

Konstant online og fantasien om 'individuel balance'

Et psykoanalytisk perspektiv på arbejdsintensivering via mobilen

Kommunikationsteknologi

Arbejdsliv/privatliv

Ideologi

Dis-identifikation

Fantasi

Žižek

KONSTANT ONLINE OG FANTASIEN OM 'INDIVIDUEL BALANCE'

Et psykoanalytisk perspektiv på arbejdsintensivering via mobilen

Kommunikationsteknologi

Arbejdsliv/privatliv

Ideologi

Dis-identifikation

Fantasi

Žižek

Smartphones og andre mobile kommunikationsteknologier indføres med løfter om at give øget handlekraft og individuel frihed i arbejdslivet. Men et voksende forskningsfelt påviser, at indførelse af disse teknologier ledsages af øget netværksbaseret kontrol og selv-pålagt arbejdsintensivering. Artiklen leverer et overblik over og en diskussion af den spirende internationale forskning i betydningen af smartphones i nutidens arbejdsliv. Denne forskning påpeger generelt en modsætning mellem en diskurs om teknologiers påståede styrkelse af individuel autonomi og præstation på den ene side, og den reelle indrullering af teknologibrugere i nye former for kontrol og en usund arbejdskultur, der indebærer konstant 'opkobling' på den anden. Artiklen foreslår med afsæt hos Žižek en alternativ vinkel på denne problematik, idet den præsenterer en række overvejelser over, hvordan medarbejderes frivillige omfavnelser af smartphones som arbejdsredskab kan begribes, når medarbejderne udtrykker fuld bevidsthed om teknologiens konkrete skadevirkninger på deres private liv.



Kaspar Villadsen

Kaspar Villadsen, ph.d., lektor ved Institut for Ledelse, Politik og Filosofi, Copenhagen Business School. Kaspers forskningsområder inkluderer bl.a. velfærdsledelse, forandringer af velfærdsstaten, Foucault, Governmentality, magtteknologier, kritiske organisationsstudier og poststrukturel teori.

Indledning

Denne artikel præsenterer en række overvejelser over udbredelsen af smartphones og andre mobile kommunikationsteknologier i arbejdslivet. At offentlige og private arbejdsgivere forsyner deres medarbejdere med sådanne teknologier har været en mærkbar tendens i de senere år, men der er kun sparsom forskning i, hvad teknologierne indebærer for medarbejdernes arbejde og hele livsførelse. I dansk sammenhæng har spørgsmålet om de mobile kommunikationsteknologiers betydning fået stigende mediemæssig opmærksomhed. I 2010 beskrev Lisbeth Klastrup, lektor på IT Universitetet, den nye medieopkoblede virkelighed således:

At være online og offline er ikke to separate virkeligheder, det bliver i stigende grad den samme virkelighed, hvor vi hele tiden skifter mellem de to tilstande (...) Vi er i en form for mellemtilstand, hvor vi stadigvæk er ved at forhandle, hvordan vi skal være til som mennesker under de nye betingelser (Klastrup citeret i: Heinskou, 2010).

Med specifikt fokus på arbejdslivet konstaterede Leslie Perlow, professor ved Harvard Business School, i 2012:

Smartphonen har befriet os fra kontorets lænker, og den får os til at føle, at vi kan arbejde hvor som helst og når som helst. Men vi er blevet forført af alle smartphonsens fordele og stiller ikke spørgsmål ved prisen, vi betaler, når vi velvilligt bøjer os for arbejdsgivernes forventninger til, at vi er tilgængelige dag og nat (Perlow citeret i: Palludan, 2012).

Diskussionen af, hvordan nye kommunikationsteknologier kan bidrage til arbejdsintensivering og netværksbaseret overvågning og kontrol, har indtil nu overvejende fundet sted inden for den internationale forskning, særligt inden for kritiske organisationsstudier og nyere forskning i informations- og kommunikationsteknologi (Sewell, 1998; Martinez, 2011; Brivot & Gendron, 2011). I Danmark er forskningen i dette tema stadig kun i sin vorden, omfattende et par nylige bidrag om email-kommunikation, chats og blogs i arbejdslivet (Grønning & Pedersen, 2007; Christiansen, 2010; Grønning, 2012).

Artiklen giver først et overblik over nyere kritisk forskning i brugen af mobil kommunikationsteknologi finansieret af arbejdsgiveren. Dernæst diskuteres, hvordan denne tendens bedst kan analyseres ved at vurdere tre relevante forskningstraditioner, som har fået stigende betydning i den internationale forskning i nye kommunikationsteknologiers rolle i arbejdslivet. For det første er der en forskningstradition, som betragter de mobile teknologier som led i en generel forskydning af grænsen mellem arbejdsliv og privatliv betegnet som 'arbejdsintensivering'. For det andet er der en tradition som med afsæt i tesen om 'kontrolsamfundet' har overvejet, hvordan nye kommunikationsteknologier implicerer en intensivering af netværksbaseret kontrol og overvågning. For det tredje har en lille gruppe nylige bidrag kvalitativt studeret ansatte teknologibrugeres holdninger og på den basis udpeget en diskrepans mellem ideologien om større individuel autonomi via ny teknologi og en realitet præget af stærkt eskalerende arbejdskommunikation.

Jeg foreslår at supplere disse traditioner med et fjerde perspektiv, som består i en reformulering af ideologikritikken ved hjælp af psykoanalytiske begreber. Som jeg skal argumentere for, kan disse begreber hjælpe både den akademiske og den ledelsesmæssige tænkning med at

undgå for hurtige og velkendte slutninger ved at tilbyde en række alternative perspektiver, især på subjektets forhold til teknologien. Her inddrages begreberne 'ideologisk dis-identifikation', 'kynisk bevidsthed', 'fetichisme' og 'fantasme', som er hentet hos Slavoj Žižek. Med inspiration herfra har nogle nylige organisationsstudier overvejet, hvilke mekanismer der gør det legitimt og berettiget for medarbejdere at indgå i arbejdspraksisser, som er modsætningsfulde, belastende eller direkte skadelige for deres livsbetingelser.

Kritiske perspektiver på mobil opkobling

Arbejdsintensivering og opløsningen af grænsen arbejdsliv/privatliv

Det er umiddelbart oplagt, at smartphones og lignende teknologier kan bidrage til at udviske skellet mellem arbejde og fritid, hvilket en række studier allerede har påvist (Hislop & Axtell, 2007; Sherry & Salvador, 2001; Gant & Kiesler, 2001). Smartphones udgør et redskab til at forbinde disse domæner på tværs af tid og rum, fordi de basalt set tilbyder mulighed for konstant 'opkobling', ikke blot med andre individer, men også med databanker og andre arbejdspladsrelaterede informationssystemer. Som ledelsesredskab forøger smartphones og andre kommunikationsteknologier desuden lederes magt til løbende at overvåge brugernes kommunikationsadfærd, som vi skal se nedenfor.

Den forøgede brug af smartphones i arbejdssammenhæng er blevet anskuet som ét element i en langt mere omfattende proces, hvorigennem traditionelle skillelinjer er blevet utydelige eller ligefrem opløst. Det er blevet fremført, at udbredelsen af nye kommunikationsformer har undermineret fysiske begrænsninger med det resultat, at "work and play, the professional and the personal, office and home become de-segmented" (Bhimani, 2003, p. 6). Det følger heraf, at ledelseskontrol ikke længere kan anskues som bundet til bestemte afgrænsede lokaliteter (virksomheden/organisationen) eller veldefinerede tidsrum (arbejdstiden). Forskningsmæssigt peger denne udvikling på, at ledelses- og arbejdslivsforskning, som begrænser sit undersøgelsesfokus til arbejdspladsen og de formelle arbejdsaktiviteter, vil være ude af stand til at indfange afgørende forandringer i nutidens arbejdsliv.

I deres diskussion af "extreme jobs" (p. 51) påpeger Hewlett og Luce, at teknologiske innovationer må forventes i mange tilfælde at bidrage til arbejdsintensivering. Nye niveauer af 'opkobling' medfører arbejdsintensivering, idet kommunikationsmønstrene dikterer adfærd ændringer, såsom at holde smartphones og andre kommunikationsteknologier tændt uafhængigt af tid, sted og social sammenhæng. Forskere på feltet har påpeget, at indførelsen af nye kommunikationsteknologier på arbejdspladsen betyder, at de ansatte altid er 'on call', og hermed langt mere tilgængelige for deres overordnede, som tenderer til at forvente hurtige svartider og opgaveløsning, selv i de ansattes fritid (Hewlett & Luce, 2006; Brown, Green & Harper, 2002). Den afledte opløsning af arbejde og privatsfære kan generere konflikter mellem på én gang at imødekomme arbejdsrelaterede og personlige forventninger og krav.

Øgede krav til ansatte om tilgængelighed er blevet betegnet "the mobile imperative" (Cooper, 2001, p. 28) eller "the technological imperative" (Sherry & Salvador, 2001, p. 118). Dette imperativ indebærer, at ansatte kan blive stillet til regnskab for ikke at have erhvervet eller accepteret arbejdsgiverbetalte mobile kommunikationsteknologier. Desuden kan ansatte blive afkrævet forklaring på manglende benyttelse af teknologien, herunder hvorfor telefonen var slået fra, eller hvorfor de ikke umiddelbart var tilgængelige. Denne dimension af mobil-imperativet er blevet dokumenteret i nylige casestudier, hvor professionelle rapporterede at have

modtaget reprimander fra overordnede vedrørende mangel på tilgængelighed og for manglende hurtighed i deres svar (Cavazotte, Heloisa & Villadsen, 2014).

Sammenfattende kan det siges, at aktuel arbejdslivsforskning har afsløret problematiske aspekter ved indførelsen af nye kommunikationsteknologier, for så vidt forskningen demonstrerer, hvordan de ansattes liv bliver gennemtrængt af stigende krav om 'opkobling' og tilgængelighed. At sådanne krav normalt resulterer i en forøgelse af arbejdstiden (flere arbejdstimer udført per uge) og i arbejdets invasion ind i privatlivet, er ganske veldokumenteret (Kelliher & Anderson, 2010; Middleton, 2007). Imidlertid er spørgsmålet om, i hvilken grad disse forøgede krav medfører forandringer i de ansattes selvforståelse, stadig stort set ubesvaret.

Litteraturen om arbejdsintensivering har sin styrke ved sin påvisning af ændringer i kvantitative og observerbare fænomener såsom antal arbejdstimer, kontraktformer og forskelle på tværs af forskellige stillingskategorier. Den har imidlertid i langt mindre grad adresseret spørgsmålet om, hvilke former for selvforståelse eller subjektivitet blandt ansatte, som understøtter processer af arbejdsintensivering.

Nye netværk af kontrol og overvågning

En anden gren i den kritiske forskning, som behandler spørgsmålet om nye kommunikationsteknologier i arbejdslivet, er litteraturen om netværksbaseret kontrol. Denne fokuserer på, hvordan nye kommunikationsteknologier indgår i en omorganisering af arbejdsprocesserne der skaber større fleksibilitet, men som samtidig rummer nye muligheder for kontrol og overvågning. I denne forskning er fremkomsten af netværksbaserede former for arbejdsorganisering blevet knyttet sammen med en sideløbende intensivering af nye typer overvågningsnetværk (Brivot & Gendron 2011; Barker 1993). Inden for dette forskningsfelt er der blevet sat kritisk fokus på de meget håndgribelige virkninger af fleksible ansættelseskontrakter, øget ledelsesmæssig overvågning, forøget tilgængelighed af personlige oplysninger om medarbejdere og etableringen af overvågning udøvet blandt kollegaer (Sewell, 1998).

Kommunikationsteknologi kan anskues som element i en øget overvågning, såfremt teknologien bruges til at vurdere ansattes adfærd ud fra krav om bl.a. tilgængelighed, svartider og præcision i databehandling. Sådanne former for præstationsevaluering vedrører ikke blot medarbejdere 'på gulvet' inden for service- og fremstillingsindustrien. Højere rangerende professionelle er imidlertid typisk blevet udeladt af denne diskussion, idet de er blevet anskuet som 'autonome teknologibrugere'. Offentlige ledere og mellemledere ville oplagt høre til i denne kategori. Opfattelsen har været, at disse teknologibrugere råder over et betydeligt handlerum i deres daglige arbejde og er i stand til ganske enkelt at udføre deres opgaver mere effektivt ved hjælp af teknologien. Ikke desto mindre har nylig forskning påvist, hvordan sådanne autonome brugere på én gang er underlagt det formelle organisatoriske

hierarki såvel som nye former for mere uformel overvågning fra deres kolleger og underordnede (Mazmanian, Orlikowski & Yates, 2013).

Det er altså på mange niveauer, at begrebet 'overvågningsnetværk' bliver relevant for temaet om konsekvenserne af indførelsen af nye kommunikationsteknologier i arbejdslivet. Mobile kommunikationsteknologier baner vej for magtformer, som ikke længere er bundet til bestemte institutioner, men udøves gennem diffuse netværk af dataudveksling. Ifølge dette perspektiv indlejres ledelsesmæssig kontrol i stigende grad i kommunikationsnetværk, som skaber forbindelser på tværs af – og udenfor – organisationen. Man bør imidlertid være varsom med at forestille sig, at udbredelsen af de nye kommunikationsteknologier indgår som led i en ny form for udbytning, som påtvinges medarbejdere ensidigt 'top-down' fra deres ledere som led i en gennemtænkt, omfattende kontrolstrategi:

“(U)nlike the panopticon which leaves little doubt as to the existence of a relatively clear surveillance project, there is no unified surveillance master plan underlying the proliferation of technologies, there is no central watching figure either. Modern technologies of surveillance are operated by an unstable collective of actors with a variety of agendas, each focusing on diverse targets of control” (Brivot & Gendron, 2011, p. 140).

De nye kommunikations- og overvågningsnetværk skal snarere anskues som 'reversible', idet den overvågning, som de tillader, typisk er gensidig, ikke blot ensidig. For eksempel er ledere og superviserende mellemledere normalt selv genstand for overvågning og evaluering, nogle gange fra de medarbejdere, som de selv superviserer. Det kan konkret dreje sig om overvågning og sanktionering af, hvor hurtigt medarbejdere eller kollegaer svarer på opkald, email og sms. Sådanne forventninger kan naturligvis gøres, når medarbejderen adresseres som medlem af en gruppe eller en virksomhedskultur, som bl.a. ledes ved at kommunikere forventninger om fx tilgængelighed, uformelle omgangsformer eller kommunikative rutiner.

En række studier inspireret af Gilles Deleuzes (1992) tese om 'kontrolsamfundet' (for eksempel Brivot & Gendron, 2011; Martinez, 2011; Whitaker, 1999) udpeger nye former for kontrolnetværk, der virker på tværs af tidligere institutionelle skillelinjer. Her argumenteres der for, at kontrol i stigende grad er blevet 'multicentreret', eftersom der ikke er nogen master plan, som driver den hurtige udbredelse af informations- og overvågningsteknologier fremad. De nye kommunikationsteknologier, som muliggør mere intensiveret og vidtrækkende overvågning, tvinges typisk ikke nedover hovedet på ansatte. Snarere er tendensen, at ansatte eller forbrugere tilbyder deres personlige data i bytte for forskellige goder såsom synliggørelse af deres præstationer, potentiel bonus, favorable priser, eller eksklusivt medlemskab med særlige services, fx 'goldcard'.

Den nye litteratur om overvågning antager, at den nye omsiggribende netværksovervågning, det allestedsnærværende panopticon, virker ved at "belønne deltagelse" (Whitaker, 1999, p. 141). Og meget tyder netop på, at det på arbejdspladserne i mindst lige så høj grad er de ansatte som lederne, der efterspørger nye kommunikationsteknologier og presser på for øget anvendelse af dem.

Overvågningslitteraturens styrke er det stærke fokus, det retter mod de nye netværksbaserede teknologier, som åbner for nye muligheder for fleksibel, mobil og løbende overvågning og sætter distinktionen mellem den, der overvåger, og dem, der overvåges, på spil. Svagheden er, at spørgsmålet om, hvilken type subjektivitet, som understøtter og fremmes i de netværksbaserede kontrolstrukturer, ikke tages under nærmere overvejelse. Det er de institutionelle og teknologiske innovationer, som er i fokus, mens der blot gestikuleres i retning af, hvilke karaktertræk og selvforhold, der præger 'kontrolsamfundets' medlemmer.

'Ubevidst' arbejdsintensivering

En lille gruppe nylige studier af medarbejderes teknologibrug anlægger en mere kvalitativ tilgang fokuseret på brugernes selvformulerede synspunkter, værdier og erfaringer. Centralt står Catherine Middletons (2007) og Melissa Mazmanian, Wanda Orlikowski og Joanne Yates' arbejde (2006; 2013), som fortjener nærmere opmærksomhed. En hovedkonklusion i disse studier fra den amerikanske og canadiske kontekst er, at højt kvalificerede medarbejdere overvejende anlægger en positiv holdning til indførelsen af nye kommunikationsteknologier på arbejdspladsen. De omfavner generelt teknologierne, mens de ikke desto mindre anerkender, at denne omfavnelser fører til eskalerende kommunikationsrutiner og en stigende indtrængning af arbejde i privatsfæren. Årsagen til, at brugerne anser fordelene ved at anvende teknologierne for at overstige de negative konsekvenser, udspringer af forestillinger om øget autonomi, kontrol og kapacitet til at agere som en kompetent professionel.

Således observerede Hislop og Axtell (2007), at serviceingeniører med høj selvbestemmelse over deres arbejde ikke oplevede, at deres brug af mobiltelefonen som arbejdsredskab førte til tab af autonomi eller udviskning af skellet mellem arbejde og privatliv. Tilsvarende konstaterede Middleton (2007), at BlackBerrybrugere anså deres smartphones for at være "empowering" (p. 171), idet de gav dem en oplevelse af større kontrol over deres omgivelser. Mazmanian, Orlikowski og Yates (2006) rapporterede, at deres interviewpersoner anerkendte, at de frivilligt bidrog til intensivering af den arbejdsrelaterede elektroniske kommunikation, men samtidig oplevede de, at teknologien i høj grad hjalp dem til bedre at overvåge og håndtere emailkommunikation.

Spændingen mellem brugeres oplevelse af større arbejdsrelateret, kommunikativ kapacitet og de akkumulerede effekter heraf i form af øgede forventninger om tilgængelighed beskrives ofte som en 'grundlæggende modsætning' eller 'spænding' – en tematik, som står centralt i studier af krævende arbejdsbetingelser og organisatorisk forandring (Tracy, 2004). Temaet om organisatoriske modsætninger giver genklang i studier af medarbejderes anvendelse af kommunikationsteknologi, hvor termer som 'modsætninger', 'ambivalenser', 'paradokser' og 'uforenelige krav' er hyppige.

En generel observation i den spirende forskningslitteratur er således, at kommunikationsteknologier rummer en iboende modsætning, idet de siges på én gang at gøre brugerne mere mobile og kontrollerede, mere handlekraftige og afmægtige (Middleton, 2007). Under overskriften "autonomiens paradoks" (p. 1337) fremfører Mazmanian, Orlikowski og Yates (2013), at professionelles anvendelse af mobil emailkommunikation på én gang forøger og indsnævrer deres autonomi. Den modsætningsfyldte proces drives frem ved, at de professionelle helt overvejende opfatter deres øgede teknologibrug og involvering i arbejdsrelateret kommunikation som styret af frie valg. Samtidig ledsages de intensiverede kommunikation-

rutiner på det individuelle niveau imidlertid af stærkere forventninger om tilgængelighed på det kollektive niveau, idet "a norm of continuous accessibility emerged" (Mazmanian et al., 2013, p. 1350). Hvad forfatterne betegnede som 'autonomiens paradoks' opstod, idet de professionelle oplevede, at deres autonomi og kontrol blev forøget i kraft af deres deltagelse i intens mobilkommunikation. Imidlertid var de akkumulerede virkninger i organisationen stærkt stigende forventninger om tilgængelighed og hurtig svartid, som de facto indsnævrede de professionelles autonomi. Det er netop denne spændingsfyldte relation mellem autonomi og forpligtelse, der præger højt kvalificerede medarbejders brug af kommunikationsteknologier, som artiklen her søger at opnå en dybere forståelse af.

Mazmanian, Orlikowski og Yates (2013) påpeger, at det er de ansatte selv, som frivilligt deltager i en kollektiv eskalering af kommunikationen, som over tid indsnævrer deres autonomi. Forskerne forklarer denne paradoksale praksis med, at ansatte mangler erkendelse af, hvordan kredsløbet af intensiveret kommunikation og forøgede forventninger gradvist indskrænker deres autonomi. Deltagerne i undersøgelsen beskrev generelt deres forøgede teknologibrug som et personligt valg, og ingen henviste til eksternt pres såsom virksomhedskultur, præstationsmålinger eller krav fra overordnede: "Indeed, many had trouble initially explaining why they felt compelled to engage with the device as often as they did" (Mazmanian et al., 2013, p. 1347). Ifølge forfatterne fremviste brugerne således en begrænset refleksion i forhold til at redegøre for, hvorfor de frivilligt indgik i en eskaleret opkobling og kommunikationsrutiner, der lignede tvangshandlinger. De interviewede synes ikke at være fuldt ud i stand til at gennemskue de akkumulerede effekter af deres individuelle praksis. Den grundlæggende fortolkningsramme udpeger en modsætning mellem ideologiens form og praksissens indhold. Interviewpersonerne synes at være blændet af en ideologi om individuel præstation og øget frihed garanteret af teknologien, men de udøver en praksis bestående i konstant opkobling, som reelt indskrænker deres autonomi. Det er værd at bemærke, at forskerne her indtager en langt mere bekymret og kritisk stilling til de nye kommunikationsteknologier, end brugerne gør.

I Middletons (2007) studie beskrives BlackBerry'en som havende "addictive qualities" (p. 169), men ikke desto mindre betonedede brugerne også her teknologiens positive egenskaber, idet de beskrev den med vendinger som "liberating, freeing, tremendously useful and beneficial" (p. 169). Middletons artikel bærer den sigende titel "Illusions of Balance and Control in an Always-on Environment". De ekspansive og arbejdsintensiverende praksisser muliggjort af BlackBerry'en fremstod netop acceptable for brugerne i kraft af 'illusoriske' forestillinger om at være i balance og kontrol. Disse forestillinger indgik ifølge Middleton i en organisationskultur, som hun tværtimod anser for at være 'ude af balance'. Den herskende opfattelse af acceptable kommunikationspraksisser var påvirket af en organisationskultur, som forstærker overarbejde og fremmer urealistiske forventninger til medarbejderes arbejdsengagement (Middleton, 2007). I dette tilfælde er det igen forskeren, der fastslår, at de ansatte er opslugt i en organisationskultur præget af overarbejde og invasion af det private. De ansatte, på hvis vegne forskeren taler, udtrykker ikke desto mindre overvejende påskønnelse af deres mobile kommunikationsteknologier.

Forskernes påstand om en klar diskrepans mellem teknologibrugetes forestillinger om øget handlekraft, professionalismisme og frihed og en kollektiv eskalation af en arbejdskultur, hvor man er konstant opkoblet, udgør umiddelbart et effektivt kritisk greb. Spørgsmålet er

dog, om det ikke er et mere sandsynligt udgangspunkt, at højt kvalificerede teknologibrugere faktisk er grundlæggende bevidste om de praksisser og processer, som de indgår i. Hvis dette er tilfældet, må man opgive antagelsen om en organisationskultur eller underliggende proces, som former deltagerne, idet de 'ubevidst' bidrager til styrkelse af en kollektiv struktur.

I så fald åbnes for en analyse, der ikke på forhånd antager, at der eksisterer en organisatorisk realitet eller 'akkumulerede effekter', som agenterne er (delvist) blinde overfor. Der bliver muligt at anlægge analysestrategier, der ikke straks indsætter teknologibrugeres udsagn i den basale dualitet: Individuel handlen kontra underliggende struktur.

Et psykoanalytisk perspektiv på konstant opkobling

Som indikeret i diskussionen af de kritiske perspektiver på arbejdsrelateret mobil opkobling er disse præget af visse svagheder med hensyn til deres syn på subjektivitet. Enten overser de hvilke nye subjektivitetsformer, som nye arbejdspraksisser giver anledning til, eller også anskuer de teknologibrugere som ubevidste og ukritiske. Det psykoanalytiske perspektiv tilbyder en radikalt anderledes forståelse.

Konstant opkobling og dis-identifikation

I et nyligt studie af ansattes smartphonebrug i et advokatfirma i Brasilien anlagde vi et alternativt analytisk perspektiv på de begrundelser, som teknologibrugerne angav for at deltage i konstant opkobling og eskalerende kommunikation (Cavazotte et al., 2014). Vores hovedkonklusion var, at teknologibrugerne anvendte 'afstandtagen' som en slags generel strategi for håndtering af konstant opkobling. Brugere beskrev således deres omgang med teknologien med ironisk distance, som om de ønskede at lægge afstand til og skærme sig af for en konfrontation med de negative konsekvenser af deres praksis. Vi observerede, hvordan brugerne anlagde en ironisk attitude ved at fortælle morsomheder om deres "compulsive technology use" (Cavazotte et al., 2014, p. 83), og hvad de selv beskrev som en sygelig afhængighed af deres smartphones. Brugerens humoristiske fremstilling af deres kommunikationspraksis som en strategi til bagatellisering og afskærmning fra dens belastende konsekvenser er noteret i den spirende litteratur om mobil kommunikationsteknologi i arbejdslivet (Mazmamanian et al., 2013), men er ikke blevet nærmere udforsket eller teoretiseret.

Vi anvendte begrebet 'ideologisk dis-identifikation' til at beskrive ansattes håndtering af arbejdsbetingelser, som er belastende, men udenfor deres kontrol, som fx eskaleringen i arbejdsrelaterede kommunikationsrutiner. Fleming og Spicer (2003) introducerede begrebet i den kritiske organisationsforskning med inspiration fra Žižek (2002). Žižeks idé er, at moderne ideologi virker ved at tilbyde individet en distance mellem sit selv og den rolle eller praksis, som udøves. For at navigere i omstændigheder uden for deres kontrol, kan ansatte dis-identificere med de (ideologiske) roller og praksisser, som de udfører, ved hjælp af fx ironi, bagatelliserende jokes eller kynisme. Karlsen og Villadsen (2013) beskriver den 'ideologiske dis-identifikation', dvs. forestillingen om distance mellem selvet og den udøvede praksis, således:

“Netop denne forestilling gør det muligt for os at vedblive med at handle »oplyst« ideologisk, idet vi fortsat kan fortælle os selv, at det i virkeligheden ikke er vores sande, men blot et af omstændighederne tvunget, selv, der handler. Gennem vores kritik og latterliggørelse af ideologien bestyrkes vores opfattelse af, at vores ægte selv er kritisk distanceret fra det »hverdagsselv«, der hele tiden og ganske frivilligt underkaster sig »omstændighederne« og »realiteterne«.” (p. 66).

I kraft af en sådan dis-identifikation kan ansatte fastholde den idé, at de er autonome aktører, som befinder sig på afstand af managementideologien, selvom de udfører organisationens ritualer til fulde. I vores studie konkluderede vi netop, at det at indtage en humoristisk eller kynisk attitude i relation til den eskalerende kommunikationspraksis, som foregår på daglig basis, faktisk understøttede og accelererede den selvsamme praksis (Cavazotte et al., 2014). Virksomhedskulturer, der accepterer eller eksplicit opfordrer til humoristisk-kritisk afstandtagen, kan bidrage til, at teknologier indføres med mindre gnidninger og modstand. Dette er måske en af årsagerne til de senere års stigende anvendelse af spil, teater og leg som ledelsesinstrumenter og til at gennemføre forandringsprocesser i nutidens organisationer (Andersen, 2008).

Begrebet om 'ideologisk dis-identifikation' tilbød et alternativt perspektiv på teknologibrugeres formulerede spændingsforhold mellem en forøget handlekraft og professionel kompetence og den samtidige anerkendelse af kommunikativ eskalering og arbejdsintensivering. I dette perspektiv er det ikke et spørgsmål om, at de ansatte er vildledt af en falsk forestilling om deres teknologibrug som styret af individuelle, frie valg. Det er derimod snarere de ansattes idé om, at de har en (refleksiv) afstand til deres praksis, som understøtter eskaleringen.

Eller mere præcist: Det er de ansattes fulde bevidsthed om, at de udøver en praksis, som indebærer modsætninger og skadevirkninger kombineret med forestillingen om, at de kan løsrive sig fra denne praksis, som tillader eskaleringen at fortsætte. Således kan teknologibrugernes hyppige udsagn om 'øget præstation', 'større kontrol' og 'mere autonomi' anskues som funktionelt forbundne med de modstridende udsagn om magtesløshed, tvangshandlinger og ironisk distance. Ifølge Žižek kræver en ideologisk identifikation for at fungere netop altid et element af dis-identifikation, idet intet moderne individ (fx en veluddannet medarbejder, der betragter sig selv som refleksiv, autonom og besiddende en fri vilje) vil overtage en ideologisk identitet fuldstændigt og gå i ét med denne (Žižek, 2002). Forestillingen om at opretholde en afstand og et frit valg i relation til den praksis, som de ansatte udøver, synes netop at gøre det meningsfuldt at udøve den til fulde på en daglig basis.

Vi fortolkede desuden to centrale observationer via begrebet om dis-identifikation. Dels de ansattes objektivisering af deres eskalerende opkobling som en uomgængelig, ekstern realitet, dels deres sideløbende udsagn om kontrol og magtesløshed. Nogle teknologibrugere skiftede netop mellem at fremstille sig selv som værende i fuldstændig kontrol på den ene side og

beskrive den eskalerende kommunikation som et objektivi forhold, som de ingen kontrol havde over og blot måtte indordne sig under på den anden. Andre gange skiftede ansatte mellem at betone kontrol, handlekraft og autonomi på den ene side og afhængighed, socialt pres og psykologisk selvtvang på den anden side. De talte bl.a. om, at deres teknologibrug var 'gået amok' og blevet 'helt sygt' (Cavazotte et al., 2014, p. 83). Vi anskuede ikke disse modstridende udsagn som symptom på indre forvirring, skizofreni eller blindhed overfor de faktiske forhold. I stedet tog vi dem som udtryk for, at de højtuddannede teknologibrugere var yderst refleksive om deres teknologiadfærd, både i relation til dens faciliterende egenskaber, dens skadelige sociale virkninger og deres egen stadigt mere ukontrollable afhængighed af teknologien. Vores position som forskere skiftede hermed. Fremfor at hævde at afdække akkumulerede sociale effekter eller 'doxa', som aktørerne 'uvidende' reproducerer, tog vi som udgangspunkt, at refleksive aktører søger at afbalancere og give meningsfulde svar på de modsætninger, der eksisterer i deres virkelighed.

Mobiltelefoni i arbejdslivet – ideologi, fantasi og fetich

Ved at sætte fokus på temaet om subjektivitet i sammenhæng med arbejdsmæssig teknologi-brug udpeger artiklen følgende spørgsmål: Hvordan spiller forøgede krav om 'opkobling' sammen med den måde, som brugere tilskriver mening til sig selv, deres relationer og omverden. Jeg vil afslutningsvis diskutere, hvordan psykoanalytiske begreber yderligere kan udvide vores analytiske muligheder i fremtidige studier af ny kommunikationsteknologi i arbejdslivet.

Det fremgik ovenfor, at Žižeks psykoanalytisk inspirerede ideologikritik søger at overskride den traditionelle ideologikritik. Vi kan skematisk sige, at traditionel ideologikritik handlede om at oplyse om og afdække falske repræsentationer, der skyggede over faktiske forhold. Man måtte afdække, hvordan forestillinger om 'den frie kontrakt' og 'varens naturlige pris' er fordrejede og mystificerende repræsentationer af reelle sociale og økonomiske relationer. Žižeks udgangspunkt er derimod, at vi i dag ser en mere subtil, 'oplyst' ideologi, der allerede i udgangspunktet er selv-undergravende, kynisk og ironisk i relation til dens egen sandhedsværdi (Žižek, 1989). Den traditionelle strategi om afdækning og oplysning er typisk utilstrækkelig over for en ideologi, der ikke hævder, at dens udsagn er objektive, magtfrie eller ikke-ideologiske, men snarere vedkender sig dette. Det er en moderne ideologi, der opererer gennem kynisk praksis ('jeg er ganske vist udmærket klar over, men jeg gør det nu alligevel') og tillader subjektet at fastholde ideen om en distance mellem sin (ideologiske) praksis og et selv, der står udenfor denne praksis.

Ifølge Žižek er ideologi således ikke en illusion, der slører eller tildækker virkeligheden for os. I stedet består den ideologiske handling i selve det at udpege noget som ideologi – som noget falsk, illusorisk, magtfordrejet, som man 'afslører', 'lægger kritisk afstand til' eller 'frigør' sig fra. Žižek fastslår netop at: "Der ikke findes nogen ideologi, der ikke hævder sig selv ved at afgrænse sig fra noget andet, som den stempler som 'ren ideologi'" (Žižek, 1999a, p. 71). Žižek gør os altså opmærksom på, at enhver skelnen mellem ideologi og ikke-ideologi i sig selv er ideologisk og faktisk udgør en nøglekomponent i ideologiens virkemåde: "The paradox in all these cases is that the stepping out of (what we experience as) ideology is the very form of our enslavement to it" (Žižek, 1989, p. 60).

Dette har implikationer for ledelsesforskningen og potentielt for ledelsespraksis. Vi må udvide vores fokus fra identifikation til at

inkludere dis-identifikation. Fremfor at antage at magten grundlæggende virker ved, at medarbejdere internaliserer 'corporate ideology' eller 'performance discourse', må vi spørge til magtens effektivitet gennem dis-identifikation med netop sådanne ideologier (Fleming & Spicer, 2003).

Begreberne 'fantasi' og 'fetich' tilbyder yderligere analytiske muligheder for studier af anvendelsen af ny kommunikationsteknologi i arbejdslivet. I psykoanalysen, og specifikt hos Žižek, er begge begreber forankret i bestemte antagelser om, hvordan begær og ideologi fungerer. Basalt set skal begær ikke forstås som udspringende af individuelle, grundlæggende behov eller lyster. Dette skyldes, at begæret altid er socialt og sprogligt medieret. Vi anskuer bestemte ting eller praksisser som efterstræbelsesværdige, fordi vi indgår i en social virkelighed, der ophøjer disse ting som attråværdige (Dant, 1996). Der er tale om en 'begærsøkonomi', hvori identitetsdannelse og begær er snævert forbundne. Problemet er, at begæret ifølge psykoanalysen udspringer af en grundlæggende mangel i subjektet frembragt af spørgsmålet om, hvordan subjektet kan blive genstand for den andens begær. Ifølge Žižek er fantasien netop et svar på gåden om, hvad den anden begærer (Žižek, 1999b). Eftersom den andens begær er uudgrundeligt, bliver vores begær fundamentalt uopfyldeligt og tenderer til at glide fra objekt til objekt. Det er her, at ideologien kommer ind i billedet, da dens funktion er at tilbyde subjektet fantasier om det fuldstændigt opfyldte begær, og hermed gør ideologien det muligt for en stund at standse glidningen fra objekt til objekt og tildække, at begæret i virkeligheden er uopfyldeligt. Derfor vil ingen konkret genstand eller praksis endegyldigt tilfredsstille begæret, men afføde erfaringen, at det alligevel 'ikke helt var dét'.

Det centrale begreb hos Žižek i denne forbindelse er 'fantasi'. Ideologiske fantasier drejer sig om vores begærs fuldbyrdelse (Žižek, 1989). Fantasier har deres tiltrækningskraft, fordi de lover en særlig sublim eksistens eller fuldendt identitet og således muliggør en tildækning af vores værensmangel. De udgør derfor også en forsvarsmekanisme imod vores egen oplevelse af mangel og indre splittelse. Fantasier kredser ofte om, hvad der gør os (og andre) fuldkomne, harmoniske, handlekraftige og forløste, og de er hermed samtidig et middel til identitetsskabelse. For kritisk ledelsesforskning er fantasier interessante, fordi de tilbyder subjekter (ledere og medarbejdere) forestillinger om helhed og kan bekræfte dem i, at de udgør en selvberørende kilde til orden i deres verden (Roberts, 2005).

Fantasier kan også være identitetsskabende i kraft af forestillinger om, at den anden (eller konkrete andre) er fuldstændig, et 'helt menneske'. Sådanne forestillinger gør det fx muligt for medarbejderen eller lederen at sige til sig selv: 'Det kan godt være, at jeg er ude af balance, men der findes en work-life balance, som den anden behersker'. Dette er netop en fantasi, som antager en fuldkommenhed hos andre. I forhold til problemet med smartphones på arbejdspladsen kan fantasien om harmonisk balance understøtte en intensiv teknologi-brug, fx i form af principper om 'fornuftig kommunikationsadfærd' eller 'ikke at arbejde om aftenen'. Det bliver muligt at sige det velkendte udsagn: 'Det er jo ikke teknologiernes skyld, det er blot fordi, vi ikke kan finde ud af at bruge dem.' Sådanne fantasmatiske forestillinger om balance i arbejdslivet kan kritisk diskuteres og undersøges i relation til tre aspekter, nemlig 1) hvordan kommunikationsteknologier kan omfavnes og anvendes mere gnidningssløst med reference til 'de andre, som er i balance'; 2) hvordan balanceforestillingen indgår i en bredere 'balanceideologi', som opfordrer til at have et balanceret forhold til en mængde

modsætningsfyldte og potentielt skadelige og konfliktfyldte praksisser, og 3) hvordan fantasien om en afbalanceret håndtering af teknologien skygger over, at teknologien faktisk indebærer en art tilværelsesfortolkning og konstituerer bestemte magtrelationer (Karlsen & Villadsen, 2007).

'Fetichobjektet' er tæt forbundet med antagelserne om ideologiens fantasmatiske mekanismer (Žižek, 1989), og det er et relevant begreb i forhold til studiet af kommunikationsteknologi på arbejdspladsen. Et fetichobjekt opnår dets særlige ophøjede status og attråværdighed i kraft af forestillinger om, hvordan det realiserer menneskelige potentialer og kapaciteter. Det står hermed klart, at fetichegenskaben ved fx smartphones ikke skyldes en iboende, stabil kvalitet ved objektet. Det er derimod de ritualer, som omgiver et objekt – fx rutiner og praksisser omkring smartphonebrug – som bekræfter objektets fetichkarakter (Dant, 1996). Objektet bliver et 'tegn' på fantasmatiske og begærede kapaciteter som fx fuldendthed, balance eller kompetence. Fetich-objekter spiller også en afgørende funktion i forhold til dis-identifikationen og den kyniske praksis – fx medarbejderen, der griner af, at hun er konstant arbejdsmæssigt opkoblet, selvom det ødelægger hendes ægteskab. Den kyniske indstilling til ens praksis med det potentielle traume, som den rummer, er kun mulig, fordi den kompenseres gennem netop fetichisme – altså ved at ophøje og ritualisere et objekt som tegn på en begæret egenskab, fx 'det afbalancerede selv' eller 'professionel kompetence'.

Fetichobjektet påvirker dets 'tilbedere' ved at mediere den magt, som tilbederne tildeler det. Det fremviser eller afspejler således ikke blot dens tilbederes ideer, men former aktivt disses forestillinger og subjektivitet. Det kan derfor ikke umiddelbart fastslås, om et fetichobjekt er en konkret genstand eller er en del af selvet – en fetich befinder sig snarere et sted mellem subjektet og dets omverden (Dant, 1996). I tilfældet mellem smartphones på arbejdspladsen er fetichobjektet således næppe mobiltelefonen i sig selv, men snarere 'professionel kompetence'. Dette åbner for undersøgelser af ikke blot hvordan genstanden, en smartphone, bliver tegn på fuldendelsen af kontrol, professionel kompetence mv., men må desuden inkludere de ritualer og praksisser, som ophøjer denne ideologiske fantasi.

Hvilke implikationer har det ovennævnte perspektiv for ledere og medarbejdere, som skal håndtere nye kommunikationsteknologier på arbejdspladsen?

Man bør være opmærksom på, at en humoristisk omgang med teknologierne og teknologiadfærd kan have risikable effekter. Ikke mindst kan ledere, som omgås den arbejdsrelaterede teknologibrug med ironi, morsomheder og bagatellisering, bidrage til at understøtte en kommunikationskultur, som i sidste ende har en række skadevirkninger. For så vidt ironi og humor allerede anvendes til at bagatellisere teknologibrugeres hverdagsrutiner og de omkostninger, som disse har for deres liv, vil kritisk humor have begrænset potentiale. Det samme gælder øjensynligt for krav om fælles regler eller 'kollektive normer' for teknologibrug på arbejdspladser. Sådanne krav udfordrer ikke grundlæggende den ekspansive anvendelse af kommunikations-

teknologi, idet de placerer sig indenfor et register, hvor teknologien fundamentalt fremstår som en hjælper.

Vi har set, at aftaler om 'rimelig kommunikationskultur' og eget ansvar for at 'koble fra' mv., næppe truer en intensiv brug af kommunikationsteknologi på arbejdspladsen, men snarere understøtter den. Fremfor at acceptere udsagn om at nye teknologier fx 'øger individuel kompetence' eller 'muliggør fleksible ordninger' bør ledere anerkende den sociale ordens grundlæggende konfliktfuldhed og teknologiens uundgåelige funktion heri. De bør også undgå at konstruere systemiske arbejdslivsproblemer som individuelle problemer, hvilket impliceres i udsagn som 'stressramt' eller 'udbrændthed'. I stedet kan man søge at ekster-nalisere det patologiske og i stedet tale om et 'usundt arbejdsmiljø', 'sygdomsfremkaldende betingelser' eller 'kollektiv stress'. Fleming og Spicer (2003) fremhæver netop det kritiske potentiale i en 're patologisering' af organisationen og arbejdslivet.

Spørgsmålet er, hvilken type kritik og modstandsformer som vil være effektive i en situation, hvor nye kommunikationsteknologier efterspørges af både medarbejdere og ledere? Som et middel til at intervenere i en kynisk kontekst, hvor kritik nemt indoptages i ledelsesstrategien har Allesia Contu med afsæt hos Žižek foreslået 'umulige modstandshandlinger'. Det umulige består i, at disse handlinger netop ikke kan rummes inden for de retningslinjer, som der gøres modstand imod (Contu, 2008). Der skal være tale om modstandshandlinger, som grundlæggende udfordrer og forandrer den symbolske struktur (vores meningsgivende strukturer af sprog og symboler) og derfor typisk udøves med høje potentielle risici. Karlsen og Villadsen foreslår mere specifikt en række mulige modstandsformer, som kan benyttes i organisationer, hvor humor og ironisk distance allerede indgår som et accepteret element i ledelsesstrategien (Karlsen & Villadsen, 2013). Forslagene drejer sig bl.a. om handlinger, der søger at fremprovokere sammenbrud i den symbolske orden – og ikke mindst begreber om helhed, harmoni og konfliktløst fællesskab. Hvorvidt 'umulige' modstandshandlinger bliver tænkbare og praktiserbare, eller de må understøttes af mere konventionelle magtmidler i form af arbejdsrettigheder og kollektive aftaler, er et tema for fremtidige diskussioner af den arbejdsmæssige opkoblings nye praksisser. Hvordan teknologibrug og magtkampe spiller sammen med formelle arbejdsregulativer, ansættelseskontrakter eller arbejdstageres rettigheder savner ligeledes undersøgelse (Araujo & Villadsen, 2013). Set fra det psykoanalytiske perspektiv vil henvisninger til balanceidealer og humane værdier næppe udgøre et solidt bolværk mod kompetenceideologien. Såfremt subjektet grundlæggende er konstitueret ved sin mangel, udgør krav om realisering af indre, individuelle potentialer en bedragerisk allieret overfor ideologiens fantasmatiske forestillinger. Den basale implikation for ledere og medarbejdere bliver ikke så meget at identificere sig med, hvem man er (de ideologiske fantasier), men med, hvad man gør (den konkrete praksis).

Jeg takker tidsskriftets to anonyme reviewere for deres frugtbare kommentarer til en tidligere version af artiklen samt at takke redaktør Ursula Plesner for hendes grundige kommentering og revision af artiklen.

Litteratur

Andersen, N. (2008). *Legende magt*. København: Hans Reitzels Forlag.

Araujo, A.R.D., & Villadsen, K. (2013). O uso dos smartphones na relação de emprego: Uma análise do poder na empresa para além do contrato de trabalho. *Revista do Ministério Público do Trabalho*, 23, 347-364.

- Barker, J.R. (1993). Tightening the Iron Cage: Concertive control in self-managing teams. *Administrative Science Quarterly*, 38, 408-437.
- Bhimani, A. (2003). Digitization and Accounting Change. In A. Bhimani (Ed.) *Management Accounting in the Digital Economy* (pp. 1–12). Oxford, England: Oxford University Press.
- Brivot, M., & Gendron, Y. (2011). Beyond Panopticism: On the ramifications of surveillance in a contemporary professional setting. *Accounting, Organizations and Society*, 36, 135–155.
- Brown, B., Green, N., & Harper, R. (2001). *Wireless World: Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*. London, England: Springer.
- Cavazotte, F., Lemos, A., & Villadsen, K. (2014). Corporate Smartphones: Professionals' Conscious Engagement in Escalating Work Connectivity. *New Technology, Work, and Employment*, 29, 72-87.
- Contu, A. (2008). Decaf Resistance: Misbehaviour, desire and cynicism in liberal workplaces. *Management Communication Quarterly*, 21, 364–379.
- Cooper, G. (2001). The Mutable Mobile: Social Theory in the Wireless World. In B. Brown, N. Green, & R. Harper (Eds.), *Wireless world: Social and interactional aspects of the mobile age* (pp. 19-27). London, England: Springer..
- Christiansen, T.J. (2010). *Corporate blogging: Medarbejderes kommunikative handlekraft*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Dant, T. (1996). Fetishism and the Social Value of Objects. *The Sociological Review*, 44, 495-516.
- Deleuze G. (1992). Postscript on the societies of control. *October*, 59(Winter), 3-7.
- Fleming, P., & Spicer, A. E. (2003). Working at a Cynical Distance: Implications for Subjectivity, Power and Resistance. *Organization*, 10, 157-179.
- Gant, D., & Kiesler, S. (2001). Blurring and boundaries: Cell phones, mobility and the line between work and personal life. In B. Brown, N. Green, & R. Harper (Eds.), *Wireless world: social and interactional aspects of the mobile age* (pp. 121-132). London, England: Springer.
- Grønning, A. (2012). Structure, complexity and cooperation in parallel external chat interactions. *MedieKultur*, 28, 57-81.
- Grønning, A., & Pedersen, L. (2007). *E-mail-kommunikation*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Heinskou, N. (2010, August 29). Altid på standby i det hektiske samfund. *Politiken, Sektion 3*, p. 3.
- Hewlett, S., & Luce, C. (2006, December). Extreme Jobs: The Dangerous Allure of the 70-hour workweek. *Harvard Business Review*, 84, 49-59.
- Hislop, D., & Axtell, C. M. (2007). The Neglect of Spatial Mobility in Contemporary Studies of Work: The case of telework. *New Technology Work and Employment*, 22, 34-51.
- Karlsen, M. P., & Villadsen, K. (2007). Hvor skal talen komme fra?: *Dialogen som omsiggribende ledelsesteknologi*. *Dansk Sociologi*, 18, 7-28.
- Karlsen, M.P., & Villadsen, K. (2013). Når ledelsen ler med: Om humor og magt i samtidens organisationer. *Nordiske organisationsstudier*, 15, 55–77.
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2010). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work. *Human Relations*, 63, 83-106.
- Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2006). CrackBerrys: Exploring the Social Implications of Ubiquitous Wireless Email Devices. Conference Paper presented at: *EGOS 2006, Sub-theme 14. Technology, Organization and Society: Recursive Perspectives* (Bergen: 6-8 July).
- Mazmanian, M., Orlikowski, W.J., & Yates, J. (2013). The Autonomy Paradox: The Implications of Wireless Email Devices for Knowledge Professionals. *Organization Science*, 24, 1337-1357.
- Martinez, D. E. (2011). Beyond disciplinary enclosures: Management control in the society of control.

Critical Perspectives on Accounting, 22, 200–211.

Middleton, C. A. (2007). Illusions of Balance and Control in an Always-on. Environment: A Case Study of BlackBerry Users. Continuum: *Journal of Media & Cultural Studies*, 21, 165-178.

Palludan, R. (2012, December 31). *Smartphonen får hjernen til at holde døgnåbent. Berlingske tidende. Sektion 1*, pp. 4-5.

Roberts, J. (2005). The Power of the "Imaginary" in Disciplinary Processes. *Organization*, 12, 619-642.

Sewell, G. (1998). The Discipline of Teams: The Control of Team-Based Industrial Work through Electronic and Peer Surveillance. *Administrative Science Quarterly*, 43, 397-428.

Sherry, J., & Salvador, T. (2001). Balance in mobile work. In B. Brown, N. Green, & R. Harper (Eds.), *Wireless world: social and interactional aspects of the mobile age* (pp. 108-121). London, England: Springer).

Tracy, S. J. (2004). Dialectic, contradiction, or double bind? Analyzing and theorizing employee reactions to organizational tensions. *Journal of Applied Communication Research*, 32, 119–146.

Whitaker, R. (1999). *The End of the Private*. New York, NY: The Free Press.

Žižek, S. (1989). *The Sublime Object of Ideology*. New York, NY: Verso.

Žižek, S. (1999a). The Spectre of Ideology. In E. Wright & E. Wright (Eds.), *The Žižek Reader* (pp. 53-87). Oxford: Blackwell.

Žižek, S. (1999b). *The Ticklish Subject: The Absent Centre of Political Ontology*. New York, NY: Verso.

Žižek, S. (2002). *Welcome to the Desert of the Real*. London, England: Verso.