt pga. Frimanns udpegede frekvente faldgrube omhandlende manipulation (Frimann 2004, 134).

---

<sup>18</sup> Redegjort for i afsnit 12.1.2

Vi ser altså, at MU-samtalen mildest talt ikke er forenelig med Habermas' ideal om den kommunikative handlen pga. formålsrationalitet og den strategiske handlens dominans. Alligevel vil kommunikationsformerne gradbøjes i indeværende analyse, hvilket kan være nødvendigt for at imødekomme virkelig praksis. En tilnærmelse af idealet for samtalsituationer kan derfor være fordelagtig og udviklingsbefordrende – der jo er hele formålet med MU-samtalen. Idealer kan være højtragende og til tider utopiske, og det er også tilfældet, hvis man forestiller sig at alt kommunikation skal være kommunikativ handlen – det gør end ikke Habermas, idet samfundet og mennesket har brug for system. I denne kontekst, med spørgsmålet om medarbejderens samarbejdsevner, så er en karakter på en skala selvsagt inden for området system, fordi denne nøgternhed skal give en repræsentation af en præstation, men der kan være strategiske mål bag den enkelte vurdering. M.a.o. forsvinder et evt. illokutionært mål om intersubjektiv indforståelse mellem medarbejder og mellemlider automatisk, fordi vurderingen er foretaget på forhånd ud fra parternes helt egne verdensreferencer (Habermas 2011, 285).

Hele humlen er altså, at karaktergivninger på området går forud for samtalen qua den slaviske gennemgang af MUS-forberedelsesskemaet, og dette kan være et kontradiktatorisk aspekt, når der skal ske en udviklingsproces. Hvis samtaleparterne i stedet brugte tiden på *først* at nå til intersubjektiv indforståelse – især omkring organisationskulturens normer og medarbejderens reelle udførte handlinger – så ville det skabe et langt bedre fundament for en konkret vurdering. Verdensreferencerne (Habermas) angående emnet ville i højere grad ligne hinanden, hvis der på forhånd var indtruffet sandhedshændelser om emnet (Gadamer) qua en horisontsammensmeltning mellem leder og medarbejder. Dermed ville der efterfølgende være et bedre udgangspunkt for en formålsrationel samtale om, hvordan medarbejderen evt. kan udvikle sig på parameteret samarbejde. I praksis må det nok erkendes, at gyldighedskravet om sandfærdighed og dermed en oprigtig repræsentation af den subjektive verdensreference ofte ikke kan eller vil blive imødekommet pga. MU-samtaleformens ”strategiske indlejrethed”. Det vil fx sige, at både medarbejder og mellemlider kan have gavn af at manipulere den anden samtalepart med retoriske kompetencer, så de opnår egne på forhånd fastsatte mål.

Alligevel kan der argumenteres for, at forkastelsen af karaktergivninger iht. MUS-forberedelsesskemaet kan fremme en kooperativ tydningsproces, hvis MU-samtalen snarere forløber i en form, hvor samtaleparterne forsøger at relatere samtidig til emnet om samarbejde qua

deres verdensreferencer som allerede beskrevet. På denne vis skabes et mere udviklingsbefordrende fundament, så der med strategisk handlen fx kan lægges en fremtidig plan for medarbejderens udvikling på området.

Overordnet set kan karaktergivninger altså modvirke MU-samtalens mål om medarbejderudvikling jf. appliceringen af Habermas. Forkastelsen af karaktergivninger forbedrer mulighederne for overholdelse de kommunikative gyldighedskrav, hvilket igen forbedrer muligheden for intersubjektiv indforståelse mellem medarbejder og leder, som er befordrende for det gode arbejdsliv (Habermas 2011, 220). Karaktergivninger kan i denne kontekst altså blive et blokerende element for et forbedret arbejdsliv fra et Habermask perspektiv om sandfærdighed/vederhæftighed, som uundgåeligt vil give mindre autencitet/oprigtighed på arbejdspladsen og i relationen mellem medarbejder og mellemlider. Dette kan modvirke det gode arbejdsliv ud fra en præmis om, at oprigtighed og ærlighed også værdsættes i arbejdsrelationer. Endvidere er karaktergivninger problematiske, hvis de kommer til at erstatte en normdiskussion om fx samarbejdsevner på arbejdspladsen. Det vil sige, hvad der forstås ved gode samarbejdsevner i organisation, hvordan medarbejderne ideelt set bør agere i arbejdsrelaterede interaktioner med hinanden og måske endda, hvad der ikke er acceptabelt i kraft af medarbejdernes normer og værdier. Teoretisk set er der mulighed for, at lederen imødekommer problemet ved at vedhæfte en beskrivelse af begrebet 'samarbejdsevne' i MUS-forberedelseskemaet, så det bliver *mere* målbart, omend det stadig kan være svært at kvantificere et kvalitativt begreb. Men en sådan beskrivelse vil forøge samtals asymmetri, hvilket langt fra er ideelt for en udviklingsbefordrende samtale<sup>19</sup> ifølge både Gadamer og Habermas. Beskrivelsen vil netop forøge samtals asymmetri, fordi den *også* (som karaktergivninger) vil erstatte en normbaseret diskussion om begrebet – lederen dikterer (og definerer) altså det parameter, der skal bedømmes, hvilket må siges at være i uoverensstemmelse med beskrivelsen af en MU-samtale som værende en åben dialog.

Værdien ved en mere åben udlægning af et begreb, hvor mellemlider og medarbejder først kunne diskutere dets betydning og normativitet i organisationskonteksten og derefter ift. medarbejderens praksis, ville være, at man i højere grad ville nærme sig såvel Habermas' som Gadamer's idealer for en samtale (Gadamer 2007, 363). Når en kvantificering af et begreb, i form af en karaktergivning i forberedelseskemaet, bliver toneangivende for MU-samtalen, så bliver der som vist mere system i

---

<sup>19</sup> Her skal man huske, at samtalsens erklærede mål netop er udvikling.

konteksten (strategisk handlen og målbarhed), og det indskrænker livsverdens fremtræden (den normbaserede diskussion). Den normbaserede diskussion som udgangspunkt ville skabe grobund for *gensidig* udvikling i organisationen – hvad vi kan kalde den organisatoriske læringssamtale – fremfor medarbejderens blotte tilpasning af sin forståelse og praksis til et på forhånd fastlåst begreb. Denne pointe kan eksemplificeres på forskellig vis, men Habermas' begreber om livsverdensressourcerne personlighed, samfund og kultur, synes at være formålstjenlige, fordi en reproduktion af disse kan finde sted, når to samtalepartnere nærmer sig et illokutionært mål fremfor et formålsrationelt (Habermas 2011, 382). Denne reproduktion ville fordrer opnåelsen af intersubjektiv indforståelse, hvor fx én af deltagernes forståelse af konstruktive måder at samarbejde på kunne ændres, såfremt at samtalen tog en sådan drejning. En sådan ændret forståelse kunne fx medvirke fremtidig indflydelse på livsverdensressourcen 'personlighed' som en ny implicit måde (forbedrede kompetencer) at indgå i kommunikations- og forståelsesprocesser. Den ændrede forståelse vil måske også komme til udtryk i 'kultur' som en ny implicit fortolkning af måden, hvorpå et individ bør tilgå et samarbejde i organisationskontekster. Der er altså tale om opnåelsen af nye implicite normativitetsforståelser, som kan have konstruktive virkninger på det fremtidige arbejdsliv og dermed forbedre det. Samtalens mål om en udvikling er dermed en realitet i form af ændret forståelse, men forudsætningen er at mindske det eksplicitte magtforhold for samtalsituationen i form af at forkaste karaktergivninger – eller i det mindste nærme sig en normbaseret diskussion inden en bedømmelsesproces. Der argumenteres her med andre ord for, i Habermas terminologi, at en højere grad af livsverden som kontekst for MU-samtalen ville kunne bidrage til mere systemkompleksitet (ibid. 329), hvilket er måden det også typisk hænger sammen jf. Habermas' teori.

Med Gadamer kan der argumenteres for, at en normbaseret diskussion om et givet begreb, der er vigtigt for medarbejderens arbejdspraksis i organisationen – og derfor indgår i forberedelseskemaet – ville ligne teorien om at knytte an til en fælles sag (Gadamer 2007, 367). På denne måde ville en forkastelse af bedømmelsesprocessen ved karaktergivningen potentielt kunne frigøre mellemlider og medarbejder fra deres bagvedliggende strategiske mål med MU-samtalen, fordi de i højere grad ville kunne knytte an til det givne begreb, og evt. dets relation til organisationskonteksten, som en fælles sag. Det er sandsynligvis naivt eller utopisk at forestille sig, at ethvert bagvedliggende strategisk mål for MU-samtalen med henblik på egen vinding, vil blive udeladt af medarbejder og leder. Men det synes meget sandsynligt, at forekomsten af disse vil blive formindsket drastisk efter

et tiltag, hvor karaktergivninger ikke længere indgår i MU-forberedelsesskemaet. Den normbaserede diskussion vil åbne for, at medarbejderen mere hæmningsfrit kan bringe sin forståelse og fordomme omkring et givet begreb som fx samarbejdsevne i spil, så MU-samtalen i højere grad vil *ligne* en dialog i Gadamerisk forstand. Den normbaserede samtale vil bevirke, at såvel medarbejder som leder i højere grad kan tage den andens udsagn som et sandhedsudsagn – netop fordi egne strategiske mål i højere grad er udvaskede, når bedømmelselementet er udgået fra samtalen. Som Gadamer beskriver, så har netop en sådan indstilling til samtalepartnerens udsagn et udviklingsbefordrende virke, fordi det kan skabe en oprigtig og åben refleksion over egen forståelse – selv når samtalepartnerens udsagn er i konflikt med denne egen forståelse (Gadamer 2007, 264). Og når målet med en MU-samtale netop er udvikling, der inden for Gadamers paradigme karakteriseres som ændret forståelse, så synes forkastelsen af karaktergivninger som udgangspunkt for en samtale som en glimrende idé. Hvis man hypotetisk set forestiller sig, at medarbejder og leder diskutere normativiteten i begrebet samarbejdsevne - også iht. organisationens praksis – så er det nærliggende at forestille sig, at en sådan samtale kan føre til en revidering af, hvordan begge parter forstår det. Eksempelvis kan mellemlideren have et princip om, at gode samarbejdsevner nødvendigvis indebærer, at man kommunikerer meget koncist og altid sikrer sig, at det har et klart formål, som man er kompetent til at varetage, inden man assisterer andre medarbejdere. Dette for at undgå, at flere medarbejdere spilder deres tid, og derfor kan lederen fx have en forståelse af gode samarbejdsevner, der hænger sammen med effektivitet og rationelle vurderinger af, om medarbejdere overhovedet bør assistere andre i konkrete situationer. Derimod kan medarbejderen sidde med en forståelse af gode samarbejdsevner som værende evnen til, så vidt muligt, *altid* at være behjælpelig overfor sine kollegaer samt at være kompetent til at skabe gode personlige relationer til sine kollegaer på arbejdspladsen. Det fremgår først og fremmest af eksemplet, at en karaktergivning på parameteret samarbejdsevne ud fra et præ-determineret skema ville være tæt på meningsløs. Når udgangspunktet er medarbejderens performance på parameteret, så bliver der meget system, og der sættes rammer for strategisk handlen, hvilket kan bevirke, at medarbejder og mellemlider knapt nok opdager, at de har vidt forskellige forståelser af selve parameteret.

I forlængelse af Habermas' begreb om strategisk handlen vil Gadamer udtrykke det som, at strategisk handlen i samtalen blokerer for, at såvel medarbejder og mellemlider kan sætte egne fordomme på spil (Gadamer 2007, 363) og knytte an til den fælles sag, der i indeværende analyse anbefales at være de vigtige begrebers normativitet i organisationskonteksten. Hvis begge

samtalepartnere i stedet indleder sig på det spil, hvor dialogen udvikler sig naturligt i kraft af mødet mellem to forståelseshorisonter, der tager den andens udsagn som et sandhedsudsagn – og ingen strategiske mål har for samtalen – så er der potentiale for sandhedshændelser, som Gadamer udtrykker det (Gadamer 2007, 264). En sandhedshændelse sker i horisontsammensmeltningen mellem leder og medarbejder, når én eller begge parter reviderer deres nuværende forståelse af en fælles sag. Når deres forforståelse ændrer sig. Dette vil naturligvis bevirke en ændret praksis i organisationen fremover, fordi mennesker ifølge Gadamer nødvendigvis handler i kraft af deres nuværende forståelse, og såfremt denne revideres til en mere konstruktiv af slagsen (ift. organisationskonteksten), så vil det afspejles i praksis. En udviklingsproces ville dermed være nået. Den helt klare åbenbaring ved at nærme sig Gadammers dialogideal er altså indeværende speciales tidligere opfundne begreb om den organisatoriske læringsamtale<sup>20</sup>.

Hvis MU-samtalen potentielt skal blive til en organisatorisk læringsamtale, som indebærer at begge deltagere i samtalen kan lære af den, fremfor blot medarbejderen, så er præmissen nemlig fra Gadammers paradigme, at begge samtalepartnere sætter deres fordomme på spil. At begge samtalepartnere tager den andens udsagn som sandhedsudsagn (Riis og Birkelund 2014, 39) og dermed viser villighed til at revidere egne forforståelser, der igen er betinget af, at deres egne strategiske mål ikke blokerer for dette. Værdien ved en sådan organisatorisk læringsamtale kan eksemplificeres ved en forlængelse af seneste eksempel. Præmissen er, at medarbejderen og lederen – i kraft af invitationen til en normbaseret samtale inden for organisationskonteksten – i højere grad bidrager med deres reelle forståelse af den fælles sag (samarbejdsevne), end det ville være tilfældet, hvis der blot skulle afgives en karakter til medarbejderen ud fra et fastlagt parameter. M.a.o. kan de strategiske hensyn til samtalen lettere forkastes, hvis der i første omgang tales på et normativt plan inden for organisationskonteksten. Og forkastelse af disse strategiske hensyn skaber ifølge såvel Gadamer som Habermas bedre betingelser for opnåelsen af ny forståelse. Eksempelvis kan man forestille sig, at medarbejderen bidrager til samtalen med et eksempel fra dagligdagen i organisationen, hvor medarbejderen har oplevet succes og glæde ved at hjælpe en kollega fra en helt anden afdeling med at håndtere en utilfreds kunde eller lignende. Dette til trods for, at denne håndtering ikke er den pågældende medarbejders officielle virke i organisationen. Hvis denne villighed til samarbejde på tværs af afdelinger, uden at skele til umiddelbare kompetencer og jobbeskrivelse, medvirkede til en klar succes, effektiv løsning af problemet samt måske endda

---

<sup>20</sup> Se side 104 for tidligere redegørelse for begrebet

positiv omtale af organisationen, så kan dele af medarbejderens forståelse af 'samarbejdsevne' i organisationskonteksten stamme herfra. Eller fra en lignende situation, hvor en kollega var den tiltrædende og behjælpelige part, hvilket altså derfor vil betyde, at samtalen ikke nødvendigvis tager udgangspunkt i medarbejderens strategiske mål, men snarere dennes normative forståelse på baggrund af erfaring.

Hvis mellemlideren i MU-samtalen, på trods af medarbejderens præsentation af eksemplet og sin egen subjektive forståelse af begrebet, bliver i et rigtigt systemparadigme og fortsat udelukkende tænker samarbejdsevne ud fra hans egen definition, så sker der ingen udvikling. Men hvis lederen i stedet har en åben tilgang til dialogen, som Gadamer beskriver den, så er der måske grobund for en revidering af hans forståelse begrebet 'samarbejdsevne' i den givne organisationskontekst, og denne nye forståelse kunne så implementeres i organisationens fremtidige virke. Det vil sige, at der potentielt kan skabes en ny norm for, hvad det vil sige at have gode samarbejdsevner som medarbejder i organisationen. Dette er et eksempel på MU-samtalens transformering til en organisatorisk læringsamtale, fordi der skabes rum for en mere normbaseret samtale, der kan skabe ny forståelse/sandhedshændelser hos begge deltagere i samtalen – ikke blot en påstået udvikling hos en medarbejder. Gadamer ville betegne et sådan scenarie som horisontsammensmeltningens realitet, og Habermas ville betegne det som opnåelsen af det illokutionære mål: intersubjektiv indforståelse. Igen er det dog vigtigt at nuancere scenariet en kende, fordi det, som tidligere påpeget, er vanskeligt at forestille sig en MU-samtale, hvor begge samtalepartnere fuldkomment overgiver sig til dialogens spil qua negligering af egne strategiske mål. Forkastelsen af eksplicite bedømmelser og karaktergivninger vil dog i samtalens praksis bevirke at magtelementet og asymmetrien kommer til at påvirke samtalen mindre. Endvidere vil system blive indskrænket (mindre formålsrationel strategisk handlen i kommunikationen).

Tilnærmelsen af en normbaseret dialog i MU-samtalen vil medføre en højere grad af livsverden, hvor den kommunikative kompetence i højere grad kan træde frem, hvilket er en forudsætning for at skabe social integration/reel ændret forståelse. Dermed kommer man altså *tættere* på Gadamer og Habermas' idealer for dialog/samtale, og hovedargumentet for en sådan tilstræben er, at dette skaber langt bedre betingelser for en reel udvikling, der er MU-samtalens erklærede mål. Med en reel udvikling menes der her opnåelsen ny/ændret forståelse. En alternativ udlægning af udviklingsbegrebet kan udledes af systemparadigmet, hvor en udvikling – eller i hvert fald



progression – også kan bestå i at gøre mere af eller at medarbejderen bliver mere effektiv. Man kan således sagtens tale om en praksisændring, der kan spores tilbage til resultaterne af en MU-samtale. Hvis en medarbejder eksempelvis har fået at vide af sin mellemlider, at han vurderes til karakteren 1-2 ud af 10 på et parameter omhandlende 'engagement', så kan det betragtes som et kraftigt signal om, at medarbejderen skal gøre sig mere umage, sørge for at arbejde det antal timer, der står i kontrakten, forsøge at være markant mere produktiv eller lignende. Det fremstår igen klart, at parameteret kan forstås/fortolkes på forskellige måder. Forstås og fortolkes fordi forståelse indebærer fortolkning ifølge Gadamer (Gadamer 2007, 254). Men samtalen i forlængelse af denne karaktergivning kunne eksempelvis udfolde sig således, at lederen siger klart og tydeligt, at der skal ske forbedringer på området, hvis medarbejderen skal leve op til organisationens standarder og ønsker at beholde sit arbejde. Hvis/når medarbejderen derefter ændrer sin daglige praksis, så den imødekommer mellemliderens ønsker, så kan man stadig argumentere for, at der er sket en medarbejderudvikling. Dette udviklingsbegreb vil dog tilhøre systemparadigmet eller socialt liv i systemform, som Habermas bruger begrebet, fordi medarbejderens ændrede praksis er et resultat af strategisk handlen (Habermas 2011, 265). Den ændrede praksis sker med andre ord som et resultat af medarbejderens egocentriske kalkuler over hvilke handlingsstrategier, der bedst imødekommer den påkrævede udvikling. Det essentielle ved denne pointe er, at medarbejderen ikke nødvendigvis er enig i lederens perspektiv – og der er altså ikke sket nogen revidering af egen forståelse og fordomme vedrørende en fælles sag (Gadamer 2007, 367). Der er snarere tale om et udviklingsbegreb, hvor praksis ændres ift. lederens magtudøvelse, som kan være fuldt legitim fra et systemperspektiv, hvis de samme krav til medarbejderen eksempelvis er beskrevet i dennes ansættelseskontrakt. Praksis ændres så den bedre imødekommer organisationens mål, men dette mål har hele tiden været kendt, så karaktergivningen og målbarheden er et instrumentelt virke. Karaktergivningen og den heraf anskueliggjorte ønskede ændring kan, fra et systemperspektiv, påvirke medarbejderens arbejdsliv på en måde, så medarbejderen bliver mere succesfuld. Mere effektiv og værdiskabende for organisationen.

Udvikling iht. Gadamer idealer fordrer dog revidering af forståelse og ifølge såvel Habermas som Gadamer skal udviklingen ideelt set være konsensusbaseret og ikke et resultat af magtudøvelse. Magtdistancen i en MU-samtale vil imidlertid altid være der, men dens påvirkning på samtalen kan i nogen grad udviskes som tidligere vist. Dette er medvirkende til, at MU-samtalen i højere grad kan komme til at ligne indeværende speciales begreb om en organisatorisk læringsamtale, der er

ideel pga. muligheden for at opnå gensidig udvikling, konsensusbaseret praksis og en mere kompetent kommunikationsform (jf. Habermas). De implicite og eksplicite bedømmelser og karaktergivninger, der består i hhv. MU-samtaleformens præ-determinerede spørgsmål og bedømmelsesskalaer i forberedelseskemaerne er imidlertid en forhindring, fordi de sætter en ramme/kontekst for samtalen, der nødvendigvis blokerer for mange af de samtaleidealer, som Gadamer og Habermas agiterer for. I Habermas' termer kan det siges, at individets udvikling og resultatet af MU-samtalen bliver systemintegration, når MU-samtalen har karaktergivninger, målinger og høj magtdistance. Faren herved er, at begge samtalepartnere overser de kompleksiteter og nuancer, som tilhører livsverdenens normdiskussioner, der i bedste fald kan resultere i ændret/forbedret organisationspraksis, som baserer sig på opnåelsen af den, i bedste fald gensidige, nye forståelse, som Gadamer udlægger begrebet.

Emner som etiske anliggender angående medarbejderens arbejdspraksis, forslag til nye måder at håndtere kunder på baseret på erfaringer, der har ændret medarbejderens normforståelser, normativitetsdiskussioner angående centrale begreber for organisationen mm. kan tabes ved for høj en grad af systemets kolonialisering af livsverdenen (her af MU-samtalen). Disse emner kan være medvirkende til medarbejderens gode arbejdsliv, men kan *samtidig* være potentielt gavnlige for organisationer fra systemperspektivet. Det er afgørende at påpege, at det forhold, at man overhovedet er medarbejder gør, at system som social livsform ikke kan negligeres i MU-samtalen. Alligevel kan forbedrede normer og samtaler, der i højere grad er forenelige med det sociale liv tilhørende livsverden, være medvirkende til et forbedret arbejdsliv for medarbejderen, fordi der her kan ske en anden form for udvikling, der også i højere grad kan være til personlig gavn. Dette samtidig med at livsverden, som Habermas påpeger, at livsverden kan øge systemkompleksiteten (Habermas 2011, 329), hvilket i MU-samtalens kontekst kan oversættes til nye og forbedrede standarder for organisationens praksis. Det fordrer dog, som tidligere påpeget, en tilnærmelse af Gadamers dialogidealer, fordi de er udviklingsbefordrende i den forstand, at de skaber de bedste betingelser for opnåelsen af ny forståelse.

#### **11.1.4 Perspektiv på Rigshospitalets MUS-skabelon**

Med fokus på de indhentede arbejdsrapporter fra Rigshospitalets ortopædkirurgiske afdeling, vil indeværende speciale analysere på den tilsendte MUS-skabelon. Det skal først og fremmest påpeges, at der ikke står skrevet nogen steder på de tilsendte bilag, hvad intentionen med samtalen

er, eller hvor godt spørgsmålene ønskes besvaret. Eftersom dette ikke er beskrevet eksplicit på arbejdspapirerne, da risikeres det at skabe forvirring hos nogle medarbejdere omkring intentionen. Med forvirringen omkring intentionen menes der, at medarbejdere oftest opfatter samtalen som en mulighed for at opfylde egne ønsker til udvikling og trivsel, mens organisationers formål oftest er at tjene egne strategiske målsætninger (Frimann 2004, 130).

Uden at indeværende speciale vil foretage en yderliggående redegørelse af begrebet tillid, så synes denne manglende eksplicite beskrivelse af samtals intention at være taget for givet overfor medarbejderne. Det stiller derfor medarbejderne i den situation, at de nødvendigvis må forholde sig til MU-samtalen, ud fra en kodificeret tillid<sup>21</sup> (Kirkeby 2001, 151) til, at systemet vil opretholde en retfærdig behandling af deres MU-samtale. Dette synes at være problematisk ift. den førmtalte faldgruppe/konsekvens (lederens gode intentioner), og at medarbejderne muligvis derfor kan frygte at disse gode intentioner bliver overskygget af lederens magtaspekt og/eller organisationsaspektet risikerer at dominere samtalen. Hvis virksomheder/organisationer i fremtiden skal undgå denne mulige risiko for frygt hos medarbejderne, da bør virksomhederne/organisationerne sikre sig eksplicite formuleringer omkring intention, og hvordan MU-samtalen vil blive anvendt i praksis.

Øverst på bilag 2 står der ganske vist: ”*Spørgsmål til forberedelse af MedarbejderUdviklingsSamtale*” (bilag 2), og eftersom *samtale* spiller en rolle i begrebet, da formodes dette at være intentionen med denne samtaleform. Dette er på trods af, at de prædeterminerede spørgsmål ellers synes at ligne et interview mere end en samtale. Ud fra Gadamer's filosofiske hermeneutik og med øje for dialogen, da synes disse arbejdspapirer, og fremstillingen af at være en samtale, at forvolde problemer ift. Gadamer's dialogbegreb. At Gadamer ville finde dette problematisk ift. en dialog skyldes netop de forberedende spørgsmål og besvarelsen af dem ud fra implicite og eksplicite karaktergivninger. Bilag 2 forberedes ydermere hjemmefra af medarbejderen (og lederen) inden MUS-mødet, og er som nævnt konstrueret ud fra nogle prædeterminerede kategoriske spørgsmål, hvormed der ligges op til, at samtalen vil udgøres af en systematisk gennemgang af disse. Igen skal det fremhæves, at der nærmere synes at være tale om en forberedelse til et interview fremfor en samtale. Gadamer ville her agitere for, at et sådant forberedelse-skema ville forhindre en dialog i at opstå. Det skyldes, at åbenhed og

---

<sup>21</sup> Begrebet kodificeret tillid henviser til et system. Fx et organisatorisk hierarkisk system, hvor der er en kodificeret tillid til positionen i systemet.

horisontsammensmeltningen nødvendigvis udebliver som følge af disse præ-determinerede spørgsmål og at disse spørgsmål kun har fokus på medarbejderen. I Gadamerisk forstand, så kan personer kun få udvidet deres egen horisont, hvis de formår at transcendere deres egen horisont og dermed se tingene i et større eller normativt perspektiv, som fremkommer via sprogets midte i dialogen. Dette lader som sagt ikke til at være tilfældet i forberedelsen, da spørgsmålene kun vedrører og omhandler medarbejderen selv ud fra egen vurdering og forståelse af spørgsmålene. Omvendt ville man i denne forbindelse muligvis godt kunne argumentere for, at en horisontsammensmeltning (Gadamer 2007, 290) kan finde sted, da lederen også har forberedt disse spørgsmål hjemmefra, og at horisontsammensmeltningen vil kunne indtræffe efter, at lederen har givet sin mening og synsvinkel til kende. Herefter ville begge aktører få belyst hinanden synspunkter, og i så fald blive opmærksomme på hinanden afvigelser. Men et sådan scenarie ville Gadamer alligevel modsætte sig, da der er tale om et forberedelses-skema ud fra præ-determinerede spørgsmål, som efterfølgende tildeles en karakter. Dermed er den fælles sag ikke nødvendigvis fælles, og med karaktergivninger er der et indlejret strategisk element i samtalen, så den dermed aldrig kan blive en dialog. Endvidere vil disse spørgsmål kunne tolkes forskelligt og dermed øge risikoen for misfortolkning, når de gives som præ-determinerede begreber og ikke opstår i kraft af en fælles samtale. Gadamer ville altså påpege, at det langt fra er sikkert, at leder og medarbejder overhovedet forstår det samme ved begreberne. Denne risiko foreligger selvfølgelig altid, men det er særligt vigtigt at knytte an til en fælles forståelse i denne forbindelse, da dette kan have afgørende påvirkning på individets arbejdsliv.

Den efterfølgende karakterskala, hvor medarbejderne skal vurdere sig selv på en karakterskala fra 1-10, hvoraf 10 er den højeste forekommer problematisk i Gadamerisk forstand. Udfordringen kan her ses ud fra konteksten, at medarbejderne bl.a. skal vurdere sig selv og andre ud fra nogle ikke fuldstændigt kvantificerbare begreber såsom fx *trivsel* eller *troværdighed*. Det synes problematisk, at en virksomhed/organisation forventer, at medarbejderne kan foretage en karaktergivning af sig selv og andre, ud fra ikke fuldstændigt kvantificerbare begreber. Hvis man som virksomhed/organisation vælger at benytte sig af begreber, som kan betegnes som værende ikke fuldstændig mål- og kvantificerbare, så risikerer virksomheden/organisationen, at medarbejderne ikke forstår og/eller afgiver ukorrekte besvarelser som følge af misfortolkning. Et eksempel på et ikke fuldstændigt målbart begreb er smerte, hvilket kan illustrere pointen. Når en sygeplejerske beder en patient om at kvantificere sin oplevede smerte på en skala fra 1-10, så er der ikke nogen

grund til at tro, at alle patienter har samme smertetærskel eller oplever smerter ens. Derfor kan tallet som sådan være meningsløst. Gadamer ville i denne forbindelse sige, at individet kun forstår begreber som følge af individets individuelle sproglige forforståelse (Gadamer 2007, 264). Det skal forstås på den måde, at individets individuelle sproglige forforståelse gør, at individet ikke kan fortolke noget som helst fuldstændigt objektivt. Den enkelte vil altid være bundet af sin egen forforståelse og vil derfor altid være påvirket af det subjektive perspektiv.

Forsøger virksomheden/organisationen derimod at imødekomme risikoen for, at deres medarbejder fortolker spørgsmålene og den efterfølgende karaktergivning forskelligt, da ville de hypotetisk set forsøge at rette op på dette ved i stedet at ændre på spørgsmålene i forberedelse-skemaet så begreberne fremstår i uddybet form og eksemplificerede. Men Gadamer ville i sådan et eksempel alligevel påpege, at der nødvendigvis stadigvæk måtte være en risiko for, at lederen og medarbejderen, på trods af de indførte uddybninger og indsættende eksemplificeringer, alligevel kunne opleve og fortolke betydningen af beskrivelsen forskelligt. Det skyldes altså i Gadamersk forstand, at forskelligheden af fortolkninger, og deraf variation fra person til person, er den individuelle sproglige forforståelse. Gadamer ville dermed påpege, at man altså aldrig kan vide sig sikker på, at en leder vil forstå begreberne på samme måde som deres medarbejder, og omvendt. Hver især har de forskellige konnotationer til begreberne, hvorfor de hver især kan have forskellige associationer til begrebet som følge af deres opvækst, miljø, relationer osv. og derfor forbinder og forstår begreberne ud fra deres forforståelse.

Lederen kan eksempelvis forstå troværdighed ud fra nogle bestemte parametre, og medarbejderen kan omvendt forstå troværdighed ud fra nogle andre parametre. Det kan så i praksis få den betydning, at lederen har givet en karakter af medarbejderen ud fra sin individuelle forståelse af begrebet, hvorimod at medarbejderen har vurderet sig selv, ud fra sin forforståelse af begrebet. Hypotetisk set kan disse to forståelser/fortolkninger afvige fra hinanden ganske lidt, og dermed ikke udgøre en problematik i forståelsen af hinanden. Men er forskelligheden af forståelsen/fortolkningen i stedet bred og dermed langt fra hinanden, da er samtalepartnerne i fare for, at tale forbi hinanden, og dermed miste de ellers gode intentioner i MU-samtalen.

### 11.1.5 Strategisk kommunikation forhindrer dialogen

Som det er blevet præsenteret tidligere i afsnit 3.2, da skal lederen i MU-samtalen vejlede og forsøge at skabe grundlag for en videreudvikling af medarbejderens kompetencer ift. virksomhedens/organisationens strategiske målsætninger. Udgangspunktet/formålet med MU-samtalen bliver så i teorien, at skabe en forståelse for medarbejderen om at samtalen er en åben, engageret og ærlig samtale, så den enkelte får muligheden for at påvirke sin faglige udvikling hen imod organisationsudviklingen; de forretningsmæssige målsætninger, der er til det fælles bedste (Dahl og Skov 2004, 169). Forudsætningerne bliver så, at medarbejderne i samtalen skal tage ansvar for sig selv, hinanden og organisationen.

Til at hjælpe medarbejderen på vej, ift. at tage ansvar for sig selv og egen udvikling, benytter virksomheder/organisationer sig af prædeterminerede forberedelseskemaer inden den aktuelle fysiske MU-samtale. Som det fremgår på bilag 2, da er overskriften; 'Spørgsmål til forberedelse af MedarbejderUdviklingsSamtale'. Anskuer vi dette fra et Gadamerisk perspektiv og den hermeneutiske cirkel (Gadamer 2007, 254), da vil medarbejderne efter modtagelsen af dette forberedelseskema foretage et første udkast omkring meningsforståelsen af forberedelseskemaet. Dette første udkast foretager medarbejderen i teorien allerede ud fra fx skemaets overskrift. I overskriften har organisationen, som det ses øverst på bilag 2, tydeliggjort forberedelseskemaets substans overfor medarbejderen ved at skrive 'Medarbejder', 'Udviklings' og 'Samtale' med store forbogstaver. På den måde forsøger organisationen eksplicit at klargøre overfor medarbejderne, at der er tale om spørgsmål vedrørende deres udvikling iht. organisationskonteksten. Dette er i Gadamerisk forstand positivt, at udvikling af medarbejder står eksplicit, da mennesker i enhver henseende altid foretager sig et udkast af fx en tekst, for derudfra at forholde sig forstående til emnet (ibid. 254). Når medarbejderne forbereder sig til MU-samtalen ud fra det tilsendte forberedelseskema (bilag 2), da vil medarbejderne rette deres opmærksomhed hen på dette bestemte fokusområde (faglig udvikling), og derudfra orientere/forberede sig på spørgsmålene ud fra en forhåndsforståelse af fænomenerne (ibid. 254). Enhver fortolkning af noget er altså ifølge Gadamer betinget af, at mennesket på forhånd har visse forestillinger forbundet med fænomener og derfor altid vil agere ud fra sin forforståelse af fænomenerne (ibid. 253). Det vil altså sige i denne sammenhæng, at medarbejderne forbereder sig ud fra deres forforståelse omkring individuel udvikling af dem selv som medarbejder.

Forberedelsen af spørgsmålene, med henblik på en forståelse om udvikling, er selvfølgelig positivt. MU-samtalens grundlæggende gode intentioner. Problematikken/faldgruppen viser sig derimod, i Gadamerisk forstand, at være de implicite karaktergivninger i spørgsmålene. Det skal forstås på den måde, at der i MU-samtalen som bekendt nødvendigvis altid vil foreligge et magtforhold mellem leder og medarbejder. Derfor følger det, at medarbejderne godt er klar over dette magtforhold og som forlængelse heraf er opmærksomme på de implicite karaktergivninger, som spørgsmålene repræsenterer. I forberedelsen skal medarbejderne bedømme sig selv ud fra de prædeterminerede spørgsmål, og lederen foretager sig også en bedømmelse af medarbejderen ud fra de samme spørgsmål. Eksempelvis lyder spørgsmål to i forberedelsesskemaet: *Hvordan er opgaverne løst?* (bilag 2). Svaret på spørgsmålet indeholder en implicit karaktergivning af medarbejderens arbejdsindsats, da medarbejderen ud fra egen vurdering skal besvare, hvor godt vedkommende synes, at arbejdsopgaverne er løst. Alt efter hvilken vurdering medarbejderen fremlægger af sig selv, så kan vurderingen medføre, at lederen foretager en implicit karaktergivning af medarbejderen ud fra vedkommendes svar. Hvis tilfældet er, at medarbejderen i forberedelsen er opmærksom på spørgsmålets implicite karaktergivning, hvilket er meget sandsynligt, så forekommer også muligheden for, at medarbejderen svarer/handler strategisk ud fra spørgsmålet. Det vil altså sige, at selvom MU-samtalen, som den er blevet præsenteret tidligere, er beskrevet som en åben, engageret og ærlig samtale, så synes implicite karaktergivninger at stå i vejen for en åben og ærlig samtale. Et afgørende træk ved Gadamer's beskrivelse af dialogen, er dialogens måde at indfinde sig på. Dialogen er i Gadamer's forstand ikke kendetegnet ved, at den lader sig styre af nogen form for beslutning om, hvilken kurs den skal bevæge sig henimod (Gadamer 2007, 363). Gadamer illustrerer denne form for passiv erfaring med begrebet spil. Når mennesket indgår i et spil, så overlader det sig til spillets regler. Det er fra første færd dét, som gør, at spillet overhovedet kan fungere. Hvis man så eksempelvis opfinder sine egne regler midt i spillet for egen vindings skyld, så vil spillet ødelægges. Dermed er det ikke spillerne som individuelle subjekter, der sætter dagsordenen for den bevægelse et spil gennemgår, idet de bestandigt må overholde dets regler. De lader sig derimod bevæge og gribe af spillet (ibid. 102). Det er de selvsamme regler, som gælder for Gadamer's dialogbegreb - nemlig at samspillet mellem aktørerne i dialogen kræver, at de formår at give afkald på denne styring/dagsorden, som skal føre til på forhånd fastsatte mål. Ved at aktørerne i stedet er åbne og villige til at flytte sig ift. deres forforståelse er dialogen altid i bevægelse.

Når MU-samtalen er styret af en på forhånd fastlagt dagsorden, i form af præ-determinerede spørgsmål, som implicit præges af karaktergivninger, så vil det i Gadamerisk forstand være et åbent brud på en ikke-dialogisk brug af sproget. Det skyldes, at samtalen i stedet har karakteren af en strategisk kommunikation, altså at medarbejderen og lederen baner sig vej gennem samtalen ud fra bestemte og ufravigelige mål. Det kan derfor ikke karakteriseres som en dialog ud fra Gadamer teori (Gadamer 2007, 102). Et andet eksempel på en implicit karaktergivning i MU-samtalens forberedelsesskema er spørgsmål fire: *Er der arbejdsopgaver, som er gået mindre godt?* (bilag 2). Til dette spørgsmål karaktergiver medarbejderen først og fremmest sig selv, og derefter giver lederen grangiveligt en implicit karaktergivning af medarbejderen ud fra medarbejderens svar. Hvis man antager, at medarbejderen svare ærligt og imødekommer en selvkritik med henblik på, hvad der er gået mindre godt, da vil medarbejderens implicitte karaktergivning kunne forårsage et negativt udfald ift. fremtidige arbejdsopgaver. Er der omvendt en modstridighed af medarbejderens og lederens vurdering af denne implicitte karaktergivning, da vil medarbejderen pga. det asymmetriske magtforhold igen skulle overveje et strategiske svar på modstriden. Denne strategiske overvejelse bygger på den antagelse, at hvis medarbejderen udtrykker sig uenig i lederens karaktergivning, da kunne dette fx tolkes som manglende samarbejdsvilje eller i strid med organisationens interesser. Derfor formodes medarbejderen at skulle forholde sig til spørgsmålene ud fra strategiske overvejelser omkring, hvordan vedkommendes svar vil blive opfattet hos lederen og de dertilhørende implicitte karaktergivninger. De præ-determinerende spørgsmål og de dertilhørende implicitte karaktergivninger vil altså i Gadamerisk forstand forhindre den ideelle dialog, da samtalens strategiske overvejelser ikke giver afkald på styringen og derved ikke følger den naturlige bevægelse, som er udgangspunktet for en dialog. Gadamer ville derudover også kritisere MU-samtalens præ-determinerende spørgsmål og implicitte karaktergivninger ift. at forhindre aktørerne i at opnå en horisontsammensmeltning. Som følge af disse præ-determinerende spørgsmål og implicitte karaktergivninger vil medarbejderen kunne karakteriseres som en person med en begrænset horisont. Det skyldes, at medarbejderen i dette tilfælde kun vil være i stand til at se det nære (ud fra egen vinding) pga. de strategiske risici, der er forbundet med lederens magt. For at man overhovedet kan tale om en horisontsammensmeltning i Gadamerisk forstand, så kræver det at begge parter horisonter udvides - altså at medarbejderens horisont kommer til at omfatte lederens, og at lederens horisont indføres i medarbejderens (ibid. 291). Begrebet sammensmeltning antyder ganske vist, at to forskellige horisonter mødes, men eftersom at besvarelsen af forberedelsesskemaet antages at udmønte sig på bekostning af strategiske overvejelser, da vil



medarbejderens sandfærdige horisont ikke fremstå i et klart lys, og derved problematiseres horisontsammensmeltning med lederen.

Et tredje perspektiv Gadamer ville kritisere i forbindelse med de prædeterminerende spørgsmål og dertilhørende implicite karaktergivninger er, at menneskets altid fortolker ud fra en udlægning af et nutidsperspektiv, og som følge deraf vil menneskets fortolkninger altid kunne se anderledes ud i morgen (Gadamer 2007, 447). Fortolkninger kan altså aldrig fastfryses eller udgøre en endegyldig sandhed (Riis og Birkelund 2014, 47). Ud fra Gadamers hermeneutiske filosofi kan man argumentere for, at man pga. de præ-determinerende spørgsmål og dertilhørende implicite karaktergivninger, kan ende ud med strategiske overvejelser i samtalen og derfor ikke opfylder dialogens krav. Når/hvis samtalen er på bekostning af strategiske overvejelser, som følge af implicite karaktergivninger, da vil aktøerne kun opnå disse forklædte sandheder i sproget. Sproget er ikke et redskab til at blotlægge sandheder, sandheden udspringer af selve sproget (Riis og Birkelund 2014, 47). Dette kan virke som en abstrakt fremstilling, men i dialogen oplever man netop, at det ene ord tager det andet; idéer opstår og tingene forstås på en ny måde, som i begivenheden udgør en sandhed for os. Fortsætter man fx samtalen, da vil der endnu engang opstå nye forståelser, og sådan vil det fortsætte uendeligt. Det man før antog var sandt, vil altså udmønte sig i nye sandheder osv. Det er vigtigt her at fremhæve, at i Gadamers hermeneutik stopper forståelsesprocessen aldrig. Derfor bliver Gadamers fokus da også på selve processen og ikke slutmålet (ibid. 47). Mennesket vil altid være i en bevægelse, og den bevægelse er sproget et udtryk for. Det er herved, at man ud fra Gadamer kan argumentere for, at de præ-determinerende spørgsmål, implicite karaktergivninger og strategiske overvejelser kan siges kun at fremkalde et umiddelbart manipuleret sandhedskriterium i situationen, fordi det forhindrer enhver bevægelse. Det skyldes, at medarbejderen i samtalsituationen, ud fra strategiske overvejelser, forklæder den egentlige mening ud fra, hvad medarbejderen tror, at lederen gerne vil høre. Dermed fremstår et manipuleret sandhedskriterium, da lederen må opfatte dette som en ærlig udmelding. Når strategiske overvejelser danner udgangspunktet for en samtale, så er der ikke tale om en dialog i Gadamersk forstand, men nærmere en manipuleret samtale, hvor aktøerne ikke forsøger at reviderer deres forforståelse/fordomme, men i stedet holder sig på egen banehalvdel.

Dialogen er som beskrevet tidligere en bestandig opgave (Gadamer 2007, 254), hvor aktøerne konstant skal være opmærksom på ikke at lade sig rive med af pludselige indfald, som ikke vedrører

den fælles sag. Og den fælles sag er aldrig givet på forhånd, da den ifølge Gadamer formes og udvikles løbende i den bestandige dialogiske udveksling som sker mellem aktørerne. Dermed vil de prædeterminerede spørgsmål og implicite karaktergivninger være en hindring ift. Gadamers dialog forståelse. Et eksempel, der kan påvise, hvordan strategisk kommunikation udspiller sig på de danske hospitaler kan fremhæves i forbindelse med patientindlæggelse. I de fleste tilfælde vil det være nødvendigt for personalet at tale med den pågældende patient for at kunne indsamle og videregive patientens informationer. Man kan sætte spørgsmålstejn ved, om denne indledende samtale med patienten omhandler en forståelse af patienten, eller om den blot sigter på at kategorisere patienten. Hvilken afdeling skal patienten indlægges på, hvilken sygepleje har patienten brug for, er der tale om en patient med psykiske lidelser osv. Disse informationer er selvfølgelig både nødvendig og gavnlig viden, men det skal stå klart, at der er tale om en strategisk kommunikation (Riis og Birkelund 2014, 41). Hvis patienten i denne samtale forventer/tror, at samtalen er med henblik på en uddybende forståelse af vedkommendes situation, hvor den i virkeligheden har et andet formål, vil dette føre til misforståelse.

### **11.1.6 Konkurrence og karaktergivningsformen**

Det er muligt at drage visse paralleller til Hayeks tænkning, når man kaster et blik på de bedømmelsesparametre, som indgår i MU-samtalens forberedelseskemaer, hvor såvel leder som medarbejder tildeler medarbejderen en karakter. Idet skemaet er standardiseret, hvilket vil sige at samme fremgangsmåde og de samme parametre bruges til enhver, så skaber karaktererne et sammenligningsgrundlag i vurderingen af en givet organisations medarbejdere. Dermed opstår konkurrence som et element i MU-samtalen, omend det kun er lederen, som har adgang til sammenligningsgrundlaget for medarbejderne. Det fremgår altså, hvordan MU-samtaleformen imiterer NPM-doktrinen, der bifalder flere målinger og målbarhed<sup>22</sup>, hvori der altså består et konkurrenceelement. Som det fremgår af teoriafsnittet omhandlende Hayek, så er det særligt gavnlige ved konkurrence - hele fænomenets positive kardinalpunkt - at det kan bruges som en effektiv opdagelsesprocedure for mennesket, fordi konkurrence kan tilbyde os en viden, som vi ikke var i besiddelse af inden. Denne nye viden kan bruges til at regulere praksis, så der på denne måde er et evolutionært aspekt over konkurrence som fænomen (Hayek 2002, 9). Et simpelt eksempel kunne være, at når der måles og sammenlignes på et helt bestemt parameter - fx hvor mange patienter et sygehus kan behandle succesfuldt årligt - så fremkommer der ved årets udgang en ny

---

<sup>22</sup> Se afsnit 3.1 for beskrivelse af denne doktrin

viden om, hvilket dansk sygehus, der er førende på parameteret. Derfor kan denne nye viden, i kraft af feedback-mekanismen (ibid. 9), der består i målingen, bruges til at forbedre samfundets hospitalstilbud fremover. Dette kunne eksempelvis ske ved, at staten tildeler det bedste danske sygehus flere ressourcer til året efter, så samfundet får mest muligt ud af dets ressourcer, hvilket kan resultere i kortere ventetid for patienter. Der sker altså en udvikling, og staten kan pga. den nye viden igen se nærmere på, hvad der gør det mest effektive danske sygehus effektivt, så landets andre sygehuse kan forsøge at implementere det samme. Det svarer til indeværende speciales teori-afsnits metafor<sup>23</sup> om stien over en mark, der eksemplificerer, at mennesker automatisk drager nytte af andres erfaringer, hvilket også er tilfældet i dette sygehus-eksempel.

Det kuriøse ved tendensen til at transformere MU-samtalen til at have en meget målbar form, der giver lederen et sammenligningsgrundlag for organisationens medarbejdere er, at en sådan konkurrenceform netop *ikke* tilbyder den nye viden, som Hayek ellers bifalder i forbindelse med sin udlægning af konkurrencebegrebet<sup>24</sup>. Dette skyldes, at målbarehen/sammenligningsgrundlaget fremkommer ved en subjektiv kvantificering af det kvalitative. Dette er i sig selv problematisk, fordi en subjektiv kvantificering af et kvalitativt begreb selvsagt ikke kan repræsentere nogen objektiv viden eller m.a.o. afspejle et objektivt verdensbillede. Kvantificeringen tilbyder derfor ingen ny viden til brug for udviklingsorienteret regulering, men den får en ny og mere håndterbar form med kvantificeringen. Et andet muligt problem er, at karakterskalaerne ikke kvantificerer hvad god sygepleje er, hvilket ville være nødvendigt for sygeplejerskens mere faglige udvikling, hvis disse karaktergivninger skal bruges.

Som Habermas påpeger er system og livsverden ofte til stede på samme tid i det sociale liv, men når man i MU-samtalens forberedelsesskema indfører karakterskalaer som hele udgangspunktet, så giver det konteksten for samtalen en langt højere grad af systemfokus, idet der fremkommer et problemperspektiv om vægt/uligevægt (ift. skalaen). En sådan skala fremstår objektiv i dens form, men som allerede fastslået kan hensigten med den ikke være tilegnelsen af ny viden, der herefter kan anvendes konstruktivt og skabe udvikling, som ifølge Hayek er det særligt gavnlige ved at skabe et konkurrencegrundlag (ibid. 13). Dette fordi en sådan ikke fremkommer. Den nye viden må

---

<sup>23</sup> Se teori-afsnit 7.2 for redegørelse for metafor

<sup>24</sup> Se teori-afsnit 7.3 for redegørelse for begreb

karakteriseres ved, at lederen ikke er i besiddelse af den i forvejen, og derfor ville fremkomsten af den kræve objektive målinger fremfor subjektive karaktergivninger.

Man kan derfor spekulere i, om formålet med karaktergivningerne i MU-samtalen blot er en overskueliggørelse, fordi såvel medarbejder og leder har svært ved at videreformidle deres forståelse af et parameter og medarbejderens præstation herpå i sproglig form. Eller at erstatte en normbaseret diskussion, fordi det præ-determinerede begreb allerede forelægger i skemaet som et bedømmelsesparat parameter. Hvad enten det er intentionelt eller ej, så kan kvantificeringen også skyldes, at den højere grad af system og målbarhed, som den skaber, giver et mere objektivt udtryk. Det vil sige, at lederens mening muligvis fremstår mere legitim, når den præsenteres i en meget konstativ talform, og lettere kan præsenteres som en konstativ talehandling (Nørgaard 1996, 12), som henviser til en tilsyneladende objektiv verdensreference (Habermas 2011, 187). I virkeligheden er det en ekspressiv talehandling i kraft af lederens subjektive vurdering og verdensreference (Nørgaard 1996, 13). Dog lægges der selvfølgelig ikke skjul på, at det er en subjektiv bedømmelse, men kommunikationen kan alligevel få et mere objektivt udtryk med indførelsen af disse forskellige bedømmelsesskaler i MU-forberedelsesskemaet. Der kan argumenteres for, at en subjektiv bedømmelse giver bedre udgangspunkt for en samtale omkring udvikling, hvis den præsenteres i sproglig kvalitativ form. I kraft af karakterenes skabelse af en højere grad af systemkontekst for MU-samtalen, så kan tallet (karaktergivningen), selvom det evt. blot er et udgangspunkt for yderligere samtale, bevirke at medarbejderen i højere grad tænker strategisk øjeblikkeligt, hvilket ikke er udviklingsbefordrende. Eksempelvis kan synet af en karakter, der hedder 2 ud af 10 på et givet parameter, bevirke at en medarbejder bliver følelsesmæssigt påvirket inden samtalen og indtager en strategisk forsvarsposition, der højst sandsynligt ikke ville være *udgangspunkt*, hvis parterne indledningsvist talte sprogligt kvalitativt om medarbejderens præstation på parameteret/ift. begrebet. Den konkurrenceform, der altså skabes med karaktergivningerne i talform, genererer ingen ny objektiv viden, men den opretholdes alligevel. Derfor bliver Hayek mod forventning *ikke* et teoretisk modspil, der kan underbygge vigtigheden af disse karaktergivninger i MU-samtalen, fordi denne konkurrenceform ikke er formålstjenlig ift. Hayeks teori.

Selvfølgelig indeholder konkurrenceformen med subjektive karaktergivninger alligevel en feedback-mekanisme til medarbejdere, fordi der jo foregår en bedømmelsesproces, men formen synes ikke at være udviklingsbefordrende. Det essentielle her er, at denne feedback-mekanisme

ville være af langt højere kvalitet, hvis dens form tilsvarede karaktergivningens bagvedliggende subjektivitet. Det betyder, at brugen af ord til at beskrive den relevante sag - fremfor et givet tal - ville være at foretrække, og hvis vi konsulterer Gadamer, så ser vi, at alt forståelse jo er sproglig, som det kommer til udtryk i hans teori om, at alt væren, der kan forstås, er sprog (Gadamer 2007, 447). Jf. Gadamer ville kvantificeringen af et enkelt ord dermed *nærme sig* det meningsløse, fordi vi ved, at subjekters nøjagtige forståelse af ord er ”flettet ind” i hele deres forståelseshorisont, som også er kommet i stand qua subjekternes levede liv, og dermed fremkommer endnu en grund til at starte MU-samtalen med en normativitetsdiskussion, hvori begrebets *betydning* og altså ikke kun dets normativitet i organisationskonteksten også drøftes med henblik på en horisontsammensmeltning og opnåelsen af sandhedshændelser. Her er en åbenlys indvending mulig, idet man kan sige, at karaktergivningen blot skal danne udgangspunkt for dialog, som det ofte fremgår af mange organisationers forberedelsesskema til MU-samtalen, og som det også fremgår af bilag 2. Det grundlæggende problem med denne indvending er, at rammerne for samtalen – med karaktererne – allerede er fastlåste til, at det sociale liv, som den udspiller sig i, kan karakteriseres som en meget høj grad af system, hvor strategisk handlen altså bliver en meget dominerende kommunikationsform. Forekomsten af system og livsverden i det sociale liv eller samtalen kan gradbøjes, og med en højere grad af livsverden (forkastelsen af karakterer i talform), så kan samtalepartnerne i højere grad nærme sig Habermas’ ideal om den kommunikative handlen, hvor konsensus og forståelsesorienteret kommunikation er nøgleordene. Netop ændret forståelse er ifølge Gadamer en betingelse for, at MU-samtalen fører til nogen som helst udvikling. Hvis udviklingen sker i en konsensusbaseret form, som nødvendigvis er tilfældet ved en tilblevet udvikling qua kommunikativ handlen, så kan det selvfølgelig blive et stort skridt mod et bedre arbejdsliv. Et skridt der teoretisk set kan blive blokeret, når rammerne for MU-samtalen medfører en meget høj grad af system i den.

Som Gadamer påpeger er forudsætningen for dialogens opståen eller forekomst, at man fralægger sig egne strategiske intentioner med en samtale og lader sin oprigtige forståelse fremkomme. Den udviklingsbefordrende dialog har jo potentiale til at revidere forforståelse og sågar føre til en horisontsammensmeltning, hvilket skaber gensidig udvikling og dermed påvirker det gode arbejdsliv i organisationen i endnu højere grad. Eksempelvis kan lederens forkastelse af egne intentioner føre til en ny normativitetsforståelse omkring begrebet samarbejde i en givet organisation, hvilket igen kan medføre nye procedurer og ny praksis, som altså giver et forbedret

arbejdsliv for mange mennesker i organisationen. Overordnet set kan det altså delkonkluderes, at organisationers karaktergivningers *form* kan have afgørende betydning for, hvordan den påvirker det gode arbejdsliv eller arbejdslivet i det hele taget. Hvis bedømmelselementet nødvendigvis skal indgå som et udgangspunkt for samtaleemner, så synes det at være mest udviklingsbefordrende for såvel medarbejder som mellemlider, at der ikke tages udgangspunkt i en skala som er en kvantificering af det kvalitative. Hvis der forekommer en øjensynlig stor forskel på talbedømmelserne af medarbejderen (fra leder og medarbejderen selv) allerede inden samtaleens påbegyndelse, så fordrer det i langt højere grad strategisk handlen og indtagelsen af forsvarspositioner end en åben og ærlig samtale. Således bevæger samtalen sig meget længere væk fra opfyldelsen af Gadammers dialogidealer og Habermas' ideal om den kommunikative handlen (Habermas 2011, 413), og muligheden for en positiv (og konsensusbaseret) udvikling af medarbejderen mod et bedre arbejdsliv forsvinder jf. teoriene.

#### **11.1.7 Konkurrence og effektivitetsmålinger**

Når de subjektive karaktergivninger ikke skaber den konstruktive konkurrenceform, som Hayek udlægger, fordi de ikke harmonerer med teorien herom, så er det nu interessant for indeværende speciale at analysere nærmere på, hvorvidt de mere objektive målinger kan opfylde målet og dermed have indvirkning på arbejdslivet. Det fremgik af analyseafsnittet med en applicering af Habermas på casen, at NPM-doktrinerne omhandlende effektiviseringer og performance-målinger havde bevirket visse kolonialiseringstendenser af medarbejdernes livsverden. Dette er relevant ift. Hayeks betoning af frihedens vigtighed, hvor der selvfølgelig må skeles til frihedsbegrebets definition.

Hayek argumenterer for vigtigheden af, at staten beskytter individer mod undertrykkelse og underlæggelse af tvang, og når dette sker succesfuldt, kan det karakteriseres som sikringen af individets negative frihed (Hayek 1960, 13). Der sker således intet eksplicit brud på denne frihedsform i sygeplejerskecasen, fordi det som tidligere påpeget i analysen er, rettighedsmæssigt, fuldstændig frivilligt for såvel sygeplejersker og læger, om de ønsker at uføre et arbejde, der i visse tilfælde strider mod deres egne normer. Der kan imidlertid skabes et andet perspektiv, når man introducerer Hayek's begreb om subjektiv frihed, som omhandler individets kapacitet til at forfølge dets egen individuelle vilje (ibid. 14-16). Individet har subjektiv frihed i det omfang, at dets beslutninger foretages på baggrund af egen reflekterede vilje og grundlæggende overbevisninger i

modsætningen til beslutninger taget på baggrund af momentære impulser og/eller omstændigheder (Hayek 1960, 15). Netop forholdet at kunne handle i overensstemmelse med egen reflekterede vilje og egne grundlæggende overbevisninger og normer sker der et brud på, når de hospitalsansatte må handle i uoverensstemmelse med egne normer. Og endvidere i uoverensstemmelse med de beslutninger, som de selv finder mest optimale i de konkrete behandlingssituationer. Denne analyse må nuanceres, idet det må gøres klart, at bruddet på den subjektive frihed i denne kontekst *ikke* henviser til den dimension, der handler om momentære impulser. Det henviser m.a.o. ikke til individets manglende kapacitet og selvkontrol, som overhovedet ikke er et eksternt anliggende, men snarere til omstændighederne på sygehusene, hvor effektivitetssystemer dikterer praksis.

Manglen på subjektiv frihed kan eksemplificeres ved situationerne fra casen, hvor Stine Arnhild ønsker at give patienter langt mere information om behandlingsforløbene, eller når lægen ønsker at tilegne sig mere viden om den enkelte patient. Bruddet på den subjektive frihed kan også eksemplificeres ved, hvis sygeplejersker uddanner sig med en plan om at skulle udføre alle fagets funktioner i fremtiden, men at deres praksis i stedet transformeres til at skulle udføre et meget begrænset antal funktioner. Det kan også udtrykkes som, at sygeplejersker og læger selv foretager bruddet på den subjektive frihed, men det er foranlediget af et system og rammer på sygehuset, som fordrer det. Praksis er som tidligere påvist blevet sådan på baggrund af NPM-doktriner som effektivitetsmålinger og effektivitetsfokus, men ifølge Hayek er det den negative frihed, som staten skal værne om – ikke den positive, fordi det ville indebære en forskelsbehandling (Hayek 1960, 21).

Det kan, som beskrevet i specialets tidligere redegørelse, diskuteres hvorvidt der kan ske et mere subtilt brud på individets negative frihed. Det er først og fremmest vigtigt at fremhæve, at et mere subtilt brud *ikke* harmonerer med Hayeks tanker, der centrerer sig mere om eksplicitte rettigheder. Det betyder, at staten inden for Hayeks paradigme ikke skaber et frihedsbrud på de ansatte sygeplejersker, når der ikke sker et brud på den negative frihed. Derfor er betegnelsen 'brud på negativ frihed' som sådan ikke valid, men det forhold, at de ansatte pludselig skal udføre en ganske anden praksis end deres uddannelse omhandlede samt en praksis i konflikt med deres normer åbner for dette speciales begreb om et 'subtilt brud' på den negative frihed. Såfremt at sygeplejersker, på baggrund af egen normative 'medmenneskelighed', konsekvent negligerer effektiviseringsrammerne, der tilsiger, at man ikke blot kan bruge tid på omsorg, information mv., så vil det højst sandsynligt resultere i en fyring. Systemets ydre rammer, hvor der måles på

effektivitet og indeholdende et konkret antal patienter, der nødvendigvis skal behandles hver dag dikterer praksis til en vis grænse, som tidligere beskrevet i casen. En afskedige på baggrund af, at denne praksis ikke følges, kan også karakteriseres som fratagelsen af sygeplejerskens økonomiske levegrundlag. Det er common-sense, at ansatte er bevidste om denne konsekvens – at man bliver fyret, hvis man ikke udfører sit arbejde - og derfor kan man tale om en implicit trussel som altså medfører dét, som dette speciale betegner som et subtilt brud på den negative frihed. Bruddet er relevant at tale om for sygeplejersker, der blev uddannet og ansat under helt andre forudsætninger. De må konsekvent udføre en praksis, som ikke er i overensstemmelse med deres normer (og som de ikke tilvalgte i første instans – praksis er blevet transformeret til dette med tiden på baggrund af NPM-doktrinerne). Subtiliteten består så i, at sygeplejerskerne ikke er underlagt tvang, men den potentielle fratagelse af deres økonomiske levegrundlag og muligheden for at bruge deres potentielt eneste uddannelse kan alligevel udgøre en subtil trussel.

#### **11.1.8 Effektivitetsmålingernes gavnlighed**

På baggrund af Hayeks teori kan der helt generelt argumenteres for, at det samfundsmæssige tilvalg af NPM-doktrinerne som regulerende for praksis på de danske sygehuse er et resultat af en opfattelse af, at dette er mest gavnligt i bred forstand for samfundets medlemmer. Man kan fra Hayeks paradigme anskue det evolutionært som en naturlig selektion af regler på den måde, at succesfulde organisationer/virksomheder på det private arbejdsmarked gennem tiden har været succesfulde, fordi de har været konkurrencedygtige. Hvis man konkurrerer er det selvsagt fordelagtigt at være effektiv, ressourcebesparende og ikke mindst kan det ofte være hensigtsmæssigt at anvende målbare parametre, fordi de kan afsløre, om organisationers tiltag virker/er effektive. Ligesom Hayek mener, at der i det frie marked er en feedback-mekanisme i prissignaler, så findes der en feedback-mekanisme i den offentlige sektor i form af effektivitetsmålinger af egen praksis. Effektivitetsmålinger kan netop tilvejebringe den nye og brugbare viden, som Hayek bifalder, og dermed bliver effektivitetsmålingerne en del af konkurrencens opdagelsesproces (Hayek 2002, 9).

Mennesket har erfaret, at effektivitetsmålinger har været særdeles gavnlige i fx private produktionsvirksomheder, og netop derfor forsøger den offentlige sektor at imitere denne praksis fra organisationer på det private arbejdsmarked. Ressourceknaphed er naturligt, og når institutioner som sygehuse er skattefinansierede, så vil borgerne gerne have mest muligt for deres penge. Derfor kan NPM-logikkens brug på sygehuse, i overensstemmelse med Hayeks teori, næsten karakteriseres



som resultatet af en evolutionær selektionsproces, der indtil videre må betegnes som eksperimentel, fordi der ikke er århundreders erfaring, der kan vise os, om tilgangen generelt er succesfuld. Dette fordi man kan tale om en struktur, der har vist sig nyttig for en gruppe af mennesker – og som derfor naturligt forsøges overført til en ny kontekst. Fra den private sektor til den offentlige. Groft skitseret kan man altså sige, at NPM er sammenlignelig med sti-metaforen fra teori afsnittet, fordi man forsøger at imitere en praksis, der erfaringsmæssigt kan lette ens vej frem og medføre efterstræbelsesværdige fordele. Det eksperimentelle består i at overføre en standardiseret reguleringsmekanisme fra én kontekst til en anden, hvilket er en slags naturlig selektion i kraft af erfaringen.

### **11.1.9 Konkurrence i omsorgsarbejde**

I en privat produktionsvirksomhed kan det være meget let og brugbart at foretage effektivitetsmålinger. Samlebåndsarbejde kan være et eksempel på dette, fordi der ofte er få variabler i et sådant arbejde, og derfor kan man fx måle medarbejdere på tid ift. produceret mængde, når alle medarbejdere udfører nøjagtig det samme arbejde på nøjagtig det samme grundlag.

I arbejdet med mennesker, som også er betegnende for sygeplejerskers udførte arbejde, er der selvsagt langt flere aspekter eller menneskelige variabler i spil. Disse indebærer fx tidligere behandlede emner som kvaliteten af kommunikation mellem mennesker, medmenneskelighed, nærvær, omsorg, oprigtighed osv., der alt sammen er forbundet med normer, men inden for et systemparadigme kan man også tale om, at disse aspekter sikrer en højere kvalitet i behandlingen for patienter. Habermas' distinktion mellem system og livsverden i det sociale liv kan dermed være ideel til at belyse, at effektivitetsmålinger er et systemfænomen, der i sig selv ikke kan måle på disse fremførte kvalitative parametre i arbejdet med mennesker. Man kan her indvende, at danske sygehuse blot kan efterspørge feedback fra patienter, hvor der eftersendes en kvantificering af et spørgsmål som ”Oplevede du som patient at få tilstrækkelig information i dit behandlingsforløb?”. Hvis man konsulterer Hayek, så ville problemet med en sådan tilgang være, at der ganske vist tilvejebringes ny viden, men når praksis er fastlåst pga. effektiviseringskrav – og at den primære grund til manglende information er manglende ressourcer/bemanding til dette – så ville denne viden alligevel aldrig kunne bruges til at regulere praksis på sygehuset. Dermed går konkurrencens vigtigste aspekt om, at den fremkomne viden skal kunne bruges evolutionært tabt. Når der ikke

længere er mulighed for at regulere praksis<sup>25</sup>, selvom der ville fremkomme en viden om, at såvel patienter, pårørende og medarbejdere, på baggrund af deres normer, er stærkt utilfredse med den, så kan man med Habermas sige, at system unddrager sig den kommunikative handlen, hvilket aldrig er ideelt ifølge ham. Et system, der modarbejder menneskets konsensusbaserede ønsker og normer kan betegnes som en absurd kolonialisering af livsverden. En helt klar kritik af denne påstand, der er værd at fremføre iht. eksemplet er, at sygeplejersker og patienter måske glemmer samfundets ressourceknaphed. Så selvom de finder flere forhold på de danske sygehuse umenneskelige, så er der en bagvedliggende mening om, at selve behandlingen prioriteres først. Effektivitetsmålinger og heraf effektivitetsprocedurer, der negligerer normer og sygeplejefagets kerne, sker derfor på baggrund af, at flest muligt kan blive behandlet for deres lidelser.

Hayek mener under ingen omstændigheder, at staten skal regulere samfundsinstitutioner, så de passer til bestemte værdier og normer. Netop derfor vil han i højere grad være tilhænger af en mere objektiv tilgang, hvor effektivitetsmålinger sikrer, at flest mulige patienter kan blive behandlet for deres lidelser. Mennesket skal altså ikke blot institutionalisere dets sociale normer, fordi det blokerer for civilisationens udvikling (Hayek 1960, 23). Hayek står dermed i skarp kontrast til Habermas, der med en mere anden tilgang agiterer for, at mennesker indretter samfundet og arbejdsopgaver på baggrund af den kommunikative handlen, der kan føre til en konsensusbaseret praksis. Det er særdeles problematisk for Hayek i den forstand, at det bliver, hvad vi kan kalde ”den omvendte verden”. Hvis vi hele tiden forsøger at tilpasse praksis og omgivelser til de idéer, der guider mennesket i øjeblikket, så kan civilisationens udvikling stagnere. I kontrast hertil skal mennesket forblive åbent for en kontinuerlig revision af dets nuværende idéer, idealer og generelle overbevisninger (ibid. 24), og iht. indeværende speciales case vil det betyde, at mennesket i stedet forsøger at tilpasse sig sine omgivelser. Det betyder, at fordelene ved konkurrence, effektivitetsmålinger og karaktergivninger, der presser sygeplejerskerne til det yderste er, at det kommer civilisationen og samfundet til gode på længere sigt. Når praksis er presset, så tvinger det mennesket til at imødekomme/tilpasse sig disse nye omgivelser og forhold, og derfor må det bruge sin viden. En succesfuld tilpasning bliver dermed evolutionær og sikrer menneskets progression. Ift. casen kunne en succesfuld tilpasning fx være, at mennesket bruger dets viden til at udvikle nye værktøjer, der kan gøre sygeplejersker langt mere effektive, så der igen bliver tid til, at de kan

---

<sup>25</sup> I sidste ende kan det i et demokrati skyldes, at samfundets medlemmer prioriterer andre goder højere, fordi ressourceallokationen til de danske sygehuse er bestemt politisk.

udøve omsorg i arbejdet. Det ville netop være evolutionært. En succesfuld tilpasning kunne også blot være, at sygeplejerskerne med tiden og via erfaringen opdager nye måder, hvorpå de kan udøve en mere tidsbesparende form for omsorg overfor patienter – eller tilegner sig nye succesfulde attituder, der er bedre forenelige med sygeplejearbejdets nye omstændigheder. Det er her vigtigt at have in mente, at selv attitude og måden at forholde sig på ift. omsorg er ting, der er indeholdt i Hayeks vidensbegreb (vaner, emotionelle måder at forholde sig på osv.), og succesfulde tilpasninger af disse kan derfor også karakteriseres som ny viden (Hayek 1960, 26). Således viser også sidste eksempel, at konkurrence, her i form af effektivitetsmålinger, kan tilvejebringe og ikke mindst medføre skabelse af ny viden, der er brugbar for mennesket. Når sygeplejersker så tager nye succesfulde/gavnige tilgange til sig fra kollegaer, så fremkommer det evolutionære aspekt også. Fra Hayeks perspektiv fremstår det altså klart, at organisationers effektivitetsmålinger også kan bidrage positivt til forudsætningerne for det gode arbejdsliv, fordi de giver incitament for vidensudvikling, når mennesket søger at forbedre resultaterne af dem. Alternativet, hvor der kun udøves praksis på baggrund af bred konsensus, bidrager til forudsætningerne for det gode arbejdsliv på en anden måde, hvor fx faglig stolthed er i højsædet og autencitet/mindre fremmedgørelse vil forekomme på baggrund af mere praksis ud fra egne normer og værdier.

## 12. Konklusion

Foreliggende speciale fandt, at effektivitetsmålinger medvirkede til, at vitale elementer i arbejdslivet kunne gå tabt. I casen fra danske sygehuse forsvandt forudsætningerne for, at sygeplejersker kunne udøve nærvær og omsorg, hvilket blev diagnosticeret med to af Marx' fremmedgørelsesformer – en fremmedgørelse fra andre mennesker i interrelationel form samt sygeplejerskens fremmedgørelse fra produktionsmåden. Fremmedgørelsen bestod i, at sygeplejerskerne ikke objektiviserede deres væren i arbejdet. Marx' traditionelle fremmedgørelsesform var ikke fuldstændig tilfældet pga. tidsperspektivet, men teorien om manglende alsidighed og fragmenter af det hele menneske var stadig applicerbar og aktuel. Effektivitetsmålingernes reducere af sygeplejefagets kerneopgaver måtte bevirke, at sygeplejersker ikke udviklede samme menneskelige alsidighed. Dette pga. Marx' oprindelige tanke om, at produktionsmåden former bevidstheden. NPM-effektivitetsmålingerne og de heraf accelererende patientforløb kunne ses som eksempel på dét, som Marx kalder markedskræfternes naturlige lovmæssigheder – effektivisering blev et mål i sig selv i omsorgsarbejdet – og dette bevirkede mere fremmedgørelse.

Med udgangspunkt i Habermas' ideelle begreb om den kommunikative handlen fandt specialet, at livsverden ikke kunne negligeres i en omsorgsarbejds kontekst, fordi det var forbundet med normer og værdier. Effektivitetsmålingers normfrie systemdiktering af arbejdspraksis bevirkede tab af sygeplejerskers selvbestemmelse og normefterlevelse. En konsensusbaseret selvbestemmelse i gruppen af medarbejdere ville ellers være optimal ifølge Habermas qua dens emancipatoriske effekt. Den kommunikative handlen var en forudsætning for at imødekomme sygeplejefagets krav om individuel patientbehandling, men denne fortrængtes fra sygeplejerskens arbejdsliv i kraft af systemparadigmets effektivitetsmålinger.

Specialet påviste, at sygeplejersker og læger for ofte kunne kategoriseres som værende kommunikativt inkompetente i arbejdslivet, idet effektivitetsmålinger som systems kolonialisering af livsverden skabte denne forudsætning. Navnlige emotionelle og sociale sider måtte fortrænges i arbejdet med patienter, hvilket stod i klar relation til såvel tabet af faglighed som livsverdenkomponenternes manglende reproduktion på de danske sygehuse. Endvidere i relation til en forringet patientbehandling, der manglede omsorg, tryghedsskabelse og mere information, fordi disse aspekter var betinget af plads til livsverden og kommunikativ handlens indvirkning. Det

kunne ydermere konkluderes, at livsverdenskomponenternes manglende reproduktion i sygeplejen kunne føre til en lavere grad af solidaritet i sygeplejerskers arbejdsliv mellem kollegaer og patienter. I relation til Marx var netop Habermas' kommunikative kompetence en betingelse for, at patienten blev betragtet som et helt menneske, så der ikke skete en fremmedgørelse i relationen mellem sygeplejerske og patient. Mulighed for kommunikativ kompetence ville endvidere bidrage til alsidighed i arbejdslivet. Den kommunikative handlen var en præmis for sygeplejefagets essens, men dens forsvinden skabte strukturel vold i arbejdslivet på de danske sygehuse. Den strukturelle vold refererede primært til påtvungen negligering af livsverden, hvilket kunne forklare systemisk induceret patologi jf. Habermas. Når sygeplejersker negligerede deres verdensreferencer i arbejdslivet, så kunne det potentielt medføre fx manglende jeg-styrke, identitetskriser, meningstab og stress/angst. Slutteligt kunne det medføre misforståelser, hvis patienter forventede samtaler, hvor sygeplejersker og læger ville opnå en dybere forståelse af patienters situation. Dette fordi strategisk kommunikation automatisk er blevet altoverskyggende efter effektivitetsmålingernes brug.

Iht. MU-samtalen konkluderede specialet, at samtaleformens asymmetri og strategiske indlejrethed ville bevirke, at Habermas' gyldighedskrav sjældent indfries. Perlokutionære talehandlinger, strategisk handlen og samtaleparternes bagvedliggende intentioner blev en hæmsko for reel udvikling, der karakteriseredes som reel ændret forståelse ifølge Gadamer. En ændret forståelse ville kræve en tilnærmelse af Gadammers dialogidealer. En fælles sag, horisontsammensmeltning og sandhedshændelser kunne skabe udvikling i arbejdslivet. Udviklingen ville fordre forkastelsen af karaktergivninger, fordi de umuliggjorde Gadammers dialogidealer og kommunikativ handlen. Organisationer kunne med fordel tage udgangspunkt i normbaserede diskussioner om essentielle begreber ift. deres praksis og dermed skabe potentiale for gensidig læring – en transformation af MU-samtalen til en organisatoriske læringsamtale. Denne inddragelse af livsverden i MU-samtalen kunne altså bidrage til medarbejderens gode arbejdsliv. Samtidig kunne den øgede systemkompleksitet heraf gavne organisationer. Det var problematisk for MU-samtalen, som en mulighed for at skabe et bedre arbejdsliv, at de præ-determinerede karaktergivningsbegreber negligerede samtalepartnernes sproglige forforståelse.

Karaktergivninger udgjorde ikke en konkurrenceform, der skabte ny brugbar viden, men strukturerede blot en eksisterende. Specialet fandt derfor, at Hayek ikke kunne nuancere kritikken af bedømmelsesformen karaktergivninger i MU-samtaler som værende uhensigtsmæssig.

Ift. effektivitetsmålinger kunne en applicering af Hayek sandsynliggøre den offentlige sektors tilvalg af NPM's effektivitetsmålinger som værende en naturlig og eksperimentel selektionsproces. Effektivitetsmålinger udgjorde en konkurrenceform som en opdagelsesproces, der bibragte ny og brugbar viden med evolutionær gavnlighed for civilisationen/samfundet. Effektivitetsmålinger som feedback-mekanisme var også brugbare, fordi der kunne opstå ny viden med evolutionært virke i arbejdslivet, når sygeplejersker af nødvendighed tilpassede praksis til målingernes givne vilkår. Slutteligt kunne brud på Hayeks begreb om subjektiv frihed forekomme i højere grad i arbejdslivet, når muligheden for den velreflekterede beslutning forsvandt.

### 13. Litteraturliste

Alrø, H. & Kristiansen, M. (2004) *Dialog og magt i organisationer*. Forfatterne og Aalborg Universitetsforlag

Alstrup, S., Andersen, V., Binderup, L., Bjerring, J.C., Catana, L., Collin, F., Dehs, J., Diderichsen, A., Ebbesen, S., Faye, J., Gonzales, D., Grøn, A., Guldmann, F., Hedegaard, L., Holtug, N., Husted, J., Hügli, A., Jacobsen, M.C., Jepsen, P., Kaufmann, O., Koch, C.H., Lang, S., Lippert-Rasmussen, K., Lübcke, P., Lægaard, S., Mejer, J., Nielsen, M., Nottelmann, N., Olivares, B., Rendtorff, E.P.J.D., Rocca, E., Ryberg, J., Sandøe, P., Stefansen, N.C., Thyssen, O., Varga, S., Wolf, J., Wolsing, P. & Østman, L. (2010) *Politikens Filosofi Leksikon*. (red) Lübcke, P. Politikens Forlag

Andersen, H. et al. (2007) *Klassisk og moderne samfundsteori*. Hans Reitzels Forlag, 4. udgave, 1. oplag

Arneberg, H.M., Bachmann, M., Birkeland, M., Frederiksen, A., Holt, J., Hougaard, L., Ilkjær I., Knutstad, U., Laursen, B.S., Lindhardt, J., Maglekær, K.M., Mahler, P.R., Mathisen, J., Nielsen, C.S., Nøddekou, L.H., Odgaard, E., Sørensen, B. & Øverlie, A. (2012) *Sygeplejebogen 2, Grundlæggende behov*. (red) Hjortsø, M. Gads Forlag, 4. udgave, 1. oplag

Asmuss, B. (2006) *En undersøgelse om medarbejderudviklingssamtaler i en større dansk virksomhed*. Center for virksomhedskommunikation, 1. oplag.

Beedholm, K., Franklin H., Frederiksen, K., Graubæk, AM., Hjort, A.C.O., Hjortsø, M., Holst, I.N., Ilkjær, I., Jensen, L.B.S., Jørgensen, B.B., Kim, H.S., Lassen, T., Lauritzen, J., Linderøth, H.R., Lohne, V., Ludvigsen, M.S., Mathar, H., Rom, G. & Steffensen, R.L. (2012) *Sygeplejebogen 1, Sygeplejerske, Patient, Relation*. (red) Hjortsø, M. Gads Forlag, 4. udgave, 1. oplag

Berlin, I. (1969) *Four Essays on Liberty*. Oxford University Press

Eggensen, R. (2003) *Om medarbejdersamtaler - En bog for ledere og medarbejdere*. Asperup: Eggensens Forlag.

Eriksen, E. O. (2003) *Kommunikativt demokrati - Jürgen Habermas' teori om politik og samfund*. Hans Reitzels Forlag, 1. udgave, 1. oplag

Gadamer, H. G. (2007) *Sandhed og metode – Grundtræk af en filosofisk hermeneutik*. Hans Reitzels Forlag, 2. Udgave, 3. oplag

Habermas, J. (2011) *Teorien om den kommunikative handlen*. Aalborg Universitetsforlag. 4. oplag

Habermas, J. (2005) *Teorien om den kommunikative handlen*. Aalborg Universitetsforlag og Institut for pædagogik og uddannelsesforskning, Danmarks lærerhøjskole. 1. udgave, 3. oplag.

Habermas, J. (1993) *Vergangenheit als Zukunft. Das alte Deutschland im neuen Europa. Ein Gespräch mit Michael Haller*. Piper.

Henderson, V.A. (2012) *Sygeplejerskens grundlæggende principper*. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck, 7. udgave

Henderson, V.A. (1995) *The Nature of Nursing - Reflections after 25 years*. Munksgaard, 1. udgave, 1. oplag

Hood, Christopher (1991) *A Public Management for all seasons?*

Hood, Christopher & Dixon, Ruth (2015) *What We Have to Show for 30 Years of New Public Management: Higher Costs, More Complaints*. Uddrag fra *Governance* Volume 28, Issue 3, July 2015 (International journal of Policy, Administration and Institutions).

Juul, S *Betingelser for sammenhængskraft i det "flydende moderne": Anerkendelse, retfærdighed og god dømmekraft* . I Greve, B. (2011) *Grundbog i socialvidenskab – 4 perspektiver*. Nyt fra Samfundsvidenskaberne, 1 udgave, s 141-165

Jørgensen, A. (2009) *Hans-Georg Gadamer*. Forfatteren og Forlaget ANIS



- Kirkeby, O. F. (2001) *Organisationsfilosofi – en studie i liminalitet*. Samfundslitteratur, 1. Udgave
- Kristiansen, M & Bloch-Poulsen, J. (2000) *Kærlig rummelighed i dialoger: om interpersonel organisationskommunikation*. Aalborg universitetsforlag
- Kristensen, M. (2003) *Disciplinerede dialoger – medarbejdersamtalen som socialteknologi*. Working Paper. 1. Århus: Center for Virksomhedskommunikation.
- Linder, Jens (2018). *New Public Management i Danmark*. Dafolo, 1. udgave, 1. Oplag
- Lukes, S. (1985) *Marxism and Morality*. Oxford University Press
- Marcuse, H (1969) *Det éndimensionale menneske*. København: Gyldendal, 4. oplag
- Mikkelsen, A. (2002) *Medarbejdersamtaler i det nye arbejdslivet*. Cappelen
- Nørgaard, B. (1996) *Habermas i praksis - en indføring i dele af teorierne*. Skipper Clement Seminariet, 2. udgave/oplag.
- Nørgaard, A. & Nüssler, A. (1999) *Medarbejdersamtaler – erfaringer fra 250 virksomheder*. Bülow Management.
- Pahuus, M. (1983) "*Habermas' evolutionsteoretiske rekonstruktion af den historiske materialisme*" i : Schroll Fleischer (red.) : "*Evolution, kultur og samfund*", Systime.
- Pahuus, M. (1984) *Samfund og bevidsthed*. Systime.
- Riis, A. H., & Birkelund R., (2014). *Kommunikation i et dialogisk perspektiv*, s. 35-57 i Jørgensen, K. et al., 2014, *Kommunikation for sundhedsprofessionelle*. Gads Forlag, 3. udgave
- Stordal, H. & Sørensen., A.S. (2009) *Human Resources - videregående uddannelser*. Hans Reitzels Forlag, 3. udgave, 3. oplag

Strandgaard, V., Sørensen, L.M., & Pedersen, S.A. (2003) *Introduktion til medarbejderudviklingssamtaler*. Strandgaard Consulting A/S, 1. udgave

**Websider:**

Andersen, R, S. (2015) *Aftale om kompetenceudvikling*. Finansministeriet, Moderniseringsstyrelsen. Lokaliseret den 21. Februar 2019 på:

[https://kompetenceudvikling.dk/sites/default/files/filer/aftale\\_om\\_kompetenceudvikling.pdf](https://kompetenceudvikling.dk/sites/default/files/filer/aftale_om_kompetenceudvikling.pdf)

Danske Regioner. KL. Økonomi- og Indenrigsministeriet. Finansministeriet. Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse (2013) *Bedre incitament i sundhedsvæsenet*. Lokaliseret den 10. Maj 2019 på:

[https://www.sum.dk/Aktuelt/Nyheder/Tal\\_og\\_analyser/2013/Maj/~media/Filer%20-%20dokumenter/Afrapportering-fra-Udvalget-for-bedre-incitament/Hovedrapport%20Bedre%20incitament%20i%20sundhedsvsenet.ashx](https://www.sum.dk/Aktuelt/Nyheder/Tal_og_analyser/2013/Maj/~media/Filer%20-%20dokumenter/Afrapportering-fra-Udvalget-for-bedre-incitament/Hovedrapport%20Bedre%20incitament%20i%20sundhedsvsenet.ashx)

DR2. (2019) *Jeg svigter mine patienter*. Lokaliseret den 18. Marts 2019 på:

<https://www.dr.dk/tv/se/jeg-svigter-mine-patienter/jeg-svigter-mine-patienter-2/de-manglende-varme-haender-dr2-dok-2018#!/00:02>

HK. (2019) *ALT DU SKAL VIDE OM MEDARBEJDERUDVIKLINGSSAMTALE*. Lokaliseret den 13. Februar 2019 på:

<https://www.hk.dk/karriere/jobudvikling/mus-samtale>

Kronborg, J. (2012) *Fra MUS til MIS – en tiltrængt fornyelse af MUS*. Lokaliseret den 13. Februar 2019 på:

[https://ledelse.borsen.dk/article/view/28/karriere\\_talent\\_og\\_kompetenceudvikling/artikel/fra\\_mus\\_til\\_mis.html](https://ledelse.borsen.dk/article/view/28/karriere_talent_og_kompetenceudvikling/artikel/fra_mus_til_mis.html)

Schmidtz, D. (2016) *Friedrich Hayek*. Stanford Encyclopedia of Philosophy. Lokaliseret den 1. Maj 2019 på:

<https://plato.stanford.edu/entries/friedrich-hayek/>

Sørensen, E. & Torfing, J. (2011) *Samarbejdsdrevet innovation i den offentlige sektor*. Lokaliseret den 25. Maj 2019 på:

[https://www.djoef-forlag.dk/openaccess/oep/files/2010/1\\_2010/1\\_2010\\_4.pdf](https://www.djoef-forlag.dk/openaccess/oep/files/2010/1_2010/1_2010_4.pdf)

Torfing, J. (2016) *New public management har fejlet*. Lokaliseret den 25. Maj 2019 på:

<https://videnskab.dk/kultur-samfund/ny-bog-new-public-management-har-fejlet>

UCN. (2019) *Holde et liv i sin hånd*. Lokaliseret den 10. Maj på:

<https://www.ucn.dk/uddannelser/sygeplejerske/job-og-karriere/steven-krogh-larsen>

UCN. (2019) *Studerende fortæller*. Lokaliseret den 10. Maj på:

<https://www.ucn.dk/uddannelser/sygeplejerske/uddannelsens-indhold/studerende-fort%C3%A6ller>