

Bilag 2

DIMENSIONERNE I UNDERSØGELSEN - HVORDAN ER DE MÅLT?

I undersøgelsen anvendes en lang række dimensioner i det psykiske arbejdsmiljø. Det kan være indflydelse i arbejdet, stress, social støtte osv. Disse dimensioner måles undertiden ved hjælp af ét enkelt spørgsmål, men i reglen anvendes flere, idet det giver større pålidelighed og præcision. I de allerfleste tilfælde har spørgsmålene fem svar-kategorier (som fx Altid, Ofte, Somme tider, Sjældent, Aldrig). Man giver så point for hver af de fem svarmuligheder (100, 75, 50, 25, 0). Derefter udregner man for hver person den gennemsnitlige score for de spørgsmål, som indgår i dimensionen. Denne score kan altså gå mellem 0 og 100. Derefter udregner man gennemsnittet for de personer, der befinder sig i den gruppe, som man undersøger. (For eksempel sygeplejersker, der arbejder i skadestuer). Man siger i reglen, at en forskel på 5 point er "væsentlig", når man arbejder med dimensioner, der går fra 0 til 100. En væsentlig forskel er - populært sagt - det, som den enkelte kan mærke som en forskel. Små forskelle på 2-3 point er altså uden særlig praktisk betydning, selv om de undertiden er "statistisk signifikante".

I de fleste tilfælde er *høje* værdier på de forskellige dimensioner positivt. Eksempler er indflydelse, social støtte, mening, tillid osv. I de fleste tilfælde er der ingen tvivl om dette. Dog er der en enkelt dimension, hvor det er mindre indlysende, nemlig *kognitive krav*. Disse krav anses for positive, idet forskningen har vist, at sådanne krav er udviklende og udfordrende (se i øvrigt beskrivelsen af dimensionen).

I følgende tilfælde er det de *lave* værdier, der er positive:

- Arbejds mængde
- Arbejdstempo
- Følelsesmæssige krav
- Krav om at skjule følelser
- Rollekonflikter
- Arbejds-/privatlivskonflikt
- Arbejdsskift
- Udbrændthed
- Stress

Nedenfor følger en gennemgang af de dimensioner, der anvendes i undersøgelsen.

KRAV I ARBEJDET:

Arbejds mængde (kvantitative krav)

Kvantitative krav handler om, hvor *meget*, man skal nå på sit arbejde. I spørgeskemaet handler de fire spørgsmål om et muligt misforhold mellem arbejdsopgavernes omfang og den tid, der er til rådighed for at udføre dem tilfredsstillende. Hvis der konstant er høj arbejds mængde, kan der opstå stress. Det hjælper, hvis man har indflydelse på sit arbejde og har ressourcer til at imødekomme kravene. Det er også en stor fordel, at kravene er klare og entydige, således at man ved, hvornår man har udført opgaven tilfredsstillende.

De fire spørgsmål om arbejds mængde:

- Er dit arbejde ujævnt fordelt, så det hober sig op?
- Hvor ofte sker det, at du ikke når alle dine arbejdsopgaver?
- Er det nødvendigt at arbejde over?
- Må du springe frokostpausen over, fordi der er for meget at lave?

Arbejdstempo

I skemaet er spørgsmålet om arbejdstempo adskilt fra spørgsmålene om arbejdsmængde. Det skyldes, at en række jobs lægger *entydigt* vægt på højt tempo, og at højt tempo kan have andre konsekvenser for de ansatte end fx stor arbejdsmængde og mange deadlines. Højt tempo kaldes også *intensivering af arbejdet*, og har historisk især været kendt i fag med samlebåndsarbejde, tidsstudier osv. I de senere år har vi set nye fag, hvor der også er stor vægt på intensivering – fx i social og sundhedssektoren.

Spørgsmålet om arbejdstempo:

- Er det nødvendigt at arbejde meget hurtigt?

Kognitive krav

Kognition betyder tænkning. De kognitive krav handler altså om at bruge den indvendige side af hovedet. I skemaet er der spørgsmål om at skulle overskue mange ting, at skulle træffe svære beslutninger, at skulle huske meget og at skulle få gode idéer. Hovedet har godt af at blive brugt. Derfor er det godt med *høje* kognitive krav! Dog skal man jo altid huske, at krav skal svare til den ansattes kompetence og færdigheder.

De fire spørgsmål om kognitive krav:

- Skal du overskue mange ting på én gang i dit arbejde?
- Kræver dit arbejde, at du er god til at få idéer?
- Kræver dit arbejde, at du husker meget?
- Kræver dit arbejde, at du træffer svære beslutninger?

Følelsesmæssige krav

Følelsesmæssige krav opstår, når man arbejder med mennesker. Især hvis der er tale om mennesker med store problemer, meget voldelige eller vanskelige personer eller problemer, som det er vanskeligt at finde en løsning på. Det vil tit være sådan, at høje følelsesmæssige krav er et *vilkår*, når man arbejder med mennesker. Når det er tilfældet, er det vigtigt, at de ansatte er "klædt på" til at tackle de følelsesmæssige krav.

De tre spørgsmål om følelsesmæssige krav:

- Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt belastende situationer?

- Er dit arbejde følelsesmæssigt belastende?
- Bliver du følelsesmæssigt berørt af dit arbejde?

Krav om at skjule følelser

At skulle skjule sine følelser er også et følelsesmæssigt krav. Dette krav findes især i arbejdet med klienter, patienter, elever og kunder. Ofte er der tale om, at man skal være høflig og venlig, selv om den pågældende klient/patient ikke selv optræder særlig venligt eller høfligt. Også her gælder det om at være "klædt på" til at tackle kravene. De ansatte kan fx have behov for at vide, hvor grænsen går for det, de skal finde sig i, hvis de bliver truet eller forulempet. En del undersøgelser har endvidere vist, at der også kan være høje krav om at skjule følelser, hvis man arbejder på en arbejdsplads med mange konflikter og klikker.

De to spørgsmål om at skjule følelser:

- Kræver dit arbejde, at du lader være med at sige din mening?
- Kræver dit arbejde, at du skjuler dine følelser?

ARBEJDETS ORGANISERING OG INDHOLD:

Indflydelse

Indflydelse i arbejdet handler om den ansattes *egen arbejdssituation*. I skemaet spørges der om indflydelse på en række forhold af umiddelbar betydning for den enkelte ansatte. Der sigtes ikke mod at måle indflydelse gennem fx samarbejdsudvalg eller lignende. Indflydelse er en meget vigtig dimension i det psykiske arbejdsmiljø. Det gælder især, hvis der er tale om høje krav i arbejdet.

De fire spørgsmål om indflydelse i arbejdet:

- Har du indflydelse på beslutninger om dit arbejde?
- Har du indflydelse på, hvad du laver på dit arbejde?
- Har du indflydelse på, hvem du arbejder sammen med?
- Har du indflydelse på mængden af dit arbejde?

Udviklingsmuligheder

Et udviklende arbejde indeholder kvalitative krav, der er "lidt for store", også kaldet udfordringer. Den slags arbejde skaber personlig vækst og udvikler kompetencer hos de ansatte. Manglende udviklingsmuligheder skaber apati, hjælpeløshed og passivitet.

De tre spørgsmål om udviklingsmuligheder i arbejdet:

- Kan du bruge din kunnen og færdigheder i dit arbejde?
- Har du muligheder for at lære nyt gennem dit arbejde?
- Kræver dit arbejde, at du er initiativrig?

Mening i arbejdet

Et meningsfuldt arbejde giver formål og sammenhæng. Formålet er "lodret", dvs. at arbejdet eller produktet har relation til et mere alment formål som for eksempel at helbrede syge eller at producere nyttige produkter. Sammenhæng er "vandret", dvs. at man kan se, hvordan ens eget arbejde bidrager til virksomhedens samlede produkt. Hvis man synes, at arbejdet er meningsfuldt, vil man næsten altid være engageret i sit arbejde.

De tre spørgsmål om mening i arbejdet:

- Føler du, at du yder en vigtig arbejdsindsats?
- Er dine arbejdsopgaver meningsfulde?
- Føler du dig motiveret og engageret i dit arbejde?

SAMARBEJDE OG LEDELSE (RELATIONELLE FAKTORER):

Forudsigelighed

Forudsigelighed drejer sig om at undgå uvished og usikkerhed. Dette opnås ved at give de ansatte relevante informationer på det rette tidspunkt. At give relevante informationer er en central ledelsesopgave. Der er altså ikke tale om forudsigelighed i den forstand, at man skal kunne forudsige detaljerne i hverdagen. Tværtimod - det er "de store linjer", der betyder noget.

De to spørgsmål om forudsigelighed:

- Får du al den information, du behøver for at klare dit arbejde godt?
- Får du på din arbejdsplads information om f.eks. vigtige beslutninger, ændringer og fremtidsplaner i god tid?

Rolleklarhed

Rolleklarhed er et spørgsmål om at vide, hvad arbejdet går ud på. Manglende rolleklarhed er en kilde til stress, forvirring og gnidninger mellem forskellige medarbejdere og faggrupper. Rolleklarhed er både "lodret" (Hvor meget har jeg at skulle have sagt?) og "vandret" (Hvad skal jeg lave, og hvad skal de andre lave?).

De fire spørgsmål om rolleklarhed:

- Ved du helt klart, hvad der er dine ansvarsområder?
- Ved du nøjagtigt, hvad der forventes af dig i dit arbejde?
- Ved du præcist, hvor megen selvbestemmelse du har i dit arbejde?
- Er der klare mål for dit eget arbejde?

Rollekonflikter

Rollekonflikter handler om to ting: 1) Forskellige forventninger fra forskellige mennesker. 2) Modstrid mellem den ansattes egne og andres forventninger. Rollekonflikter kan give stress hos den enkelte og konflikter med andre.

De fire spørgsmål om rollekonflikter:

- Må du somme tider foretage dig ting i dit arbejde, som forekommer dig unødvendige?
- Må du somme tider gøre noget, der egentlig skulle have været gjort anderledes?
- Bliver der stillet modstridende krav til dig i arbejdet?
- Foretager du dig noget i dit arbejde, som bliver accepteret af nogle personer, men ikke af andre?

Anerkendelse

De ansatte kan belønnes på en række måder for deres indsats. De vigtigste former er løn, karrieremuligheder og anerkendelse. Denne dimension fokuserer på den daglige anerkendelse for at have udført et godt stykke arbejde. Belønning er en central dimension i det psykiske arbejdsmiljø, fordi den handler om oplevelsen af retfærdighed. Ansatte, der ikke modtager en rimelig belønning for deres indsats, vil ofte reagere med at sætte indsatsen ned. På den måde får virksomheden mindre produktive og engagerede medarbejdere.

De to spørgsmål om anerkendelse:

- Bliver dit arbejde anerkendt og påskønnet af ledelsen?
- Bliver du behandlet retfærdigt på din arbejdsplads?

Ledelseskvalitet

Denne dimension handler om den nærmeste leders kvaliteter som leder, således som dette opleves af de ansatte. Ledelseskvalitet anses for at være en central faktor i det psykiske arbejdsmiljø.

De fire spørgsmål om ledelseskvalitet:

Spørgsmålene handler om ledelsen af din afdeling :

I hvor høj grad kan man sige, at din nærmeste leder på din arbejdsplads

- Sørger for, at den enkelte medarbejder har gode udviklingsmuligheder?
- Prioriterer trivslen på arbejdspladsen højt?
- Er god til at planlægge arbejdet?
- Er god til at løse konflikter?

Social støtte

Social støtte fokuserer på hjælp, feedback og villighed til at lytte hos både den nærmeste leder og hos kollegerne. Vigtige egenskaber ved hjælp og støtte er timing (Kommer støtten, når der er brug for den?) og form (Er det den rigtige form for støtte?). At give "gode råd", når den ansatte ikke har bedt om det eller føler behov for det, kan være værre end ingenting.

De fire spørgsmål om social støtte:

- Hvor ofte får du hjælp og støtte fra dine kolleger?
- Hvor ofte er dine kolleger villige til at lytte til dine problemer med arbejdet?
- Hvor ofte får du hjælp og støtte fra din nærmeste overordnede?
- Hvor ofte er din nærmeste overordnede villig til at lytte til dine problemer med arbejdet?

Socialt fællesskab

Denne dimension handler om, hvorvidt de ansatte indbyrdes har et godt samarbejde og en følelse af fællesskab. Det sociale fællesskab har stor betydning for trivslen og stemningen på en arbejdsplads.

De tre spørgsmål om socialt fællesskab på arbejdspladsen:

- Er der en god stemning mellem dig og dine kolleger?
- Føler du dig som en del af et fællesskab på din arbejdsplads?
- Er der et godt samarbejde blandt kollegerne på din arbejdsplads?

Feedback

Alle mennesker har behov for feedback. Både når vi laver noget godt og noget mindre godt. Det afgørende for de fleste mennesker er, at feedback gives på en god måde og på rette tidspunkt. Arbejdspladser, hvor der er stor tillid og gensidig respekt, er i reglen kendetegnet ved, at man er god til at give feedback til hinanden.

De to spørgsmål om feedback på arbejdspladsen:

- Hvor ofte taler du med din overordnede om, hvor godt du udfører dit arbejde?
- Hvor ofte taler du med dine kolleger om, hvor godt du udfører dit arbejde?

SOCIAL KAPITAL PÅ ARBEJDSPLADSEN:

De næste spørgsmål handler om anerkendelse, retfærdighed og tillid på din arbejdsplads.

Retfærdighed

Retfærdighed er en central værdi på arbejdspladsen såvel som i resten af samfundet. Retfærdighed handler både om proces og resultat. Altså både om den måde, tingene bliver afgjort og besluttet på, og det resultat, der kommer ud af det. Hvis medarbejderne ikke føler sig behandlet retfærdigt og med respekt, vil det have en lang række negative virkninger for både virksomheden og de ansatte.

De to spørgsmål om retfærdighed:

- Bliver konflikter løst på en retfærdig måde?
- Bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde?

Tillid (mellem ledelse og ansatte)

Tillid er et nøgleord til forståelsen af kulturen på en arbejdsplads. Tillid handler helt fundamentalt om, hvorvidt man tror på hinanden i det daglige eller ej. Tillid handler også om, at man frit kan give udtryk for holdninger og følelser uden at være bange for negative reaktioner. Det modsatte af tillid er kontrolsystemer og overvågning.

De to spørgsmål om tillid på arbejdspladsen:

- Kan man stole på de udmeldinger, der kommer fra ledelsen?
- Stoler ledelsen på, at medarbejderne gør et godt stykke arbejde?

(Dimensionen "Social kapital" er gennemsnittet af retfærdighed og tillid).

PERSON-ARBEJDE FAKTORER:

Jobtilfredshed

De ansattes trivsel og tilfredshed med deres arbejde er selvfølgelig en meget vigtig dimension. Man skal være opmærksom på, at der godt kan være stor tilfredshed og *samtidigt* mange problemer. Tilfredshed udspringer i reglen af to ting: Det ene er arbejdets indhold og mening, og det andet er for-

holdet til kolleger og ledere, herunder arbejdspladsens sociale kapital.

De tre spørgsmål om jobtilfredshed:

Spørgsmålene handler om dit job i almindelighed. Hvor tilfreds er du med

- Dine fremtidsudsigter i arbejdet?
- Måden, dine evner bruges på?
- Dit job som helhed, alt taget i betragtning?

Arbejds-/privatlivskonflikt

De to spørgsmål belyser den mulige konflikt mellem arbejde og familieliv/privatliv. Vi fokuserer især på to former, nemlig konflikt vedrørende energi (psykisk og fysisk overskud) og tid. Arbejds-/privatlivskonflikt er i reglen størst hos ansatte med høj uddannelse og løn. Det hænger især sammen med det såkaldte grænseløse arbejde, hvor arbejde og fritid flyder sammen.

De to spørgsmål om arbejds-/privatlivskonflikt:

- Sker det, at der er konflikt mellem dit arbejde og privatliv, sådan at du helst ville være "begge steder på én gang"?
- Føler du, at dit arbejde tager så meget af din energi, at det går ud over dit privatliv?

Arbejdsevne

Når man snakker om et menneskes helbred, skelner man i reglen mellem tre forskellige dimensioner:

- 1) Det medicinske helbred (hvad fejler personen?).
- 2) Det selv vurderede helbred (hvordan har personen det?).
- 3) Funktionsevnen (hvad kan personen?). Funktionsevnen handler altså om, hvad man kan, og i denne forbindelse er arbejdsevnen helt central. Arbejdsevnen skal altid ses i forhold til en bestemt type af arbejde. Man kan godt være telefonpasser, selv om man er blind, men det er ikke så godt at arbejde som chauffør.

Spørgsmålet om arbejdsevne:

- Vil du sige, at din arbejdsevne er nedsat på grund af sygdom, ulykke eller slid?

Arbejdsskift

I forskningen anvendes "intention to quit" ofte som en indikator for trivsel eller tilfredshed. Det viser sig nemlig, at planer om at forlade arbejdspladsen i almindelighed afspejler trivslen temmelig godt. For arbejdspladsen har det to konsekvenser, hvis mange har intentioner om at forlade stedet: 1) Når man tænker på at søge væk, har man allerede "meldt sig ud", hvilket betyder, at motivation og engagement er lavt. 2) Planer om at søge væk er en god prediktor for den faktiske personaleflugt, hvilket betyder at man får en stor personaleomsætning.

De to spørgsmål om arbejdsskift:

- Har du planer om at skifte hovedbeskæftigelse?
- Har du inden for de seneste 4 uger søgt anden hovedbeskæftigelse?

HELBRED OG VELBEFINDENDE:

Selvurderet helbred

Selvurderet helbred er personens vurdering af sin egen samlede helbredstilstand. Det har vist sig, at denne vurdering hænger meget kraftigt sammen med fx fravær, tidlig pension, brug af sundhedsvæsenet og samlet dødelighed. Ofte er selvurderet helbred bedre til at forudsige disse ting end lægediagnosticeret sygelighed.

Spørgsmålet om selvurderet helbred:

- Hvordan synes du, at dit helbred er alt i alt?

Arbejdsrelateret udbændthed

Udbændthed defineres i reglen som en tilstand af træthed og udmattelse, som man ikke kan sove sig fra. Tværtimod sover man ofte dårligt og er træt om morgenen, hvor man burde være udhvilet. Spørgsmålene nedenfor er fra skemaet Copenhagen Burnout Inventory (CBI), hvor der skelnes mellem *personlig udbændthed*, *arbejdsrelateret udbændthed* og *klientrelateret udbændthed*. Spørgsmålene nedenfor om arbejdsrelateret udbændthed kan besvares af alle i arbejde - uanset om man arbejder med klienter/patienter eller ej.

De syv spørgsmål om arbejdsrelateret udbændthed:

- Udmatter dit arbejde dig følelsesmæssigt?

- Føler du dig frustreret af dit arbejde?
- Føler du dig udbændt på grund af dit arbejde?
- Føler du, at hver time er en belastning for dig, når du er på arbejde?
- Er du udmattet om morgenen ved tanken om endnu en dag på arbejde?
- Føler du dig udkørt, når din arbejdsdag er slut?
- Har du overskud til at være sammen med familie og venner i fritiden?

Klientrelateret udbændthed

I Copenhagen Burnout Inventory skelnes der som sagt mellem arbejdsrelateret og klientrelateret udbændthed. (Begrebet klient dækker over: Patienter, beboere, borgere, studerende osv.). Formålet hermed er at kunne belyse, om man - populært sagt - er træt af sit arbejde eller træt af patienterne. Hermed undgår man at falde i den fælde at henføre al udbændthed til at "arbejde med mennesker", som man traditionelt har gjort.

De seks spørgsmål om klientrelateret udbændthed:

- Føler du, at du giver mere, end du får igen i dit arbejde med patienter/klienter?
- Bliver du tappet for energi af at arbejde med patienter/klienter?
- Føler du, at det er belastende at arbejde med patienter/klienter?
- Føler du, at det er frustrerende at arbejde med patienter/klienter?
- Er du træt af at arbejde med patienter/klienter?
- Er du sommetider i tvivl om, hvor længe du orker at blive ved med at arbejde med patienter/klienter?

Stress

Stress defineres ofte som kombinationen af anspændthed og ulyst. Kort-tids stress kan være nyttigt og godt, når man skal præstere lidt mere end normalt. Derimod er et højt stressniveau over længere tid skadeligt både for livskvaliteten, arbejdsindsatsen og helbredet. Langvarig stress øger blandt andet risikoen for hjertesygdomme, mave-tarm-lidelser, depression og lidelser i bevægeapparatet.

Spørgsmålet om stress:

- Hvor tit har du inden for de sidste 4 uger været stresset?