

MOGENS AGERVOLD

**UNDERSØGELSE AF DET
PSYKOSOCIALE
ARBEJDSMILJØ BLANDT
SOCIALRÅDGIVERE I
SØNDERJYLLAND**

PRIAM RAPPORT 1:2005

**PSYKOLOGISK INSTITUT 2005
AARHUS UNIVERSITET**

© Copyright Mogens Agervold
Rapporten må ikke citeres eller kopieres uden forfatterens tilladelse.
Århus 2005

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	5
SCREENINGSVÆRKTØJET	7
BESVARELSE OG BESVARELSESPROCENT	9
BAGGRUNDSOPLYSNINGER	10
Baggrundsdata	10
Bekymringer i arbejdet	12
DE PSYKOSOCIALE ARBEJDSMILJØFAKTORER	14
Fysisk arbejdsmiljø, arbejdspress og – krav	15
Kontrol, medbestemmelse, ledelse og opgaveklarhed	15
Social kontakt, klima og mobning	17
Personlig udvikling og arbejdets centralitet	18
Social støtte og oplevede handlemuligheder	18
AT ARBEJDE MED MENNESKER	20
Klienten	21
Sagen	23
Sagsbehandleren	29
STRESS OG BELASTNINGER	33
ARBEJDSBELASTNINGER OG STRESS	35

HAR KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE EN FOREBYGGENDE EFFEKT IMOD STRESS?	37
SAMLET OVERBLIK	42
KONKLUSION	44
LITTERATUR	46

INDLEDNING

Denne undersøgelse har tjent to formål: dels at danne baggrund for en repræsentativ undersøgelse af socialrådgiveres psykosociale arbejdsmiljø i Sønderjylland, dels at være en undersøgelse som indgår i et forsat forskningsarbejde omkring projektet ”Psykosociale ressourcer i arbejdet med mennesker” (PRIAM) hvis mål det er at undersøge psykosocialt arbejdsmiljø, kompetence og arbejdsrelateret følelsesmæssig nedslidning i arbejdet med mennesker. Som et led i udviklingen af undersøgelsesinstrumenter til belysning af sagsbehandleres arbejdssituation, kvalifikationer og kompetence blev denne undersøgelse gennemført i samarbejde med Socialrådgivernes Fagforening i Sønderjylland, og resultatet af denne undersøgelse, en beskrivelse af de psykosociale arbejdsbetingelser blandt medlemmerne, beskrives i denne tilbagemeldingsrapport.

Det anvendte spørgeskema fokuserer primært på det psykosociale arbejdsmiljø, og dækker således over en række af de centrale dimensioner, som det ville være rimeligt at belyse i en bredt anlagt undersøgelse af arbejdstilfredsheden. Til forskel fra traditionelle trivsels- og tilfredshedsundersøgelser rummer dette skema desuden data, som vedrører de individuelle belastningsreaktioner i form af stress og forekomst af psykosomatiske symptomer på stress, således at undersøgelse er bredere i sit sigte. Hertil føjes en række resultater som specielt vedrører sagsbehandlingsarbejdet og det forhold ”at arbejde med mennesker” som en speciel arbejdssituation.

Rapporten indledes med en mere almen introduktion til den arbejdspsykologiske baggrund for undersøgelsen, undersøgelsesinstrumentet (spørgeskemaet) samt en kort beskrivelse af hvorledes materialet er analyseret. Dernæst følger en lang række resultater der vedrører først undersøgelsesgruppen, nogle baggrundsforhold og karakteristika ved denne gruppe. Dernæst resultater for det psykosociale arbejdsmiljø, for sagsbehandlingsarbejdet og til sidst nogle analyser af

sammenhængene mellem arbejdsbelastninger, kompetence og kvalifikationer og stress og følelsesmæssig nedslidning.

SCREENINGSVÆRKTØJET

Efterhånden som interessen for det psykosociale arbejdsmiljø er steget i betydelig grad de seneste år, er der også et stigende behov for at kunne foretage målinger, som giver viden om, hvorledes arbejdsmiljøet opleves og vurderes af de ansatte. Formålet med et standardiseret og afprøvet kortlægningsværktøj er at lette denne form for undersøgelser. Selve skemaet er afprøvet på en række forskellige virksomheder og institutioner, og en række statistiske analyser har godtgjort, at skemaet, når det bruges på den anviste måde, både er nøjagtigt og dækkende i forhold til psykosociale arbejdsmiljøproblemer. Selv om skemaet er kort, er det baseret på, at de arbejdsmiljødimensioner, der skal undersøges ved hjælp af skemaet, undersøges ved hjælp af flere spørgsmål, en såkaldt skala eller et indeks. Således sikres det blandt andet, at målingen får en større præcision og er mindre sårbar over for, at mennesker eksempelvis kan forstå de samme ord og vendinger lidt forskelligt. Endvidere er det tilstræbt, at skemaet fremstår klart og overskueligt i sin opbygning med en direkte sammenhæng mellem de undersøgte dimensioner (psykosociale faktorer) og de spørgsmål, der skal måle disse.

De psykosociale faktorer er en måde at navngive de nødvendige og centrale dimensioner i arbejdsmiljøet. Kontrol over arbejdet, ledelsesform, social kontakt osv. er eksempler på psykosociale faktorer, samvirkningsresultatet af individets arbejdssituation og hans værdier og behov. Det psykosociale felt beskriver de samlede relevante dimensioner, der skal medtages i en bred og kortlæggende undersøgelse. Relevante ud fra den eksisterende viden om sammenhænge mellem miljø og belastningsreaktioner. De følgende dimensioner anses for at være kernerdimensionerne i et psykosocialt univers, dvs. de antages at være nødvendige og centrale til en kortlægning af det psykosociale arbejdsmiljø. I forlængelse af en psykologisk stressteori vil disse dimensioner være udtryk for personens vurdering af sit arbejdsmiljø, og denne vurdering kan variere fra positiv til negativ. Er vurderingen så negativ, at personen oplever det som en trussel

eller ligefrem som et tab i forhold til den personlige integritet og udviklingsmuligheder, vil en efterfølgende stressreaktion være en nærliggende risiko, mens der i andre tilfælde måske alene er tale om vantrivsel og utilfredshed med arbejdet. Er dimensionerne omvendt til stede i positiv grad, vil personen opleve tilfredshed og måske vækst og udvikling i sit arbejde.

- Arbejdets faktuelle krav og belastninger, herunder, gentagelsesarbejde, arbejdstempo, kognitive krav og krav til at arbejde med klienter, elever og lignende.
- Graden af kontrol og indflydelse over egen arbejdssituation.
- Graden af medbestemmelse over virksomhedsrelevante forhold via f.eks. repræsentative systemer som samarbejdsudvalg.
- Ledelsesformer ud fra især dimensionen medarbejderorienteret - sagsorienteret, med vægt på forskellen mellem demokratiske resp. autoritære ledelsesformer.
- Graden af rolleklarhed og -konflikt, regler og normer for arbejdets udførelse.
- Graden af social kontakt og samarbejde i arbejdet, samt socialt klima og mobning.
- De oplevede muligheder for personlig udvikling i arbejdet, meningsfuldhed, engagement, motivation og interesse for arbejdet.

De negative konsekvenser, der medtages, omfatter følgende:

- Psykisk udmatning og ulyst til arbejdet
- Psykiske stresssymptomer
- Psykosomatiske symptomer
- Sygefravær
- Følelsesmæssig nedslidning

Den følgende gennemgang af resultaterne vil derfor omfatte disse elementer, indledt med en gennemgang af baggrundsoplysninger, dvs. hvilke personer der har deltaget og en karakteristik af deres baggrund i form af skolegang, uddannelse, arbejdstider og lignende.

BESVARELSE OG BESVARELSESPROCENT

Undersøgelsen blev gennemført på den måde, at skemaerne blev udsendt til DS Syd medlemmer udvalgt af DS på baggrund af fødselsdato, hvorefter de udfyldte skemaer uåbnet blev sendt til Prof. Mogens Agervold, der har stået for den efterfølgende dataanalyse og rapportskrivning.

I alt blev der udleveret 400 skemaer, afleveret 162, og meddelt af 18 at de ikke kunne besvare skemaet. Dette svarer til en besvarelsesprocent på 45% som ikke er usædvanlig i denne type af undersøgelser, men som på den anden side ikke er helt tilfredsstillende fordi det efterlader den usikkerhed, at mere end halvdelen af de der har modtaget skemaet ikke har svaret – og vi kan ikke vide om disse afviger systematisk fra den gruppe der har besvaret. Så selv om udtrækket af personer er repræsentativt for DS-syd, er der en vis usikkerhed om hvorvidt resultaterne er gyldige for hele gruppen af socialrådgivere i Sønderjylland og en endnu større usikkerhed rejser sig i forhold til alle Socialrådgivere.

BAGGRUNDSOPLYSNINGER

BAGGRUNDSDATA

Undersøgelsen omfattede 400 DS Syd medlemmer udvalgt af DS på baggrund af fødselsdato. I alt 162 udfyldte skemaer, danner baggrund for de følgende analyser.

Som det fremgår af nedenstående tabel er der en stor overvægt af kvinder, i alt 80%, imens hver femte medarbejder, dvs. 20% er mænd.

KØN		
	Antal	%
1 MAND	34	20%
2 KVINDE	137	80%

Tabel 1 Fordeling på køn

Aldersmæssigt ligger langt de fleste, 86%, af medarbejderne i alderen 30-59 år, næsten ligeligt fordelt over de tre aldersgrupper, 30-39 år, 40-49 år og 50-59 år. De resterende 14% falder i yder grupperne, med 11% værende 19-29 år, og 3% værende 60 år eller ældre. Se Tabel 2.

ALDER		
	Antal	%
19-29 ÅR	18	11%
30-39 ÅR	44	28%
40-49 ÅR	43	27%
50-59 ÅR	49	31%
60 ÅR ELLER ÆLDRE	4	3%

Tabel 2 Aldersfordeling

Uddannelsesmæssigt er 1% gået ud af skolen med 10. klasse eller studentereksamen, 3% har en lærling uddannelse, 7% har taget en kort videregående uddannelse, 88% har taget en længere videregående uddannelse, og 2% har et universitetsgrad. Som gennemsnit må erhvervsuddannelsesniveaue generelt siges at være højt, da kun 1% ingen faglig efteruddannelse har fået.

Ansættelsestiderne er for langt de fleste, 82%, heltidsansættelse, og for de resterende 18% deltidsansættelse.

ANSÆTTELSESTIDER		
	Antal	%
HELTID	140	82%
DELTID	31	18%

Tabel 3 Ansættelsestider

Det gennemsnitlige antal år på arbejdsmarkedet blandt medarbejderne er 22.

	GENNEM SNIT	Minimum	Maximum
ANTAL ÅR PÅ ARBEJDSMARKED	22	0	47

Tabel 4 Antal år på arbejdsmarked

Gennemsnits anciennitet blandt medarbejderne er 7 år, med en range fra 0 til 31 års ansættelse på nuværende arbejdsplads.

	GENNEM- SNIT	Minimum	Maximum
ANTAL ÅR NUVÆRENDE PLADS	7	0	31

Tabel 5 Anciennitet

Overarbejdet forekommer blandt medarbejderne, men i et meget begrænset omfang for 56%, som angiver at de sjældent har overarbejde. 12% oplever at skulle arbejde over 2 – 3 gange per måned, imens hver femte medarbejder (22%) har overarbejde 2 – 3 gange per uge. 10%, dvs. hver tiende, oplever daglig overarbejde.

	Overarbejde (betalt overarbejde)	
	Antal	%
SJÆLDENT	95	56%
2-3 GANGE PR. MÅNED	20	12%
2-3 GANGE PR. UGE	38	22%
NÆSTEN DAGLIGT	17	10%

Tabel 6 Overarbejde

Langt flertallet har ikke ledelsesansvar, dette gælder for 88%.

	LEDELSESANSVAR	
	Antal	%
NEJ	151	88%
JA, MINDRE GRUPPE	11	6%
JA, STØRRE GRUPPE	6	4%
JA, HØJERE NIVEAU	3	2%

Tabel 7 Ledelsesansvar

Langt de fleste medarbejdere arbejder i et team eller en gruppe, dette gælder for 78%. Over halvdelen, 57% af de som arbejder i arbejdsgrupper eller teams, har et vist ansvar for fordelingen af opgaver og lignende.

	Arbejder du i en arbejdsgruppe/team	
	Antal	%
Ja, med et vist ansvar for fordeling af opgaver og lign.	98	57%
Ja, men uden noget særligt ansvarsområde	36	21%
Nej	37	22%

Tabel 8 Gruppearbejde

BEKYMRINGER I ARBEJDET

Det er blevet karakteristisk for moderne organisationer, at der stilles

store krav til medarbejdernes fleksibilitet - og i nogle tilfælde betyder omlægninger af produktionen også risiko for afskedigelse.

Dette synes imidlertid ikke at være udtalt blandt de deltagende medarbejdere, idet kun 10% er bekymrede for at blive afskediget, og 12% for at blive forflyttet.

Næsten hver tredje medarbejder derimod, 31%, er bekymret for at få tildelt nye arbejdsopgaver.

	JA		NEJ	
	Antal	%	Antal	%
BEKYMRING FOR FORFLYTNING	20	12%	141	88%
BEKYMRING FOR OPGAVER	52	31%	114	69%
BEKYMRING FOR AFSKEDIGELSE	16	10%	146	90%

Tabel 9 Bekymring i arbejdet

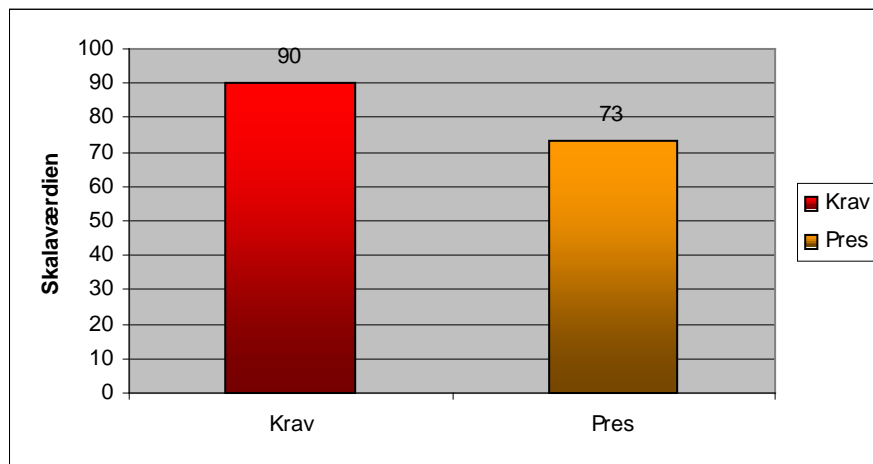
DE PSYKOSOCIALE ARBEJDSMILJØFAKTORER

I det følgende skal gennemgås resultaterne vedrørende arbejdsmiljøet. Det fælles for denne gennemgang er, at de viste resultater er baserede på besvarelser af 5 spørgsmål der behandles under ét som et indeks for det pågældende område. Besvarelserne er dernæst talt sammen på en sådan måde, at hvis det aktuelle forhold er helt i orden og tilfredsstillende, vil talværdien være "0" , mens omvendt hvis det pågældende forhold er helt igennem utilfredsstillende (dvs. alle 5 spørgsmål er angivet "negativt") vil værdien være "100". De efterfølgende diagrammer viser disse værdier umiddelbart, og bortset fra værdierne "0" og "100" vil de følgende fortolknings grundregler blive anvendt:

Belastningsniveau:

- 80-100 Rødt: Fare problemerne skal tages op. 1. prioritet i udviklingsarbejdet.
- 60-80 Orange: Giv agt. Der kan være problemer der bør tages op. Her er områder i virksomheden der kan forbedres med fordel. 2. prioritet.
- 40-60 Gult: Opmærksom! Problemer under opsejling? Her er områder der kan forbedres. 3. prioritet.
- 20-40 Gult: Problemer?
- 0-20 Grønt: I orden.

FYSISK ARBEJDSMILJØ, ARBEJDSPRES OG – KRAV



Figur 1 Arbejdskrav og arbejdspress

Arbejdskrav som der spørges til i spørgeskemaet referer til psykologiske krav i arbejdet og kan karakteriseres som medarbejdernes individuelle oplevelse og vurdering af, hvad arbejdet kræver af dem psykisk i forhold til de ressourcer medarbejderen oplever at have til rådighed. Krav er derfor en kvalitativ vurdering af størrelsen og betydningen af arbejdsmængden. Krav handler også om krav til medarbejderens opmærksomhed og koncentration i arbejdet.

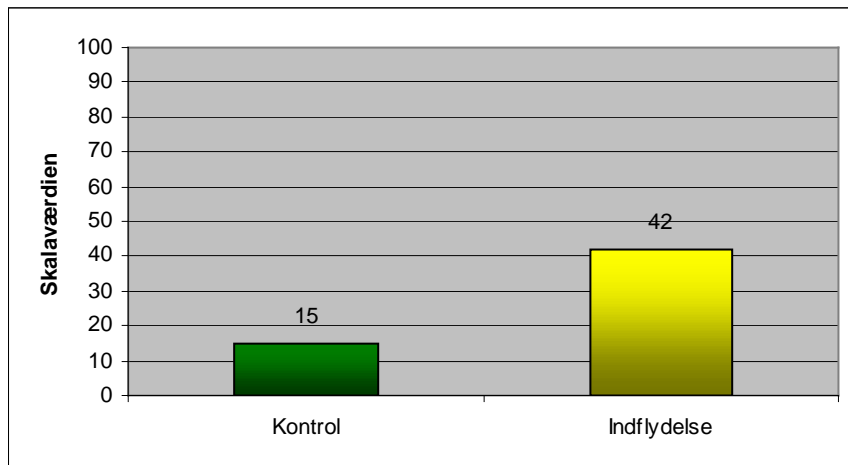
Arbejdspress vedrører kvantitative krav i arbejdet og omhandler medarbejdernes oplevelse af mængden af krav, der skal indfries i arbejdet.

Arbejdskrav og arbejdspress angives som temmelig høje samlet set, med arbejdskrav op at toppe i det ”røde felt”. Dette viser at mange angiver høje belastninger både hvad angår arbejdstempoet (pres) og kravene til arbejdets udførelse, arbejdets sværhedsgrad osv. (krav).

KONTROL, MEDBESTEMMELSE, LEDELSE OG OPGAVERKLARHED

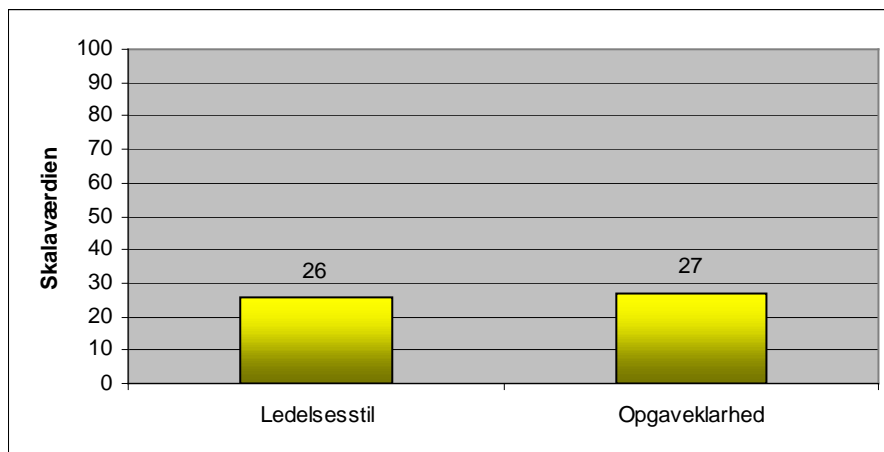
Hvor de foregående faktorer omhandlede forhold ved arbejdsmiljøet, drejer de følgende diagrammer sig i højere grad om de egentlige psykosociale arbejdsmiljøfaktorer. Det første diagram

viser gennemsnitsforekomsterne for de dimensioner der omhandler kontrol over eget arbejde, indflydelse mere bredt, ledelsesstilens grad af medarbejderorientering (eller snarere mangel på samme - autoritet) og graden af opgaveklarhed, om man ved hvad man skal gøre, at der er enighed herom osv.



Figur 2 Kontrol og indflydelse over arbejdet

Som det fremgår af figuren, er der tale om omfattende kontrol over eget arbejde. Indflydelse på de organisatoriske forhold opleves dog mindre tilfredsstillende.



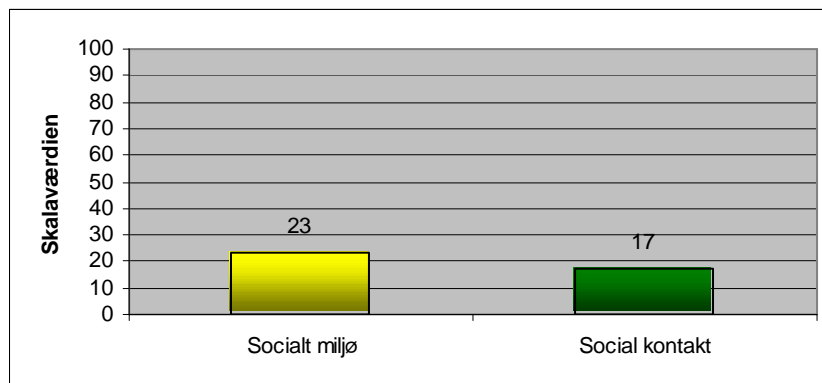
Figur 3 Ledelsesstil og opgaveklarhed

De ledelsesmæssige forhold må generelt siges at være tilfredsstillende, idet ledelsesstilen karakteriseres som medarbejderorienteret. Opgaveklarhed handler om de ansatte og ledernes indbyrdes forventninger til, hvad arbejdsopgaverne består i.

Begrebet rollekonflikt indtræder, når medarbejderen oplever at der er forskellige forventninger og krav til hvad arbejdsopgaverne består i, og er en hyppig årsag til stress på jobbet. Der er heller ikke tale om udbredte uklarheder hvad angår arbejdets udførelse, der synes at være klarhed og enighed om hvad der skal gøres og hvornår.

SOCIAL KONTAKT, KLIMA OG MOBNING

Det følgende diagram omfatter de sociale og kollegiale relationer på arbejdspladsen. Hvad angår den sociale kontakt beskriver denne skala kontakthypigheden i forbindelse med arbejdet, som må karakteriseres som god. Det sociale klima ligger ligeledes ”lavt”, hvilket peger på et godt og triveligt klima på arbejdspladsen.



Figur 4 Social kontakt og socialt arbejdsmiljø

Forekomsten af mobning kan i nogle tilfælde være et ”sygdomstegn” på det sociale klima på en arbejdsplads. Forekomsten er normalt lav, og det må også siges at gælde her, hvor en person angiver at blive mobbet ugentligt indenfor de sidste seks måneder, der de traditionelle kriterier for at kunne tale om mobning. Yderligere fire personer taler om færre forekomster i form af et par gange pr. måned.

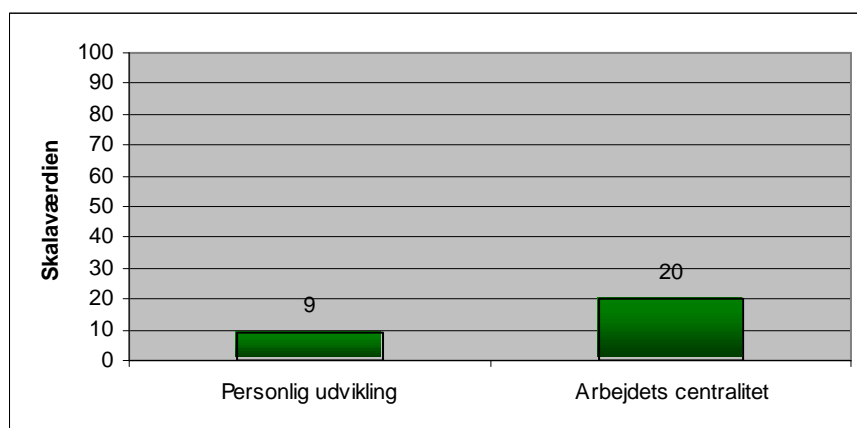
	Har du selv været udsat for mobning?	
	Antal	%
Aldrig/sjældent	165	97%
2-3 gange per måned	4	2%
2-3 gange per uge	1	1%

Tabel 10 Oplevet mobning

PERSONLIG UDVIKLING OG ARBEJDETS CENTRALITET

De sidste af de psykosociale faktorer omfatter graden af personlig udvikling i arbejdet og arbejdes centralitet. Hvor det første forhold omfatter vurderinger af mulighederne for at lære og udvikle sig i arbejdet, at finde dette interessant osv., så er resultaterne positive, idet langt de fleste giver udtryk for gode personlige udviklingsmuligheder.

Det samme, men i lidt mindre omfang, må siges om arbejds mere generelle betydning for personen, dvs. om man synes at det at arbejde i sig selv er vigtigt og personligt givende osv.



Figur 5 Personlig udvikling i arbejdet og arbejds centralitet

SOCIAL STØTTE OG OPLEVEDE HANDLEMULIGHEDER

De følgende spørgsmål omhandler dels de oplevede muligheder for at gøre noget ved belastende forhold i arbejdet, dels mulighederne

for at få hjælp og støtte fra ledelse og kolleger.

Den arbejdspsykologiske forskning har med stigende vægt peget på betydningen af, at den ansatte oplever at problemer kan løses hvis de opstår, samt at der er mulighed for at få hjælp og støtte fra ledelse og kolleger.

Hvad angår mulighederne for at gøre noget ved belastende forhold, giver over halvdelen af medarbejderne, 55%, udtryk for at mulighederne ikke er så gode, eller at mulighederne er ligefrem dårlige.

For 60% af medarbejderne er der hjælp og støtte at hente hos ledelsen, imens de resterende 40% oplever ikke så gode eller dårlige hjælpemuligheder fra ledelsens side.

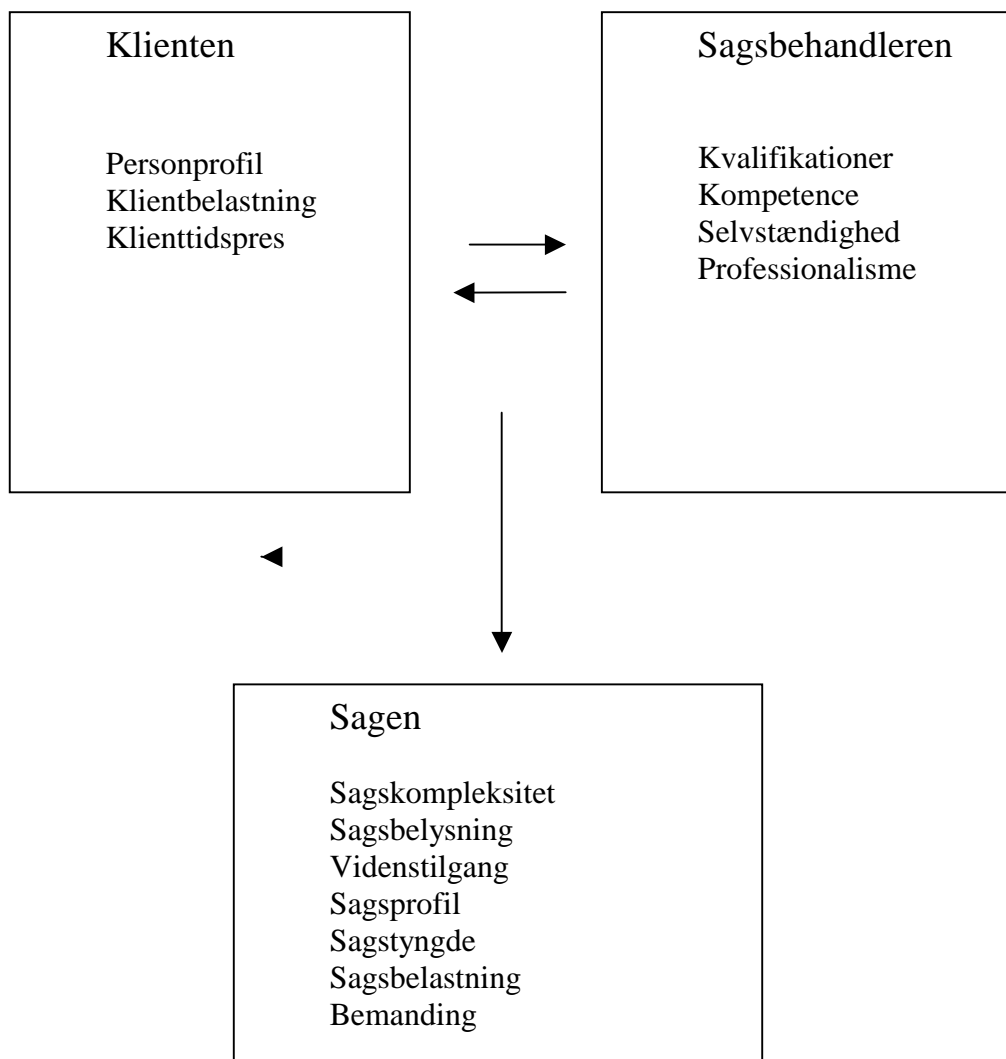
Langt de fleste, 88%, af medarbejderne angive at de har mulighed for at søge hjælp og støtte hos kollegaerne, imens 12% oplever ikke så gode og dårlige støttemuligheder hos deres kollegaer.

	MEGET GODE		GODE		IKKE SÅ GODE		DÅRLIGE	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
MULIGHED FOR AT GØRE NOGET	11	6%	67	39%	69	41%	23	14%
MULIGHED FOR HJÆLP LEDELSE	26	15%	76	45%	48	28%	20	12%
MULIGHED FOR HJÆLP KOLLEGER	55	32%	95	56%	16	10%	4	2%

Tabel 11 Oplevede handlemuligheder

AT ARBEJDE MED MENNESKER

I arbejdet med mennesker stilles den ansatte i langt højere grad end ved sædvanligt arbejde, overfor krav om personlig involvering i forhold til et eller flere andre mennesker. Især face-to-face situationen kræver, at den ansatte ikke alene kan basere sit arbejde på en række erhvervede sagsspecifikke kvalifikationer, men også må inddrage sig selv som "person". Udfaldet af mødet mellem klienten og sagsbehandleren er afhængig af en række samspillene faktorer. Undersøgelsen har kigget på tre: (1) Klienten, (2) sagsbehandleren, og (3) sagsbehandling. Udfaldet kan vurderes i forhold til målt velværd og/eller stress.

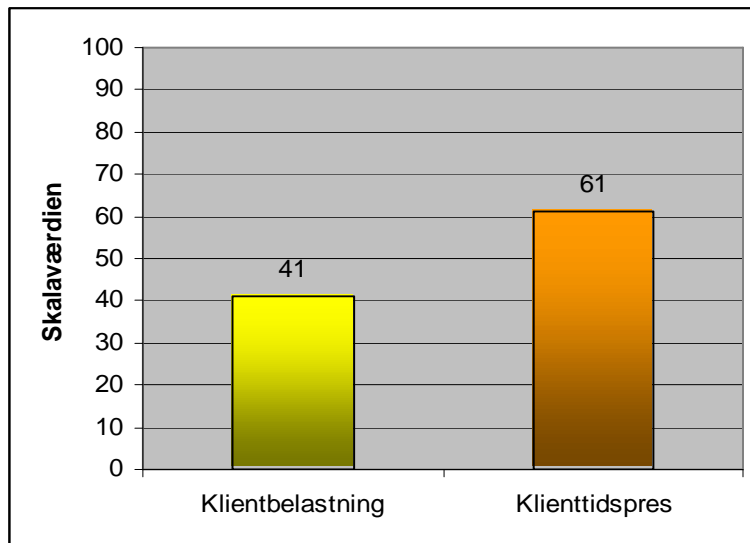


KLIENTEN

Indledningsvist blev undersøgt hvor meget af arbejdstiden der bruges til egentlig klientkontakt, og resultaterne viste at kun knap halvdelen af tiden blev brugt til klientkontakt: af en arbejdsdag på otte timer bruges i gennemsnit 2,6 time til direkte samtaler med klienter, 1,2 time til telefonsamtaler – til sammen 3,8 time. Resten af tiden bruges til administrativ sagsbehandling, 3,6 time og vidensvedligeholdelse 0,6 time – i alt 8 timer.

Klienten er karakteriseret ved en personprofil, dvs. klientens større eller mindre grad af problemer, indsigt og forståelse som vil præge hans/hendes samarbejde med sagsbehandleren og som kan betinge sagens sværhedsgrad på en psykologisk plan. Således kan en del af de arbejdsmæssige belastninger hidrøre fra selve det menneske man sidder overfor som sagsbehandler, og den måde dette menneske tackler rådgivningssituationen på.

Hvad angår klientbelastning, dvs. oplevelsen af hvorvidt klienterne er hårdt belastet eller ej, så viser resultaterne i figuren nedenfor, at den generelle vurdering er, at klienterne er noget belastet, med en gennemsnitsværdi på 41. I forhold til klienttidspres, dvs. oplevelsen af at have tid til at kunne betjene klienten bedst muligt i forhold til sagen, så er tiden begrænset. Dette opleves som et tidspres hos sagsbehandleren, som oplever ikke at have tilstrækkelig tid til rådighed for at behandle klienterne og sagerne forsvarligt.



Figur 12 Oplevet klientbelastning og klienttidspres

Som det fremgår af tabellen nedenfor oplever mange, at klientkontakten vanskeliggøres af en eller flere grunde, mere end halvdelen angiver således at arbejdet vanskeliggøres af klienternes personlighedsproblemer og hver tredje angiver at klienterne ofte er opfarende og aggressive.

%					
	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	I alt
I de senere år er flere og flere klienter blevet opfarende og aggressive	5%	29%	56%	9%	100%
Det er efterhånden sjældent at klienten er glad og tilfreds efter behandlingsforløbet	2%	21%	62%	15%	100%
Ofte er klienterne sure og vrisne når de møder op		10%	75%	15%	100%
Sagsbehandl.arbejdet vanskeliggøres ofte af at klienterne har misbrugsproblemer som præger mødet med dem	6%	29%	49%	16%	100%
Sagsbehandl.arbejdet vanskeliggøres ofte af at klienterne har personlighedsforstyrrelser	11%	46%	39%	5%	100%

Hvad angår tidspres angiver ligeledes mange, at tiden ikke rækker til en tilfredsstillende sagsbehandling. To ud af tre angiver således, at de med den tid der er til rådighed har vanskeligt ved at nå

at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt eller i forhold til deres problemer.

%	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	I alt
Tiden for knap til at jeg kan betjene klienten som jeg synes jeg burde i forhold til deres problemer	38%	33%	24%	5%	100%
Med den begrænsede tid jeg har til rådighed, er det vanskeligt at nå at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt	22%	40%	32%	6%	100%
Med den begrænsede tid jeg har til rådighed, er det vanskeligt at nå at behandle klienterne fagligt forsvarligt	20%	33%	37%	11%	100%

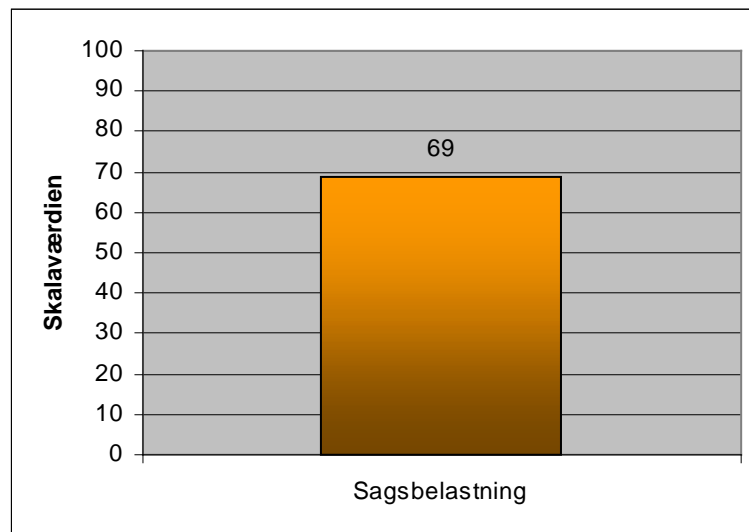
SAGEN

Sagen kan karakteriseres ved en sagsprofil, som vedrører sagens substans, sværhedsgrad, omfang og tilgængelighed for løsninger. Tabellen, nedenfor viser, at hver fjerde sag opleves som en rutinesag, 38% som sager der er relativt let løses, imens en tredjedel, 36% af sagerne, er svære uden nogen umiddelbare løsninger.

SAGSPROFIL:

RUTINESAGER	26%
SAGER DER RELATIVT LET LØSES VED ANVENDELSE AF EKSISTERENDE REGLER OG PROCEDURER	38%
SAGER DER IKKE UMIDDELBART FINDES EN LØSNING PÅ	36%

Sagsarbejdet belastes af tidspres, mange sager, vanskelige sager, manglende tid til efteruddannelse, etc. De deltagende medarbejdere vurderer sagsbelastningen til at være ret højt, med en gennemsnitsværdi på 69 – se Figur 11, nedenfor.



Figur 11 Oplevet sagsbelastning

Af tabellen fremgår det at fire ud af fem oplever at de i udtalt eller i nogen grad har sager liggende der venter på at blive taget op, at arbejdet hober sig op ved sygdom, at de har svært ved at nå det antal sager de har sat sig for og at de har svært ved at nå at holde sig fagligt ajour.

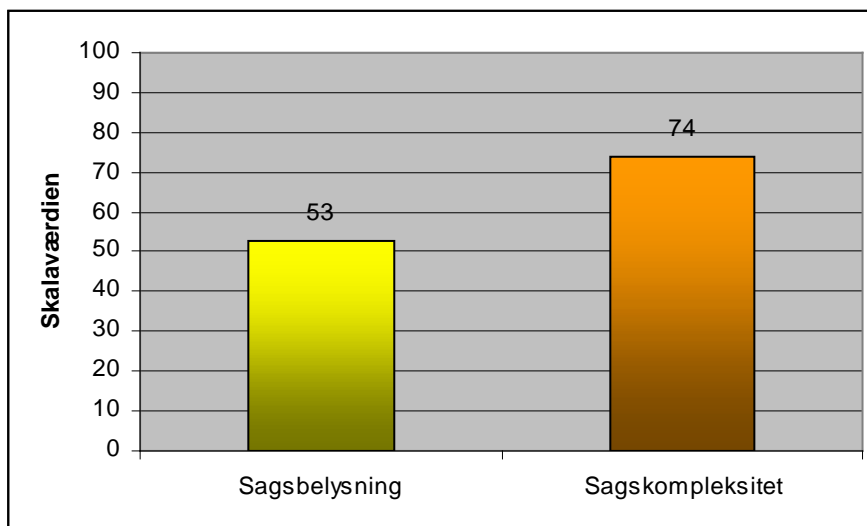
	%				I alt
	Ja, udtalt	I nogen grad	Nej, egentlig ikke	Nej, slet ikke	
Det er karakteristisk for mit arb. at jeg hele tiden har sager liggende, som venter på at blive taget op	49%	36%	12%	3%	100%
At jeg sjældent kan nå det antal sager om dagen, jeg har sat mig for	43%	32%	22%	4%	100%
At jeg i forbindelse med f.eks. et par sygedage blot har endnu flere sager liggende end før	54%	26%	17%	4%	100%
At jeg har svært ved at nå at holde mig fagligt ajour	41%	41%	14%	5%	100%
At jeg ikke kan give klienten den tid han/hun har behov for, for at kunne forstå sagens sammenhæng fuldt ud	11%	40%	35%	13%	100%

Sagsbelysning vedrører hvorvidt en sags mange facetter og aspekter fremstår tydeligt, således at en tilfredsstillende helhedsløsning kan

realiseres. En relativt lav grad af sagsbelysning er med til at vanskeliggøre sagsbehandlingsarbejdet.

Sagskompleksitet henviser til hvorvidt reglerne, lovgivning og cirkulær, er klare og tydelig, således at det letter sagsbehandlingen. Ydermere omhandler sagskompleksitet en sags berøringsflade, forstået på den måde at en sag kan berører mange forskellige aspekter som skal tages i betragtning, ud over hovedproblemet, således at kompleksiteten er stor.

Resultaterne, se Figur 12 nedenfor, viser at sagskompleksitet er vurderes som meget høj, med en skalaværdi på 74, hvilket understreger hvad der tidligere er blevet vist, at mange sager er både vanskelige om komplicerede. Dette afspejles også i de spørgsmål der vedrører om hvorvidt en sag er velbelyst eller ej, hvor et gennemsnitsscore på 53 viser at mange sager er uklart belyst og dermed vanskeligt tilgængelig.

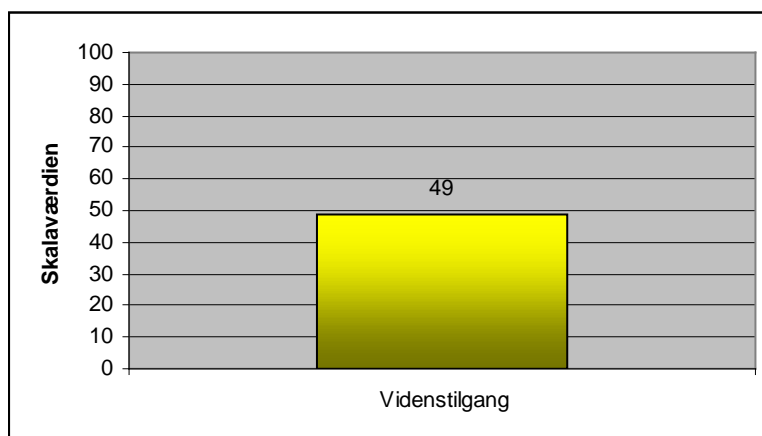


Figur 13 Sagsbelysning og sagskompleksitet

De spørgsmål der belyser sagsbelysning og sagskompleksitet viser nedenfor at mange er enige i at sagerne er meget komplekse og at de mange forskellige forhold der er af betydning vanskeliggør arbejdet.

%	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig	I alt
Lovgivningen og circulærer gør det vanskeligt at sikre sig at alle regler bliver taget i betragtning ved sagsbehandlingen	29%	47%	20%	4%	100%
At en sag berører mange forskellige aspekter som skal tages i betragtning, således at kompleksiteten er stor	49%	48%	3%		100%
At klientens problem ikke er nyt, men har rødder tilbage i tiden, som der altid skal tages hensyn til	28%	60%	12%		100%
At en sags mange facetter vanskeliggør en tilfredsstillende helhedsløsning	12%	65%	23%	1%	100%
At man skal være opmærksom på, at klienten ofte ikke giver en dækkende fremstilling af probl., men søger at dække over visse aspekter	12%	44%	40%	4%	100%
At man man skal være opmærksom på, at klienten ofte overdriver de negative sider for at fremstille sin sag så neg. som muligt	6%	24%	58%	12%	100%

Parallelt hermed er også en gennemsnitsscore på 49 hvad angår spørgsmål om tilgang til viden, information om lovgivning, ajourføringskurser osv., hvilket igen afspejler at vilkårene for sagsbehandlingsarbejdet ofte vanskeliggøres af, at det er vanskeligt at holde sig ajour.



Figur 14 Videnstilgang

%

	Ja, udtalt	I nogen grad	Nej, egentlig ikke	Nej, slet ikke	I alt
Mit arbejde lettes af, at love/regler/cirkulærer formidles således at det er let at danne sig et overblik og forstå af ændr.	7%	30%	42%	22%	100%
At vi har gode efter- og videreuddannelseskurser, således at vi holdes fagligt ajour	12%	44%	29%	16%	100%
At vi internt afholder opdateringsmøder for at vi kan holdes fagligt ajour	9%	44%	28%	18%	100%
At der på arbejdspladsen er bred/omfattende viden og erfaring, således at der altid er en der kan hjælpe ved komplic. sager	33%	38%	23%	6%	100%

Dette store belastningsbillede understøttes også af, at langt de fleste, 70%, mener at sagsmængden, dvs. antallet af sager, er enten meget stor eller stor, mens kun hver fjerde oplever at sagsmængden er passende eller ikke er så stor. I forhold til sagstyngden, dvs. sværhedsgraden og kompleksitetsgraden af sagerne, oplever størstedelen, 85%, at dette er meget stor eller stor og endelig giver to tredjedel af medarbejderne udtryk for, at sagernes forskelligheder er meget store eller store.

	MEGET STOR		STOR		PASSENDE		IKKE SÅ STOR	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
SAGSMÆNGDEN ER:	54	32%	64	38%	45	26%	6	4%
SAGSTYNGDEN (SVÆRHEDS- OG KOMPLEKSITETS-GRAD) ER:	57	33%	88	52%	23	14%	2	1%
SAGERNES FORSKELLIGHEDER ER:	41	24%	73	43%	51	30%	6	3%

Tabel 11 Sagsmængden, sagstyngden og sagernes forskelligheder

Tabel 15

Det fremgår også, at mange oplever at sagsbelastningen er blevet større indenfor det sidste år både hvad angår antallet af sager og sagernes sværhedsgrad.

	Har du i dag flere el. færre sager sammenlignet med for et år siden	Har du i dag flere el. færre tunge sager sammenlignet med for et år siden
	%	%
1 Flere	50%	62%
2 Færre	10%	1%
3 Stort set det samme	40%	36%
Total	100%	100%

Endnu et vigtigt forhold der påvirker oplevet sagsbelastning i sagsbehandlingsarbejdet, vedrører bemandingssituationen. I forhold til bemandingssituationen, mener 15% af medarbejderne at situationen blandt sagsbehandlere er helt utilstrækkelig og kritisk. Halvdelen mener at bemandingssituationen er utilstrækkelig, imens 25% mener at den er tilpas. 7% mener situationen er god med et lille overskud.

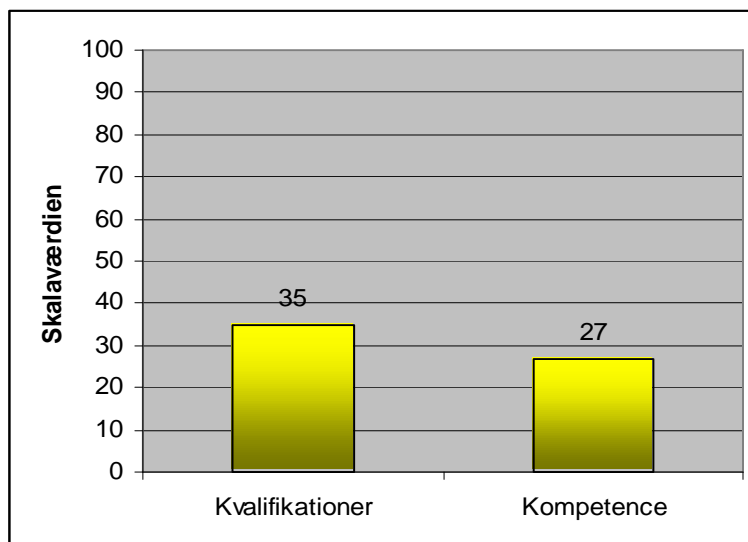
	Er bemandingssituationen blandt sagsbehandlere
	%
1 Helt utilstrækkelig og kritisk	15%
2 Ikke tilstrækkelig	52%
3 Tilpas	25%
4 God med lille overskud	7%
Total	100%

SAGSBEHANDLEREN

Sagsbehandleren møder klienten med sine kvalifikationer og kompetence. Hvis kravene (f.eks. sagsbelastning og klientbelastning) for sagsbehandlingen overstiger sagsbehandlerens ressourcer, vil resultatet af mødet være stress og følelsesmæssige nedslidning. Som det er fremgået af det forgående opleves arbejdsbelastningerne ved sagsarbejdet som meget stort, men resultaterne viser også, at langt de fleste socialrådgivere vurderer sig selv til at være både kvalificeret og kompetent.

Kvalifikationer vedrører sagsbehandlerens evner og kunnen i form af uddannelsesmæssige kvalifikationer, oplæring på arbejdspladsen, erfaring og rutine, osv. Med en gennemsnitsværdi på 35, hvor 100 er udtryk for få kvalifikationer, må kvalifikationsniveauet siges at være rimelig godt.

Endnu mere positivt vurderes kompetence, med en værdi på 27, igen på en skala fra 0-100 og hvor "0" er udtryk for maksimal kompetence. Kompetence referer til ens evne til at skabe mening og strukturer i forhold til de problemer der mødes på arbejdet, og er således udtryk for den kunnen der rummer såvel kvalifikationer og erfaring indenfor et givet arbejdsfelt.



Figur 14 Kvalifikationer og kompetence

%

	Ja, fuldt ud	Ja, nogenlunde	Nej, ikke helt	Nej, jeg mangler en del	I alt
I forhold til dit arbejde, synes du da, at dine uddannelses kvalifikationer er tilstrækkelige til at klare arbejdet	36%	51%	12%	2%	100%
At oplæringen til dit konkrete arbejde er tilstrækkelig	21%	49%	23%	6%	100%
At dine muligheder for vedligeholdelse af din viden er tilstrækkelig	9%	40%	43%	8%	100%
At dit vidensniveau er tilstrækkelig til at klare dit arbejde	22%	61%	13%	4%	100%
At din erfaring og rutine i det store hele slår til	34%	53%	9%	4%	100%

%

	Meget god	God	Ikke så god	Dårlig	I alt
Føler du, at du er god til hurtigt at analysere problemet klienten kommer med	40%	58%	2%		100%
At evaluere konsekvenser	23%	70%	7%		100%
At danne dig et samlet billede af sagen	39%	59%	2%		100%
At få overblik over handlemuligheder i sagen	27%	60%	13%		100%
At skriftligt få afsluttet sagsbehandlingen	22%	46%	24%	8%	100%

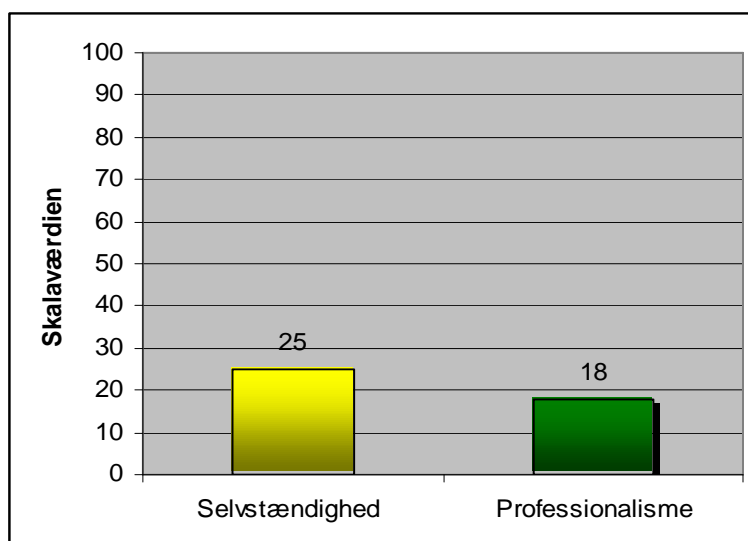
I en direkte vurdering af egne kvalifikationer og kompetence som sagsbehandler, mener langt over halvdelen (78%) at de har et højt eller et højere niveau, dvs. en bred viden og erfaring indenfor deres område, og at de er i stand til at arbejde selvstændigt. Yderligere 16% mener at det har et grundlæggende kompetence niveau med god viden og nogen erfaring, imens kun 6% mener kun at have et knap nok grundlæggende eller lavt niveau. Med andre ord, fire ud af fem anser sig selv for at være kompetente mindst på et grundlæggende niveau og med en vis erfaring.

Vurdering af egen kvalifikations og kompetenceniveau	
%	
1 Lav niveau	2%
2 Næsten grundlæggende niveau	4%
3 Grundlæggende niveau	16%
4 Højere niveau	56%
5 Højt niveau	22%
Total	100%

Tabel 13 Selvvurderet kompetence som sagsbehandler

Tabel 16

Yderligere er spurgt til om man mener man kan arbejde selvstændigt i arbejdet med mennesker, her under evnen til at håndtere vanskelige klientsamtaler, evnen til at træffe selvstændige beslutninger og til at gå på kompromis, ansvarlighed for egen og fællesskabets udvikling, omstillingsevne og fleksibilitet - og igen ses det, at de deltagende sagsbehandlere vurderer deres selvstændighed ret højt.



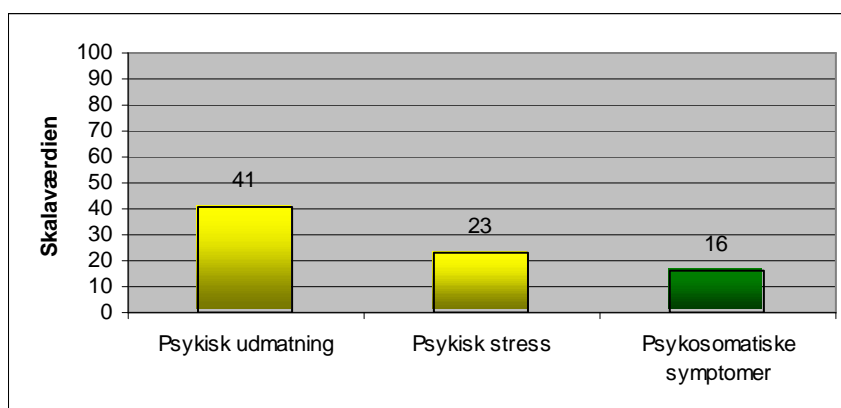
Figur 15 Selvstændighed og professionalisme

Tilsvarende med spørgsmålene der omhandler det der her er karakteriseret som "professionalisme" i spørgeskemaet: sagsbehandlerens evne til ikke at lade sig overvælde af klienternes problemer, til ikke at overengagere sig i arbejdet eller lade sig presse til mere involvering end de egentlig selv ønsker, osv. Professionalisme kan siges at være opretholdelsen af en professionel distance, at balancere mellem overinvolvering og kynisme, som er så vigtig i arbejdet med mennesker. Resultaterne, se figuren ovenfor, viser at de deltagende medarbejdere i høj grad vurderer at de er i besiddelse af evnen til at forholde sig professionelt i deres arbejde (skalaen varierer igen fra 0-100 og med "0" som udtryk for en maksimal "professionalisme").

%					
	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	I alt
At klienterne kræver meget af dig som person	3%	14%	42%	41%	100%
At du har en tendens til at overengagere dig i dit arbejde	4%	13%	38%	44%	100%
At du føler dig presset til at involvere dig mere end du egentlig har lyst til	2%	8%	26%	64%	100%
At du bliver overvældet af klienternes problemer		4%	25%	71%	100%
At du engagerer dig for meget i klienternes problemer	1%	5%	24%	71%	100%

STRESS OG BELASTNINGER

Arbejdsbetinget stress forårsages af en oplevelse af manglende balance mellem omgivelsernes (arbejdets) krav og det enkelte menneskes ressourcer. I undersøgelsen registreres tre forskellige former for stressreaktioner: psykisk udmatning, psykisk stress og psykosomatiske stresssymptomer. Hvor de første spørgsmål omhandler træthed og ulyst til arbejdet, man kunne tale om udbrændthed, omhandler stress spørgsmålene forhold, som er mindre knyttet til arbejdet så som uligevægtighed, irritation og nedtrykthed. Endelig rummer den psykosomatiske skala spørgsmål som også har et legemligt udtryk som mavesmerter, rygsmerter o.lign.

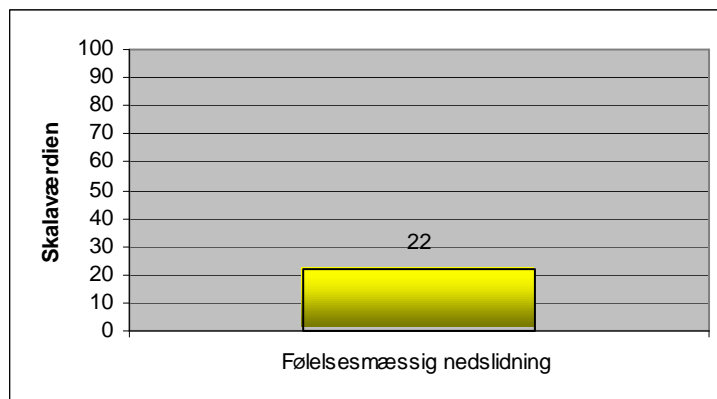


Figur 16 Psykisk udmatning, psykisk stress og psykosomatiske symptomer

Som det fremgår af figuren ovenfor, er især symptomerne på psykisk udmatning noget udbredte, mens symptomerne på psykiske stress- og især de psykosomatiske reaktioner optræder relativt sjældent.

Udover de gængse stressmålinger, inkluderet spørgeskemaet en skala vedrørende følelsesmæssig nedslidning. Dette dimension omhandler graden af følelsesmæssig engagering i arbejdet, dvs. hvorvidt man er engageret og begejstret for sit arbejde, om arbejdet interessere en, om man har energien og lyst til arbejdet osv. Figur

17, nedenfor, viser at symptomerne på følelsesmæssig nedslidning ikke er særlig udbredte.



Figur 17 Følelsesmæssig nedslidning

Sygefraværet er beregnet i antal dage per år. Gennemsnittet ligger på 9 dage i alt.

GENNEMSNITLIGT SYGEFRAVÆR I DAGE/ÅR

	GENNEM SNIT	Minimum	Maximum
SYGEFRAVÆR PGA ARBEJDET	9	0	235

Tabel 14 Sygefravær Tabel 17

ARBEJDSBELASTNINGER OG STRESS

Ses på sammenhængene mellem belastninger fra sagsbehandlingsarbejdet og psykiske belastningsreaktioner, ses klare sammenhænge.

Er bemandingssituationen blandt sagsbehandlerne				
	1 Helt utilstrækkelig og kritisk	2 Ikke tilstrækkelig	3 Tilpas	4 God med lille overskud
	Gs.	Gs.	Gs.	Gs.
PSYKISK UDMATNING	62,31	41,57	30,70	18,33
PSYKISK STRESS	38,40	23,10	16,43	6,11
PSYKOSOMATISKE SYMPT.	23,85	16,29	8,99	13,94

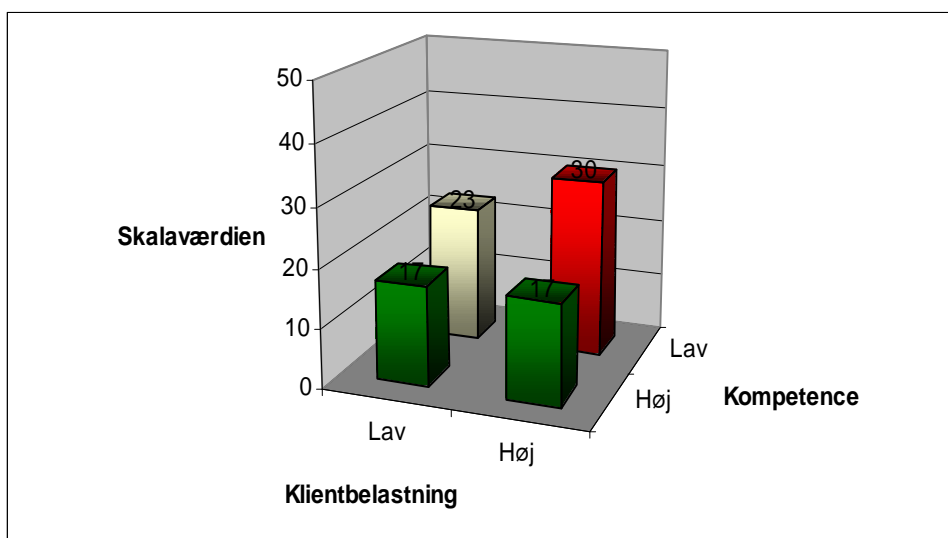
Som det fremgår af tabellen er såvel psykisk udmatning, psykiske stresssymptomer og psykosomatiske symptomer meget større blandt de der oplever at bemandingssituationen er helt utilstrækkelig sammenlignet med de der angiver en tilpas eller god bemandingssituation. I alle tre tilfælde falder belastningsreaktionerne med stigende bemanding.

Ses på mængden af vanskelige sager fremgår det også af resultaterne, at de med mange vanskelige sager også har større forekomster af såvel psykisk udmatning, psykiske og psykosomatiske stresssymptomer, hvilket understøtter en antagelse om at arbejdets vanskelighedsgrader også ledsages af større psykiske belastningsreaktioner. Alle stressreaktioner stiger med stigende antal vanskelige sager, som det fremgår af tabellen.

Sagsprofil vanskelige sager			
	1,00 Få vanskelige sager	2,00 En del vanskelige sager	3,00 Mange vanskelige sager
	Gs.	Gs.	Gs.
PSYKISK UDMATNING	33,11	42,86	54,71
PSYKISK STRESS	17,49	23,47	33,94
PSYKOSOMATISKE SYMPT.	13,55	16,45	19,61

HAR KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE EN FOREBYGGENDE EFFEKT IMOD STRESS?

De følgende figurer illustrerer hvorledes kompetence- og kvalifikationsmål modererer de arbejdsmæssige belastninger således at stressforekomsten er mindre hos de deltager med høj kompetence/høje kvalifikationer sammenlignet med de med lav kompetence/lave kvalifikationer. Nogle få eksempler er taget ud fra datamængden for at vise at kvalifikationer og kompetence synes at have en forebyggende effekt mod stress.

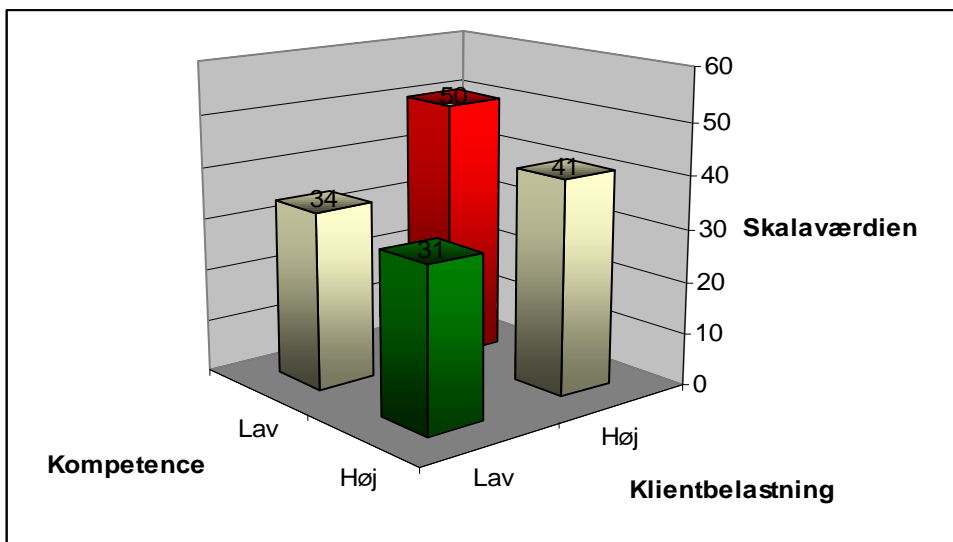


Figur 18 Følelsesmæssig nedslidning belyst ud fra klientbelastning og kompetence

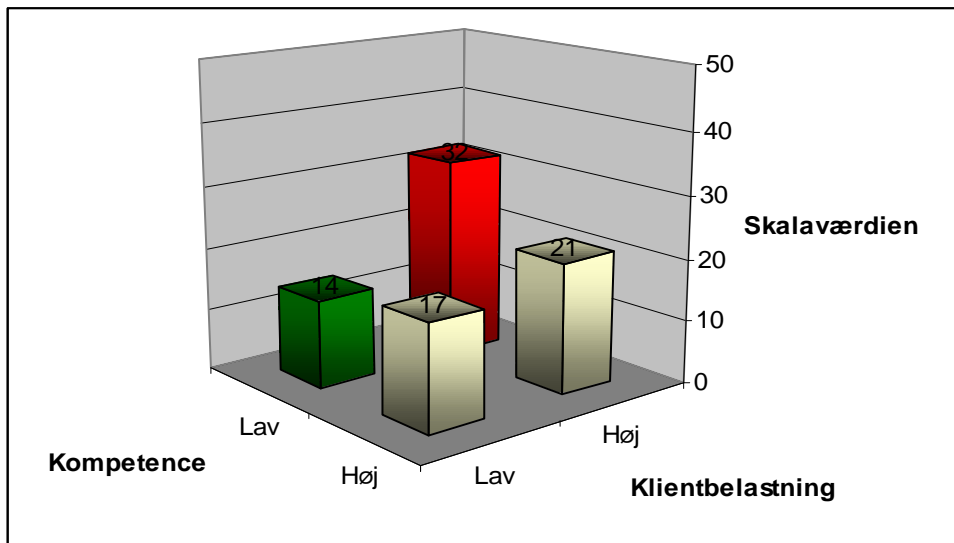
Figuren viser den følelsesmæssige nedslidnings størrelse ved forskellige kombinationer af klientbelastning og kompetence. Det fremgår af søjlerne, at den følelsesmæssige nedslidning stiger både med stigende klientbelastning og med faldende kompetence, samt at nedslidningen er højst hos de der angiver både høj belastning og lav

kompetence mens den omvendt er mindst ved lav belastning og høj kompetence. Vi ser altså at når vi går fra lav til høj arbejdsbelastning så stiger også den psykiske nedslidning, men også, at ved lav såvel som ved høj arbejdsbelastning er nedslidningen højst ved lav kompetence. Dette peger på, at kompetencen fungerer som en buffer mellem arbejdsbelastning og følelsesmæssig nedslidning.

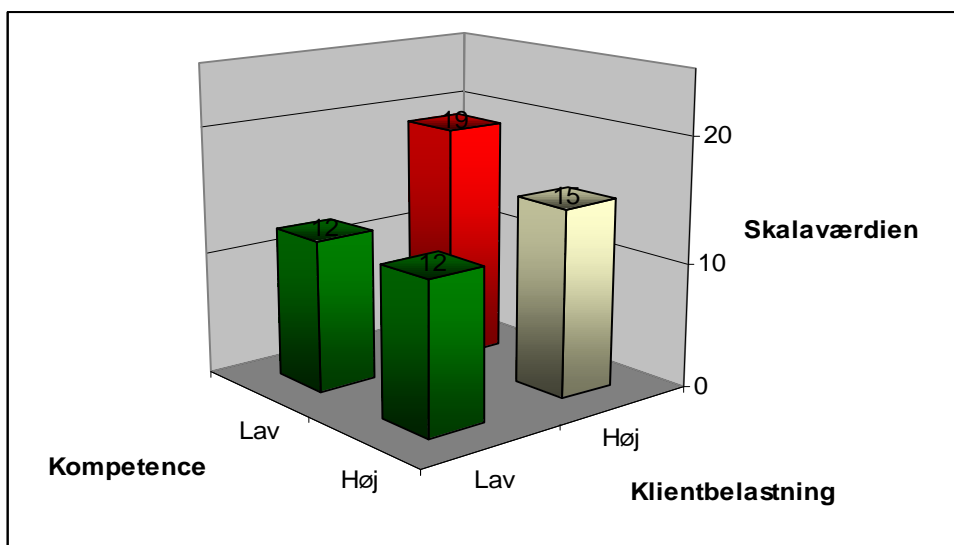
Tilsvarende resultater findes også i andre sammenhænge når vi kombinerer et arbejdsbelastningsmål med et kvalifikations eller kompetencemål i forhold til en afhængig stressvariabel. Ser vi på et andet stress- og udbrændthedsmål, psykisk udmatning, ses præcis samme billede, at udbrændtheden er størst ved høj klientbelastning og lav kompetence. Tilsvarende resultater ses ved anvendelsen af stressmålet ”psykisk stress” og psykosomatiske stress-symptomer, se nedenstående figurer.



Figur 19 Psykisk udmatning belyst ud fra klientbelastning og kompetence

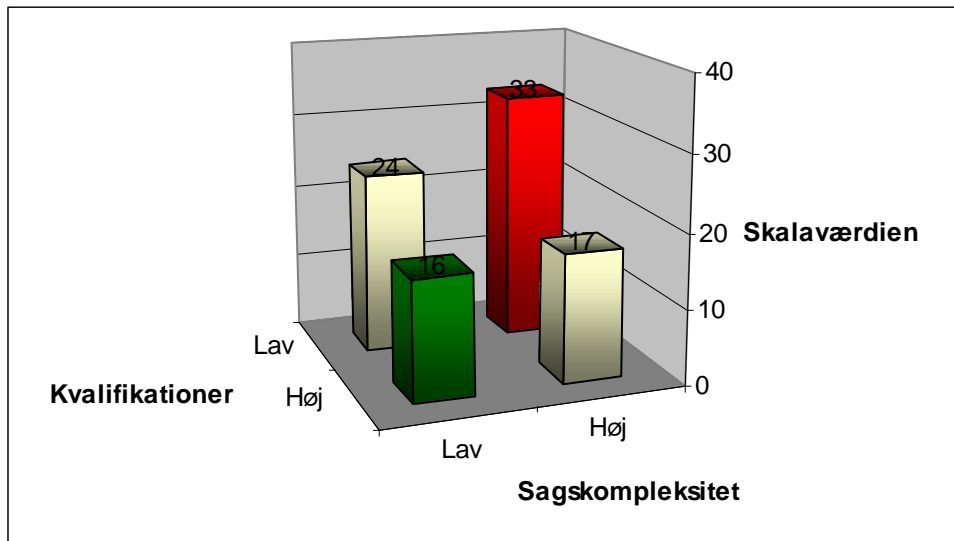


Figur 20 Psykisk stress belyst ud fra klientbelastning og kompetence



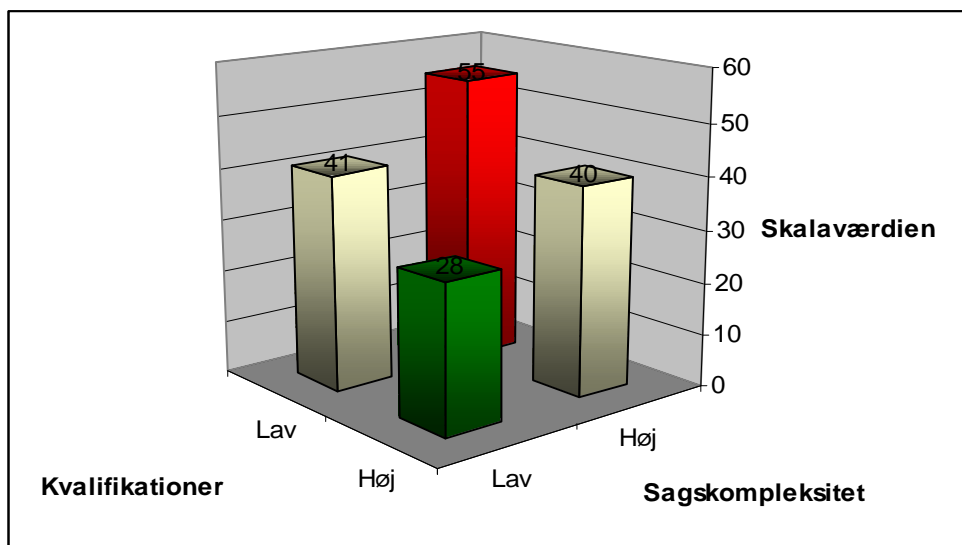
Figur 21 Psykosomatiske stress symptomer belyst ud fra klientbelastning og kompetence

Tilsvarende ser vi også i nedenstående figur, at sagernes større eller mindre kompleksitet er forbundet med psykisk nedslidning idet denne stiger når sagsbehandleren oplever at sagerne er komplekse, men igen, at denne sammenhæng modereres af kvalifikationsniveauet således at høje kvalifikationer alt andet lige optræder sammen med lavere mål for psykisk nedslidning.

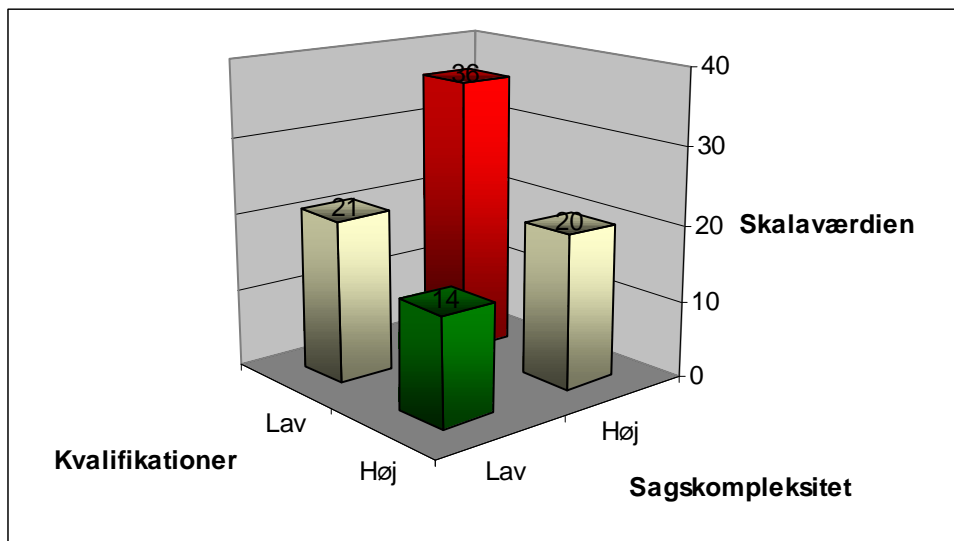


Figur 22 Følelsesmæssig nedslidning belyst ud fra sagskompleksitet og kvalifikationer

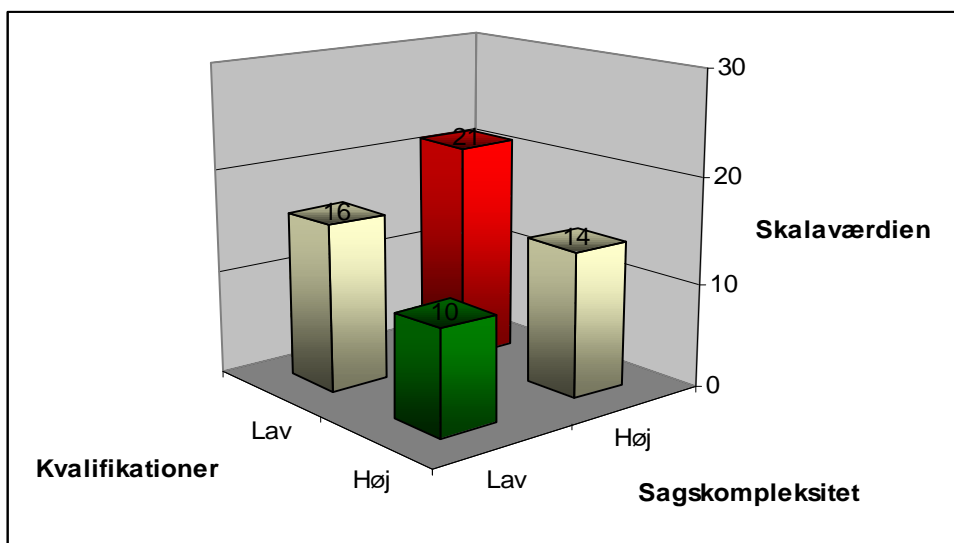
Tilsvarende resultater ses ved psykisk udmattelse/ udbrændthed, psykisk stress og psykosomatiske symptomer, se nedenfor.



Figur 23 Psykisk udmatning belyst ud fra sagskompleksitet og kvalifikationer



Figur 24 Psykisk stress belyst ud fra sagskompleksitet og kvalifikationer

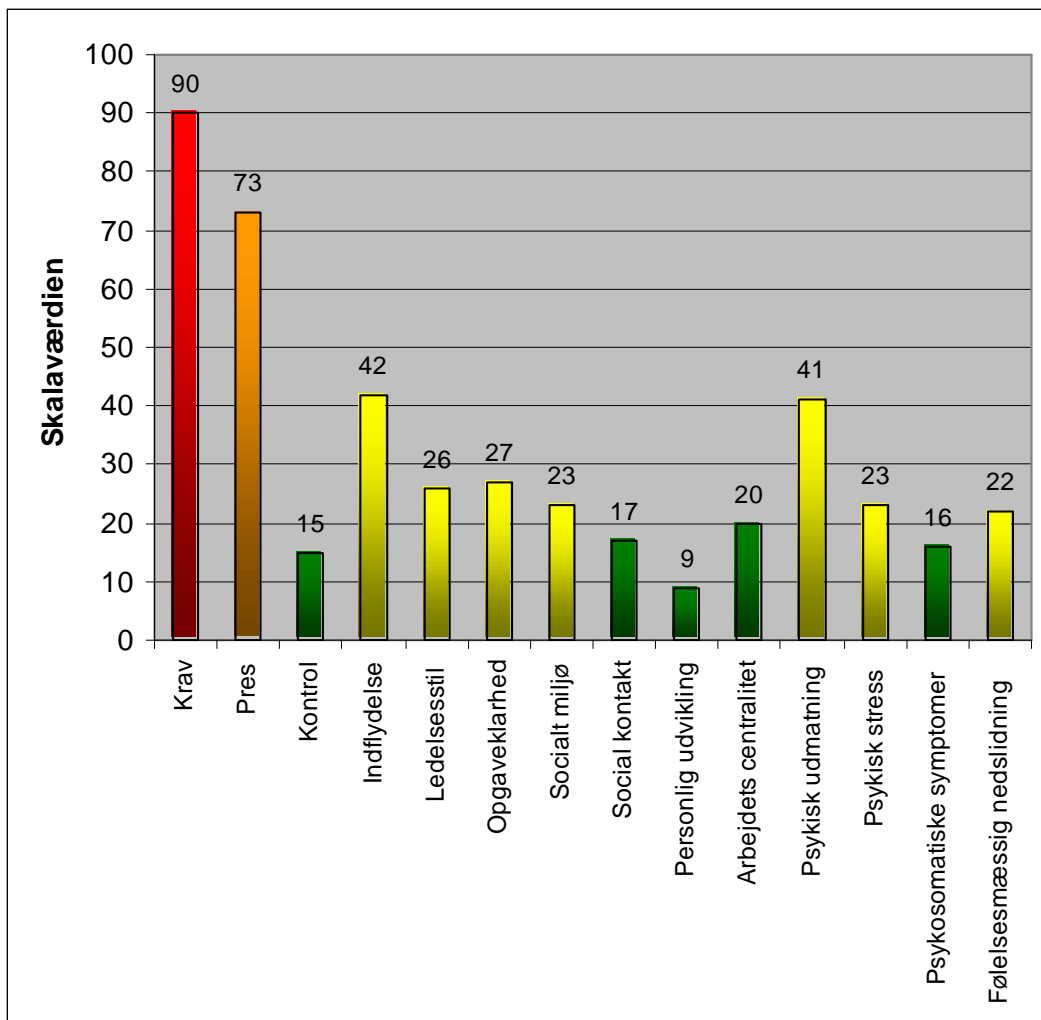


Figur 25 Psykosomatiske stress symptomer belyst ud fra sagskompleksitet og kvalifikationer

Samlet set peger resultaterne på, at kompetence og kvalifikationer modererer de negative følger af belastninger på arbejdet således at jo højere kompetence og kvalifikationsniveauet er, desto færre symptomer på stress og følelsesmæssig nedslidning forekommer med den samme arbejdsbetingede belastning.

SAMLET OVERBLIK

Et samlet overblik fremgår af det følgende diagram, figur 7. Det fremgår her, at det især er arbejdskrav og arbejdspress der opleves som meget omfattende. Graden af indflydelse på arbejde besvares en smule negativt og skal derfor holdes for øje. De psykiske udmatningssymptomer er relativt udtalte.



Figur 30 Oversigt over de psykosociale faktorer og belastningsreaktioner

Til det positive hører, at kontrollen over eget arbejde er høj, at ledelsesformen overvejende er medarbejderorienteret og at arbejdsopgaver og arbejdsrolle er klare og konfliktfri. Det sociale miljø og kontakten med medarbejderne imellem er god, mobning finder kun sted i meget begrænset omfang. De fleste oplever muligheder for personlig udvikling i arbejdet og angiver relativ høj arbejdsmotivation. Bortset fra symptomer på psykisk udmatning, er udbredelsen af psykiske og psykosomatiske stresssymptomer ikke alarmerende, ligesom følelsesmæssig nedslidning forekommer i begrænset omfang. Sygefraværet kan siges at være ”normalt”.

KONKLUSION

Når så mange forskellige forhold tages under behandling i en undersøgelse, er det klart at resultaterne kan give et vist diffust og uoverskueligt indtryk. Sammenfattende må det dog konkluderes, at det generelle indtryk er, at det psykosociale arbejdsmiljø og trivslen alt i alt er godt.

Det mest i øjenfaldende er, at arbejdspresset, dvs. det tidsmæssige pres for at få klaret arbejdsopgaverne er stort. Tilsvarende kan det siges om arbejdets sværhedsgrad og koncentrationskrav, at også disse er meget udtalte. Hvor sværhedsgraden kan siges at gøre arbejdet mere selvstændigt, spændende og udfordrende, og for de fleste vil være et gode, kan et meget stort arbejdspress næsten altid betragtes som en belastning. Den anden side af billedet er, at mange af de psykosociale faktorer opleves meget positivt af de fleste: kontrollen over eget arbejde er høj, ledelsesformen er medarbejderorienterede, kravene til arbejdets udførelse er rimelig klare og modsigelsesfrie, der er gode muligheder for social kontakt og det sociale klima må siges generelt at være fri for konflikter. Mange oplever da også, at deres arbejde er interessant og spændende og viser et stort engagement i arbejdet. Det er dog opsigtsvækkende at bekymringer i arbejdet, især i form af bekymring for at blive pålagt ekstra arbejdsopgaver, forekommer hos relativt mange.

Hvad angår de særlige dimensioner relateret til sagsbehandlingsarbejde, må det siges at klienttidspres er problematisk for langt de fleste, og at klienterne vurderes noget belastet. Sagsbelastning vurderes ret højt og peger i retning af at sagsarbejdet belastes af tidspres, mange sager, vanskelige sager, manglende tid til efteruddannelse, osv. Sagskompleksiteten er stor, og reglerne for sagsbehandlingsarbejdet fremstår uklart. Ydermere, er en noget lav grad af sagsbelysning med til at vanskeliggøre sagsbehandlingsarbejdet. At sagsbehandlingsarbejdet belastes af så mange dimensioner er bekymrende, men heldigvis viser det sig at kompetence og kvalifikationer hos sagsbehandleren er med til at moderere de negative følger heraf. Positivt er det at langt de fleste

oplever at have gode kompetence og kvalifikationer i jobbet som sagsbehandler.

Der er således tale om et komplekst billede med store kvantitative og kvalitative krav til arbejdet der modsvares af stor selvstændighed over eget arbejde, kombineret med gode ledelsesmæssige og kollegiale relationer. På denne baggrund er det forståeligt, at de arbejdsmæssige belastningsreaktioner især er udtalte hvad angår psykisk udmatning, uden dog at være specielt høje, men mindre hvad angår psykisk stress og psykosomatiske symptomer. Sygefraværet er ligeledes meget normalt og giver ikke umiddelbart anledning til større bekymringer.

LITTERATUR

Uddybende litteratur om det psykosociale arbejdsmiljø findes i følgende titler:

Agervold, M. (1998) *Det psykosociale arbejdsmiljø*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.

Agervold, M. & Kristensen, O.S. (1996) *Det udviklende arbejde*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.

Agervold, M. (1999) *Arbejde og stress. En introduktion til arbejdsmiljøpsykologi*. Århus: Forlaget Systime.