

**MOGENS AGERVOLD**

**ANNEKIE SØRENSEN**

**PSYKOSOCIALTARBEJDSMILJØ,**

**FØLELSESMÆSSIG BELASTNING**

**OG KOMPETENCE VED**

**ARBEJDET MED MENNESKER**

**EN UNDERSØGELSE AF**

**SAGSBEHANDLINGSARBEJDET I 12 KOMMUNER**

**PRIAM RAPPORT 2:2006**

**Psykologisk Institut 2006**

**Aarhus Universitet**

© Copyright Mogens Agervold

Rapporten må ikke citeres eller kopieres uden forfatterens tilladelse.

Århus 2006

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>FORORD .....</b>	<b>6</b>
<b>INDLEDNING OG BAGGRUND .....</b>	<b>8</b>
<b>Om Priam-projektet.....</b>	<b>8</b>
Priam-projektets formål.....	8
Priam-projektets målgruppe .....	9
Priam-projektets 2 faser.....	9
Baggrund for projektet .....	10
<b>METODE .....</b>	<b>15</b>
Screeningsværktøjet.....	15
Besvarelse og besvarelsesprocent .....	18
<b>UNDERSØGELSENS RESULTATER.....</b>	<b>20</b>
Baggrundsdata.....	20
Bekymringer i arbejdet.....	23
De psykosociale arbejdsmiljøfaktorer .....	23
Arbejdspres og Arbejdskrav .....	24
Kontrol, medbestemmelse, ledelse og opgaveklarhed .....	27

Social kontakt, klima og mobning.....	29
Personlig udvikling og arbejdets centralitet .....	30
Social støtte og oplevede handlemuligheder .....	31
<b>AT ARBEJDE MED MENNESKER .....</b>	<b>33</b>
<b>Klienten .....</b>	<b>35</b>
Sagen.....	37
Sagsbehandleren .....	41
Stress og belastninger.....	46
<b>SAMLET OVERBLIK OVER DET PSYKOSOCIALE</b>	
<b>ARBEJDSMILJØ .....</b>	<b>52</b>
<b>KOMMUNE FORSKELLE .....</b>	<b>54</b>
Baggrundsoplysninger .....	55
Psykosociale faktorer .....	59
At arbejde med mennesker.....	66
Klientfaktorer .....	66
Sagsfaktorer .....	67
Sagsbehandleren .....	71
Stress og helbred.....	72
<b>ARBEJDSBELASTNINGER OG STRESS .....</b>	<b>78</b>
<b>UDDANNELSE OG BELASTNINGER .....</b>	<b>83</b>

<b>HAR KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE EN FOREBYGGENDE EFFEKT IMOD STRESS? .....</b>	<b>90</b>
<b>EFTERUDDANNELSE OG SUPERVISION .....</b>	<b>99</b>
<b>KONKLUSION.....</b>	<b>102</b>
<b>LITTERATUR .....</b>	<b>104</b>

# FORORD

Denne rapport beskriver resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse om psykosocialt arbejdsmiljø og følelsesmæssig nedslidning i forbindelse med kommunalt sagsbehandlingsarbejde således som det udføres af socialrådgivere, kommunale sagsbehandlere og ansatte med lignende arbejdsfunktioner. Undersøgelsen er foregået i 12 forskellige kommuner over hele landet og som et første resultat har disse kommuner alle fået en lokalrapport som beskriver netop deres psykosociale arbejdsmiljø, en slags udvidet APV, som de forhåbentlig kan bruge i deres fortsatte arbejde med det psykosocial arbejdsmiljø. Denne rapport er udarbejdet med det mål at give en oversigt over resultaterne for alle de deltagende kommuner og rapportens primære sigte er at beskrive disse resultater på tværs således at den enkelte kommune kan sammenholde sine egne resultater med disse tværgående resultater. Rapporten vil derfor også i anonymiseret form rumme data der beskriver mindre grupper af kommuner for at kunne belyse forskelle og ligheder i arbejdsmiljøet og i de ansattes belastningsreaktioner på forskellige arbejdsbelastninger således som de eksisterer i kommunerne. Målet hermed er at bidrage til en forståelse af hvilke arbejdsmiljøfaktorer der kan have hvilke konsekvenser for de ansatte, en forståelse som kan illustreres ved systematiske sammenligninger mellem forskellige organisatorisk faktorer og forskellige belastningsreaktioner.

Der er således primært tale om en rapport som skal give tilbagemeldinger til de deltagende kommuner for at øge deres forståelse af sammenhængen mellem netop deres arbejdsmiljø og den måde deres ansatte reagerer derpå. Som sådan er rapporten altså primært en ”brugsrapport” og sekundært en videnskabelig

rapportering fra en gennemført videnskabelig undersøgelse. Den videnskabelige undersøgelse rapporten udspringer af, PRIAM-projektet (se nedenfor) vil i opfølgende og mere analytiske rapporter og artikler gå mere i dybden med de mange videnskabelige og vanskelige problemstillinger projektet udspringer af og forhåbentlig vil bidrage til forståelsen af.

Der skal i denne forbindelse rettes en tak til de tolv kommuner:

*Albertslund, Ballerup, Brøndby, Esbjerg, Frederikssund, Gentofte, Glostrup, Halsing, Rødovre, Skive, Stenløse og Århus*

- der velvilligt og med stort engagement stillede sig til rådighed for ”endnu en undersøgelse af arbejdsmiljøet...”. Uden deres aktive medvirken kunne undersøgelsen ikke være gennemført og den store interesse og engagement for undersøgelsen har selvsag også været afgørende for den utrolig flotte svarprocent vi har fået. Flere kommuner var oppe på 100% besvarelse og en gennemsnitlig svarprocent på 88% er usædvanlig flot i dag.

Der skal også rettes en tak til følgegruppen

*Niels Jacobsen (HK), Elisabeth Huus Petersen (SR), Torsten Petersen (KL) og Ole Pass (Foreningen for Socialchefer)*

- for deres store indsats for at få etableret gode og konstruktive relationer til de kommunale arbejdspladser og for deres råd og kommentarer til de mange forskellige forslag til udformningen af spørgsmål til vores spørgeskema.

Mogens Agervold

Århus 2005

# INDLEDNING OG BAGGRUND

Denne rapport præsenterer resultaterne fra PRIAM spørgeskemaundersøgelsen, udført oktober 2005. 12 kommuner fra både Jylland og Sjælland deltog i undersøgelsen, med i alt 1023 deltagere. Spørgeskemaundersøgelsen er den første fase i et mere omfattende projektforsøg – PRIAM Projektet.

## OM PRIAM-PROJEKTET

Projektets omdrejningspunkt er psykosociale ressourcer i arbejdet med mennesker. Undersøgelsen udføres af forskere tilknyttet Psykologisk Institut – Aarhus Universitet, Center for Alternativ Samfunds Analyse (CASA), og Institut for Psykologi – Københavns Universitet. Projektet er finansieret af Arbejds miljøforskningsfonden, tog sin start ved starten af 2005 og forventes afsluttet med udgangen af 2007.

## PRIAM-PROJEKTETS FORMÅL

Projektet har to overordnede formål:

- At undersøge hvordan organisatoriske forhold og det psykiske arbejdsmiljø påvirker forekomsten af følelsesmæssig nedslidning i arbejdet med mennesker.
- At undersøge hvorvidt kvalifikationer og kompetence (individuel og organisatorisk) er faktorer, der kan forebygge følelsesmæssig nedslidning og stress.



## **PRIAM-PROJEKTETS MÅLGRUPPE**

En medarbejder, der udfører sagsbehandlingsarbejde (dvs. sagsbehandler, socialrådgiver, socialformidler, kommunalt uddannet sagsbehandler og lignende), og som under udførelsen af sit arbejde har direkte klientkontakt og myndighedsudøvelse indenfor en eller flere af følgende områder: kontanthjælp/aktivering, dagpenge/revalidering, pension/førtidspension, børn/unge/familie, integration/flygtninge, modtagelse/visitation, osv.

## **PRIAM-PROJEKTETS 2 FASER**

**FASE 1: SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN.** Undersøgelsen har to formål, dels at analysere forekomst og omfang af følelsesmæssig nedslidning i arbejdet med mennesker og samtidig undersøge om og hvorledes kompetence kan moderere en antaget årsagssammenhæng mellem psykosociale/arbejds-mæssige belastninger i bred forstand og følelsesmæssig nedslidning. Endvidere omfatter dette delprojekt teoretisk arbejde med at udvikle og empirisk at afprøve et belastningssyndrom som her benævnes ”følelsesmæssig nedslidning (EWS)”. Undersøgelsen gennemføres på baggrund af en pilotundersøgelse der bidrog til udvikling af skalaer til måling af bl.a. kompetence og følelsesmæssig nedslidning.

**FASE 2: CASESTUDIER:** På baggrund af spørgeskemaundersøgelsen udvælges 8 organisatoriske enheder, hvor der gennemføres case undersøgelse. Undersøgelsen omfatter både interview og analyse af diverse skriftligt materiale. Formålet er at analysere og beskrive hvorledes organisationer med høje respektive lave belastningsprofiler nærmere er karakteriseret i forhold til organisatoriske forhold, herunder kompetence vedligeholdelse og kompetence udvikling. Sigtet er at beskrive den kompetente organisation: organisatoriske systemer og aktiviteter, der faciliterer individuel kompetenceudvikling. Formålet med delprojektet er dels at udvikle metoder til kortlægning af organisatorisk kompetence, dels studere sammenhænge mellem organisatorisk kompetence, individuel kompetence og følelsesmæssig nedslidning, og dels at udvikle modeller for forebyggelse af følelsesmæssig nedslidning i et organisatorisk kompetence perspektiv baseret på en ”best practise” analyse ud fra casene.

## BAGGRUND FOR PROJEKTET

Projektet tager afsæt i eksisterende teori og empirisk viden der under ét kan sammenfattes i en psykosocial stressmodel (Agervold 1998). Denne danner baggrund for det særlige fokuspunkt i projektet, *arbejde med mennesker* (klienter, patienter, elever etc.) der karakteriseres ved, at den ansatte i langt højere grad end ved sædvanligt arbejde, stilles 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” som man ofte udtrykker det. At denne i sit udgangspunkt positive situation kan udvikle sig som svært belastende er gennem de sidste 25 år beskrevet ved udbrændthed, følelsesmæssig nedslidning, kynisme, følelsesmæssig dissonans ”emotional labour” o.lign.

Især forskningen indenfor udbrændthed har været og er stadig meget omfattende. I de oprindelige beskrivelser af udbrændthed var det en reaktion på belastende forhold blandt socialarbejdere og andet personale med direkte klientkontakt. Begrebet blev oprindeligt beskrevet af Freudenberg (1974, 1975) og af Maslach (1976). Begrebet vandt umiddelbart genklang blandt mange, og med Maslach og Jacksons (1981) udvikling af et undersøgelsesinstrument, udviklede den empiriske forskning sig for alvor. Udbrændthed defineres som ”et syndrom af følelsesmæssig udmattelse” (ibid. p. 99), som uddybes i tre dimensioner: følelsesmæssig udmattelse, en følelse af ikke at kunne yde mere; depersonalisering, en udvikling af negative kyniske holdninger og følelser over for ens klienter og nedsat personlig effektivitet, en tendens til negativ selvvurdering, især med hensyn til klientarbejdet.

Andre psykologiske begreber og teorier har også søgt at beskrive lignende fænomener som udbrændthed. Hochschild (1983) lancerede ”Emotional labour”, et begreb, der skal beskrive det ”arbejde” eller den belastning der er forbundet med at skulle vise følelser i arbejdet som man faktisk ikke føler – eller skjule de følelser man faktisk har overfor kunden eller klienten. Især servicearbejdet har været i fokus her, og det er blevet vist, at den følelsesmæssige dissonans man kan opleve i disse arbejdsituationer udgør en stressfaktor.

Depersonalisering og kynisme er begreber der begge indgår i udbrændthedsbegrebet, men det er også blevet genstand for sin egen forskning vedrørende ”organisatorisk kynisme”. Sædvanligvis defineret det som en holdning der rummer afstandtagen, frustration og manglende engagement til arbejdspladsen og arbejdet eller aspekter ved arbejdet (Dean, Brandes & Dharwadkar 1998, Wanous, Reichers & Austin 1994, 2000).

Disse begreber synes på mange måder at være overlappende og på denne baggrund er det derfor et mål at udvikle et eller flere nye begreber som fanger denne flerhed af reaktioner: psykiske udmatning, træthed, negative følelser samt fravær af positive følelser, adfærdsmæssige og psykiske handleformer der inkluderer tilbagetrækning, kynisme og isolation. En sådan reaktion er blevet benævnt som ”Arbejdsrelateret emotionelt nedslidningssyndrom” (Work Related Emotional Worn Out Syndrome, EWS; Agervold 2005). Begrebet betragtes som en specificeret stressreaktion der er mere omfattende end det traditionelle udbrændthedsbegreb, men som inkluderer elementer herfra, og er samtidigt en reaktion der ses som forløber for alvorligere psykiske, psykosomatiske og helbredsmæssige stresssymptomer. Denne placering mellem belastningsreaktioner og egentlig psykisk sygdom gør, at begrebet er mere sensitivt overfor typiske arbejdsmæssige belastninger, hvorfor det har større praktisk værdi i forbindelse med forebyggelse og intervention. Projektet har til formål også at videreudvikle og validere dette nedslidningssyndrom.

Det har endvidere været typisk for f.eks. udbrændthedsforskningen, at årsagerne til udbrændthed først og fremmest blev relateret til selve det forhold, at man arbejder med mennesker, mens øvrige arbejdsmæssige belastninger først i de senere år er blevet genstand for større interesse (Maslach 2000, Schaufeli, Salanova, Gozalex-Roma & Bakker 2002). Det er derfor vigtigt at belyse hvilke faktorer i arbejdsmiljøet, der især relaterer sig til disse reaktioner, herunder at belyse om forskellige typer af ’arbejde med mennesker’ har forskellige former for nedslidning tilknyttet.

### *Kompetence*

I de oprindelige formuleringer af udbrændthedsbegrebet indgik som sagt en dimension der var relateret til formindsket effektivitet i arbejdet. Det har

imidlertid været typisk, at dette forhold primært er blevet betragtet som en reaktion på arbejdet, der efter manges mening som nævnt var dårligt teoretisk knyttet til udbrændthedsbegrebets to øvrige dimensioner, ligesom dets målemæssige dimensioner har været kritiseret. Det er imidlertid nærliggende at betragte den ansattes kvalifikationer og især kompetence som en psykosocial ressource, der er nært knyttet til udviklingen af følelsesmæssig nedslidning. Når mennesker føler sig emotionelt udmattede, udvikler negative kyniske holdninger over for klienterne og mister effektivitet i arbejdet, må der være grunde til det. Begrebet EWS peger på den nærliggende, at den enkelte ikke længere er i stand til at håndtere de krav, arbejdet stiller. Krav til arbejdet er bygget ind i den organisation, man som ansat er en del af, dvs. arbejdskrav hører til det, man i bred forstand kunne kalde den enkeltes omverden.

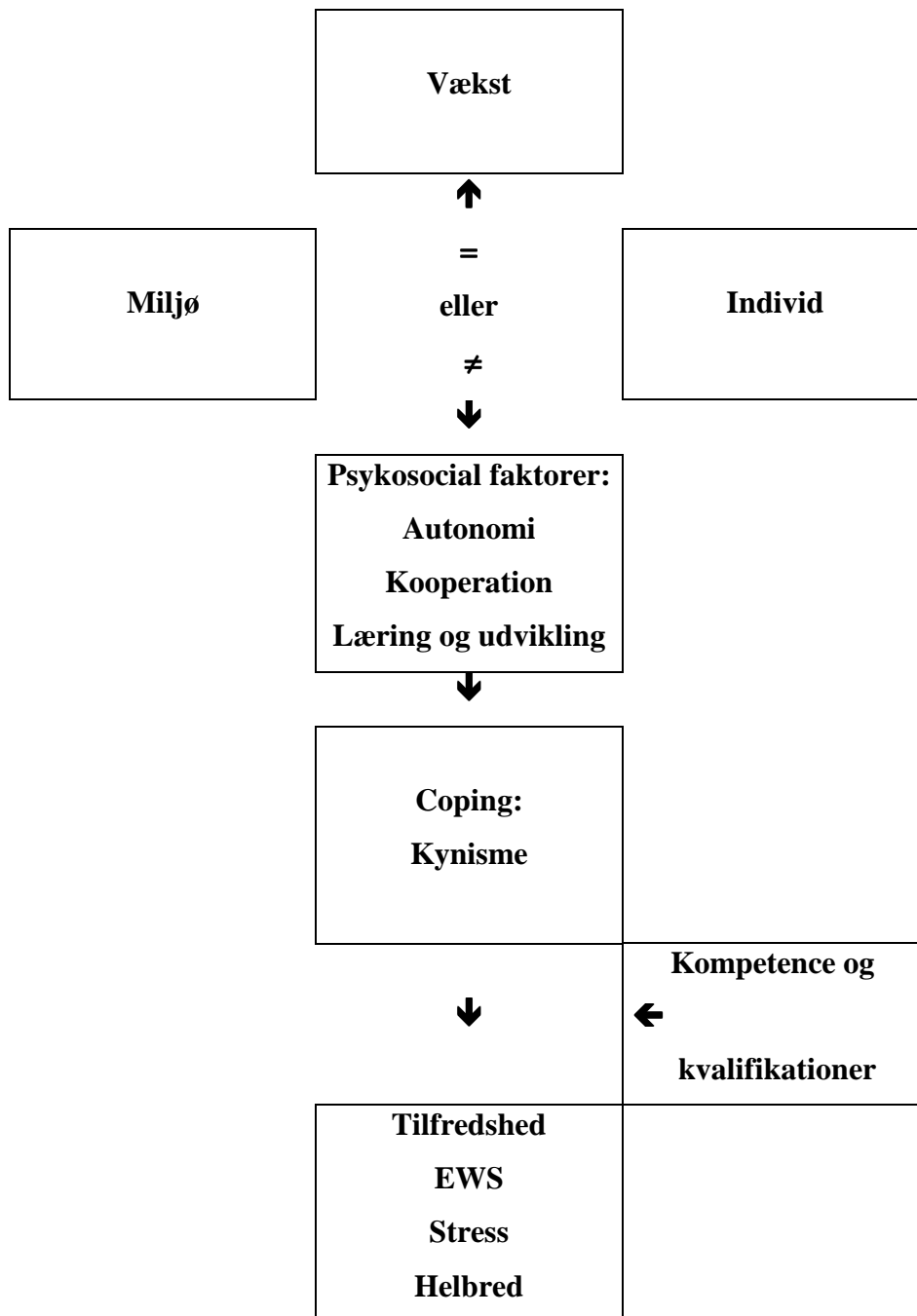
På denne måde kan kompetence antages at være en væsentlig moderator af relationen mellem psykosociale belastninger, arbejdet med mennesker og den eventuelle udvikling af følelsesmæssig nedslidning. At opleve at man ikke selv slår til og at systemets ressourcer ikke slår til i forhold til de problemer man står overfor hos klienten, eleven eller patienten, kan på denne baggrund ses som en følge af manglende professionel kompetence. Indenfor denne type af professioner taler man om at indtage en ”professionel holdning” til klient, elev eller patient, hvormed menes, at man skal være i stand til at involvere og engagere sig, til at bruge sin professionelle viden til fordel for klienten, men uden følelsesmæssigt og holdningsmæssigt at identificere sig med klienten, uden at tage klientens problemer ’på sig’. Hvis manglende kompetence derfor kan ses som medbestemmende for udviklingen af psykiske stresssymptomer, kan kompetenceøgning på organisatorisk niveau mindske og forebygge udbrændthed.

Kombinationen af tidspres og vanskelige arbejdsopgaver kunne tænkes at påvirke den enkeltes kompetenceniveau ved at påvirke de mentale modeller der videnskabeligt styrer arbejdet. Pres og tempo vil man typisk håndtere ved at udvikle arbejdsrutiner som standardiserer arbejdet og derved mindsker tidsforbruget. Disse modeller kan under vedvarende pres blive så snævre, at handleformerne let kommer i konflikt med ’klientens’ forventninger til adækvat sagsbehandling. I det hele taget, når man arbejder med mennesker, er deres

reaktioner og forventninger meget uforudsigelige og kommer let i konflikt med rigide mentale modeller. Dette fører til modstand og konflikter, der nødvendiggør ændrede arbejdsformer og nedbrud af rutiner med psykisk ubehag og øget tidspres til følge.

#### *Undersøgelsens antagelser*

Omfattende forskning har påvist sammenhænge mellem et dårligt psykosocialt arbejdsmiljø og en række forskellige stressmål, og undersøgelsen vil på tilsvarende vis undersøge tilsvarende sammenhænge mellem psykosociale belastninger og EWS. Det antages således at der eksistere en sammenhæng mellem et dårligt psykosocialt arbejdsmiljø, målt på basis af tre centrale kerneområder: autonomi, læring og udvikling og Kooperation (Agervold 1998) og forekomsten af EWS. Det antages endvidere, at denne sammenhæng vil være påvirket af en mellemliggende variable der kort beskrives ved begrebet organisatorisk kompetence, som vil optræde som moderator mellem de psykosociale belastninger og EWS, se nedenstående figur. Endelig antages det, at EWS er positivt forbundet med sygefraværet.



## **METODE**

Projektet har til formål at undersøge de beskrevne antagelser om det psykosociale arbejdsmiljø med specielt sigte på 'arbejdet med mennesker'. Som omtalt ovenfor rummer projektet samlet set flere delprojekter som hver især skal bidrage til vores forståelse af disse arbejdsforhold, hvoraf den første fase ved hjælp af en større spørgeskemaundersøgelse vil belyse de stillede problemer.

I projekteringsfasen blev undersøgelsen planlagt som en spørgeskemaundersøgelse af en række arbejdspladser med et samlet antal deltagere på omkring 1000 personer. Der anvendes eksisterende afprøvede spørgeskemaer til kortlægning af det psykosociale arbejdsmiljø og stress (PWSQ, Agervold 1998a, b), et nyudviklet sæt af spørgsmål til måling af EWS samt udvikling af mål for organisatorisk kompetence. De fremsatte hypoteser afprøves ved at undersøge om systematiske variationer i graden af psykosociale belastninger samvarierer med de afhængige mål således som hypoteserne angiver, samt analyser af om organisatorisk kompetence fungerer som moderator- og/eller mediatorvariabel. Et pilotstudie (n= ca. 100) gennemføres til afprøvning af nyudviklede skalaer inden hovedundersøgelsen gennemføres. Analyserne vil blive gennemført dels på tværs af datamaterialet, dels med afsæt i en rangordning af organisationerne baseret på deres organisatoriske kompetence, se også delprojekt C.

### **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 arbejdsituation.
- 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

I denne undersøgelse, der ud over at fungere som en arbejdsmiljøundersøgelse for det psykosociale arbejdsmiljø, også indgår i et større forskningsprojekt omhandlende "arbejde med mennesker" og følelsesmæssig nedslidning, er der som følge heraf medtaget en række mere specifikke spørgsmål der omhandler dels disse emner:

- følelsesmæssig nedslidning (EWS),
- udbrændthed,
- psykisk tilbagetrækning (kynisme og manglende engagement)

– dels mere detaljerede undersøgelser af det at arbejde med mennesker som her er sammenfattet i begrebet ”sagsbehandling”:

- mængden af sager,
- sagernes tyngde og sværhedsgrad,
- klienterne og deres egenskaber (vanskelige, tunge, lette osv.) samt spørgsmål der skal belyse
- kvalifikationer og kompetence.
- 

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**

Efter at kontakten med de deltagende kommuner var etableret, blev hver kommune besøgt for nærmere at aftale hvornår og hvorledes undersøgelsen mest praktisk kunne gennemføres. I alle tilfælde blev skemaerne sendt til kommunerne, som derefter i oktober måned 2005 uddelte disse. Indsamlingen af skemaerne skete også på arbejdspladserne (dvs. de enkelte deltagende kommuner), og skemaerne blev tilbagesendt til Mogens Agervold og Annekke Sørensen, Aarhus Universitet, der har stået for indtastning og analyse, samt udarbejdelse af denne rapport.

I alt blev der udleveret 1023 skemaer, og afleveret 898 besvarede skemaer retur. Dette svarer til en besvarelsesprocent på 88% som er usædvanlig høj i denne type undersøgelse. En så høj besvarelsesprocent er meget tilfredsstillende, fordi det efterlader den sikkerhed, at langt de fleste medarbejdere der har modtaget skemaet har svaret.

Undersøgelsen blev gennemført ”fortroligt”, dvs. at forskergruppen har nummereret skemaerne og disse numre kan identificere den enkelte person hvilket er ønskeligt af hensyn til projektets senere faser. Når undersøgelsen er afsluttet vil disse lister blive destrueret. I forhold til arbejdsstederne gives der selvsagt ingen information om hvem og hvordan der er svaret, og alle analyser vil blive

foretaget på gruppeniveau således at enkeltpersoner ikke kan identificeres. Det er endvidere besluttet at resultaterne for den enkelte kommune, således som de fremstilles i en række lokalrapporter, af forskergruppen holdes fortrolige så kun den enkelte kommune kan videregive oplysninger om egne forhold hvis de ønsker det. I de følgende dataanalyser vil der derfor ikke blive oplyst om kommunenavne og deres resultater. Det er et led i projektets analysearbejde at sammenligne kommuner med højere respektive lavere forekomster af psykiske belastningsreaktioner (EWS), men dette vil ske i anonymiseret form som det vil fremgå af resultaterne.

# UNDERSØGELSENS RESULTATER

## BAGGRUNDSDATA

Undersøgelsen omfattede 1023 kommuneansatte fordelt på 12 kommuner spredt i Danmark. I alt 898 udfyldte skemaer, danner baggrund for de følgende analyser.

Som det fremgår af nedenstående tabel er der en stor overvægt af kvinder, i alt 84%, imens 16% af medarbejderne er mænd.

Køn		
	Antal	%
MAND	145	16%
KVINDE	751	84%

*Tabel 1 Fordeling på køn*

Aldersmæssigt ligger knap to tredjedele, 63% af medarbejderne, i alderen 40-59 år næsten ligeligt fordelt over de to aldersgrupper, 40-49 år og 50-59 år. De resterende 37% falder i ydergrupperne, med 10% værende mellem 19-29 år, 33% værende mellem 50 – 59 år, og 7% værende 60 år eller ældre. Se Tabel 2.

Alder	
-------	--

	Antal	%
18 ÅR ELLER YNGRE	1	0%
19-29 ÅR	89	10%
30-39 ÅR	179	20%
40-49 ÅR	265	30%
50-59 ÅR	296	33%
60 ÅR ELLER ÆLDRE	66	7%

***Tabel 2 Aldersfordeling***

Ansættelsestiderne er for langt de fleste, 80%, heltidsansættelse, og for de resterende 20% deltidsansættelse.

Ansættelsestider		
	Antal	%
HELTID	710	80%
DELTID	182	20%

***Tabel 3 Ansættelsestider***

Det gennemsnitlige antal år på arbejdsmarkedet blandt medarbejderne er 17.

	GENNEMSNIT	Minimum	Maximum
Antal år på arbejdsmarked	17	0	47

***Tabel 4 Antal år på arbejdsmarked***

Gennemsnits anciennitet blandt medarbejderne er 9 år, med en variation fra 0 til 45 års ansættelse på nuværende arbejdsplads.

	GENNEMSNIT	Minimum	Maximum
Antal år på nuværende arbejdsplads	9	0	45

***Tabel 5 Anciennitet***

Overarbejdet er ret udbredt da kun hver fjerde medarbejder angiver at de sjældent har overarbejde, og dvs. at de resterende 76% af medarbejderne oplever at skulle arbejde over i mere eller mindre omfang. Hver tredje medarbejder angiver at skulle arbejde over 2 – 3 gange per måned, imens 31% har overarbejde 2 – 3 gange per uge. 12%, dvs. hver tiende medarbejder, oplever daglig overarbejde.

Overarbejde		
	Antal	%
SJÆLDENT	215	24%
2-3 GANGE PR. MÅNED	290	33%
2-3 GANGE PR. UGE	278	31%
NÆSTEN DAGLIGT	109	12%

***Tabel 6 Overarbejde***

Langt flertallet har ikke ledelsesansvar, dette gælder for 93%.

Ledelsesansvar		
	Antal	%
NEJ	828	93%
JA, MINDRE GRUPPE	32	4%
JA, STØRRE GRUPPE	22	2%
JA, HØJERE NIVEAU	4	0%

***Tabel 7 Ledelsesansvar***

Langt de fleste medarbejdere arbejder i et team eller en gruppe, dette gælder for 83%. Flertallet, 72%, af de som arbejder i arbejdsgrupper eller teams, har et vist ansvar for fordelingen af opgaver og lignende.

	Arbejdsgruppe	
	Antal	%
JA, MED ANSVAR	641	72%
JA, UDEN ANSVAR	97	11%
NEJ	148	17%

*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 arbejdet også risiko for afskedigelse.

Dette synes imidlertid ikke at være udtalt blandt de deltagende medarbejdere, idet kun 11% er bekymrede for at blive afskediget, og 13% for at blive forflyttet.

Over hver fjerde medarbejder derimod, 27%, er bekymret for at få tildelt nye arbejdsopgaver.

	JA		NEJ	
	Antal	%	Antal	%
Bekymring for forflytning	111	13%	732	87%
Bekymring for nye opgaver	232	27%	620	73%
Bekymring for afskedigelse	94	11%	755	89%

*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. Besvarelsene 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 fortolkningsregler (tommelfingerregler) blive anvendt:

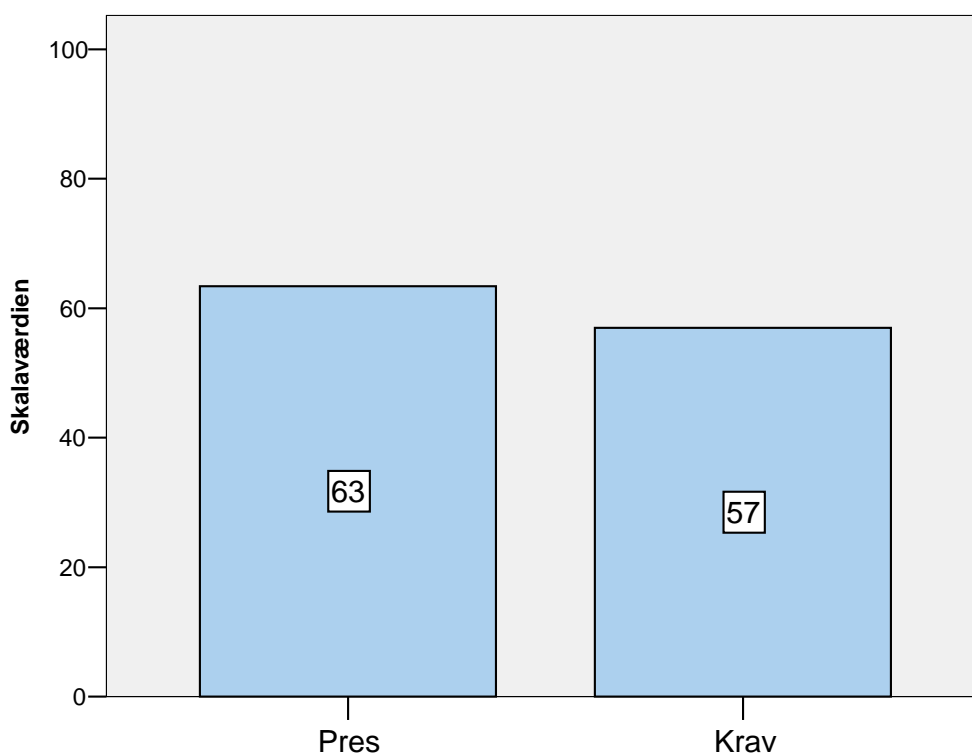
- 80-100 Rødt: Alvorlige problemer, skal tages op. 1. prioritet i udviklingsarbejdet.
- 60-80 Orange: Giv agt. Der kan være problemer der bør tages op. Her er områder i virksomheden der kan forbedres med fordel. 2. prioritet.
- 40-60 Gult: Opmærksom! Problemer under opsejling? Her er områder der kan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

## **ARBEJDSPRES OG ARBEJDSKRAV**

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.

Arbejdspres vedrører kvantitative krav i arbejdet og omhandler medarbejdernes oplevelse af mængden af krav, der skal indfries i arbejdet, dvs. krav til arbejdstempo.





**Fi**

**Figur 1 Arbejdskrav og arbejdspress**

Arbejdskrav og arbejdspress angives som ret høje samlet set, med en skalaværdi på henholdsvis 63 og 57 – se Figur 1, ovenover. Dette viser at mange angiver høje belastninger både hvad angår arbejdstempoet (pres) og kravene til arbejdets udførelse, arbejdets sværhedsgrad osv. (krav).

Det spørgsmål der belyser arbejdspress og arbejdskrav vises nedenfor i Tabel 10, hvor langt de fleste medarbejdere er enige i, at de krav der stilles både til arbejdets udførelse og arbejdstempo, er meget høje.

	Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke ofte	Nej, sjældent
<b>ARBEJDSPRES</b>				
Er der rigtig meget at lave?	56%	40%	4%	
Kan du hvile ud mellem pressede perioder?	1%	29%	50%	20%
Sker det, at du ikke når alle dine arbejdsopgaver?	25%	38%	30%	7%
Sker det, at du har så meget at lave, at du tager arbejdet med hjem/må arbejde ud over den normerede arbejdstid?	10%	27%	32%	31%
Jeg er bag ud med arbejdet.	18%	37%	32%	13%
Det sker, at jeg har perioder hvor jeg kan trække vejret og slappe af.	2%	21%	59%	18%
Det sker jeg møder lidt tidligere/ bliver lidt længere på arbejdet for at komme ajour med arbejdet der ligger og venter.	15%	42%	33%	10%
Jeg springer frokostpausen over for at arbejde i stedet.	4%	15%	37%	44%
Det sker at der ikke er så meget at lave.		2%	31%	67%
<b>ARBEJDSKRAV</b>				
Kræver arbejdet meget koncentration?	38%	58%	4%	
Kræver arbejdet, at du skal huske mange ting?	57%	41%	2%	
Er dine arbejdsopgaver vanskelige og svære?	9%	54%	35%	2%
Opstår der vanskelige problemer i dit arbejde, som der ikke umiddelbart er løsninger på?	7%	36%	49%	8%
Arbejdet er så kompliceret at jeg ikke kan lade det ligge uden at jeg skal begynde forfra med arbejdsopgaven.	2%	12%	60%	26%
Mange arbejdsopgaver kører på rutinen og uden jeg behøver tænke meget over dem.	1%	26%	55%	18%
Det er typisk at jeg må søge hjælp fra en kollega, leder eller konsulent til en vanskelig arbejdsopgave.	3%	34%	50%	13%
Ingen af mine arbejdsopgaver er sværere end at jeg let kan klare dem.	5%	42%	42%	11%

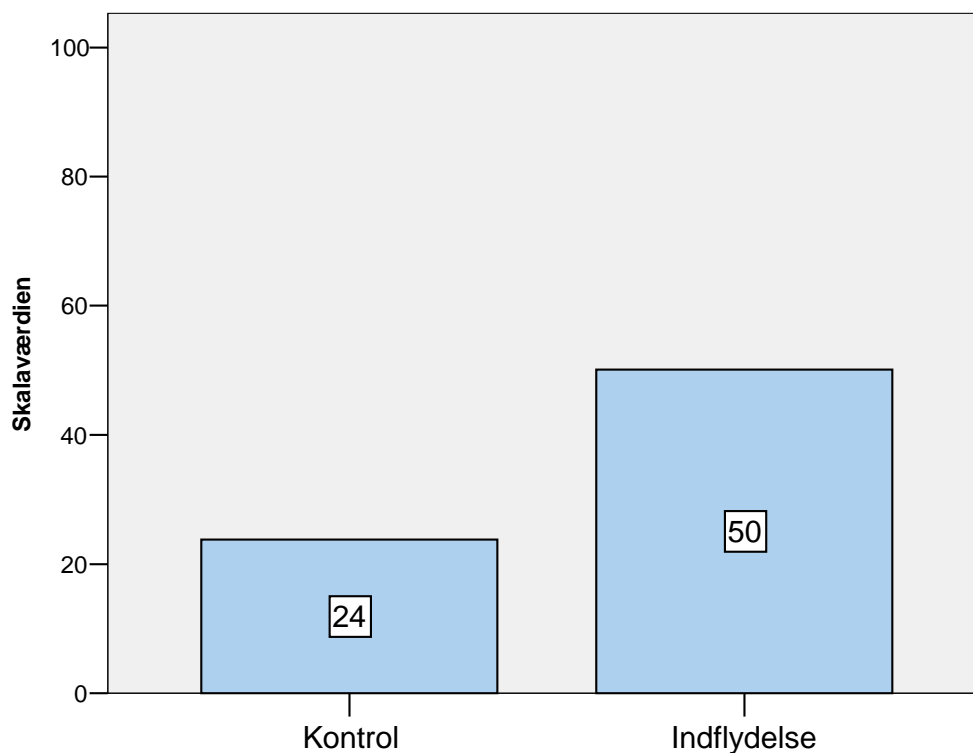
*Tabel 10 Enkelte spørgsmål til skalaerne arbejdspress og arbejdskrav*

Belastninger vedrørende arbejdspress illustreres ved at langt de fleste angiver at der er ofte rigtig meget at lave, og at der er ikke megen tid til at hvile ud, samtidig

med at det kan være svært at nå alle ens arbejdsopgaver, og arbejdet optager mere tid end det er normeret til. Hvad angår arbejdskrav, angiver mange belastningerne i form af høje krav til koncentrationen, og opgavernes sværheds- og kompleksitetsgrad, f.eks. angiver 98% af medarbejderne, at arbejdet kræver at de skal kunne huske mange ting.

## **KONTROL, MEDBESTEMMELSE, LEDELSE OG OPGAVEKLARHED**

Hvor de foregående faktorer omhandlede forhold ved arbejdsmiljøet, drejer de følgende diagrammer sig i højere grad om de egentlige psykosociale arbejdsmiljøfaktorer. Det først diagram viser gennemsnitsforekomsterne for de dimensioner der omhandler kontrol over eget arbejde, og indflydelse mere bredt.



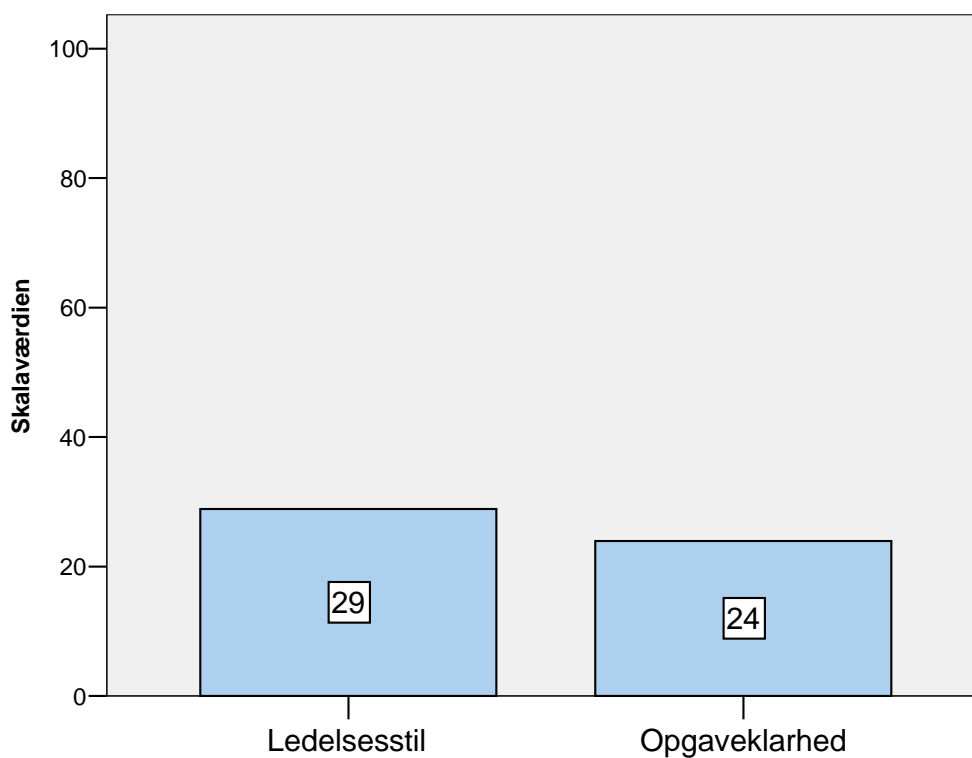
*Figur 2 Kontrol og indflydelse over arbejdet*

Kontrol omhandler indflydelse på egen daglige arbejdsituation, dvs. selvbestemmelse over arbejdstakt, tempo og arbejdsrytme. Ydermere, omfatter kontrol selvstændige beslutninger og vurderinger i arbejdet, frihed til at planlægge udførelsen af eget arbejde, og et passende ansvar over eget arbejde.

Indflydelse vedrører medbestemmelse på dt organisatoriske plan, på forhold såsom arbejdsomlægninger, arbejdets tilrettelæggelse, beslutninger vedrørende virksomhedens økonomi, overordnede planlægning og målsætning, beslutninger på afdelingsniveau, osv.

Som det fremgår af Figur 2, er der tale om omfattende kontrol over eget arbejde, med en skalaværdi på 24. Indflydelse på de organisatoriske forhold opleves dog meget mindre tilfredsstillende, med en skalaværdi på 50.

Den næste diagram omhandler 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.



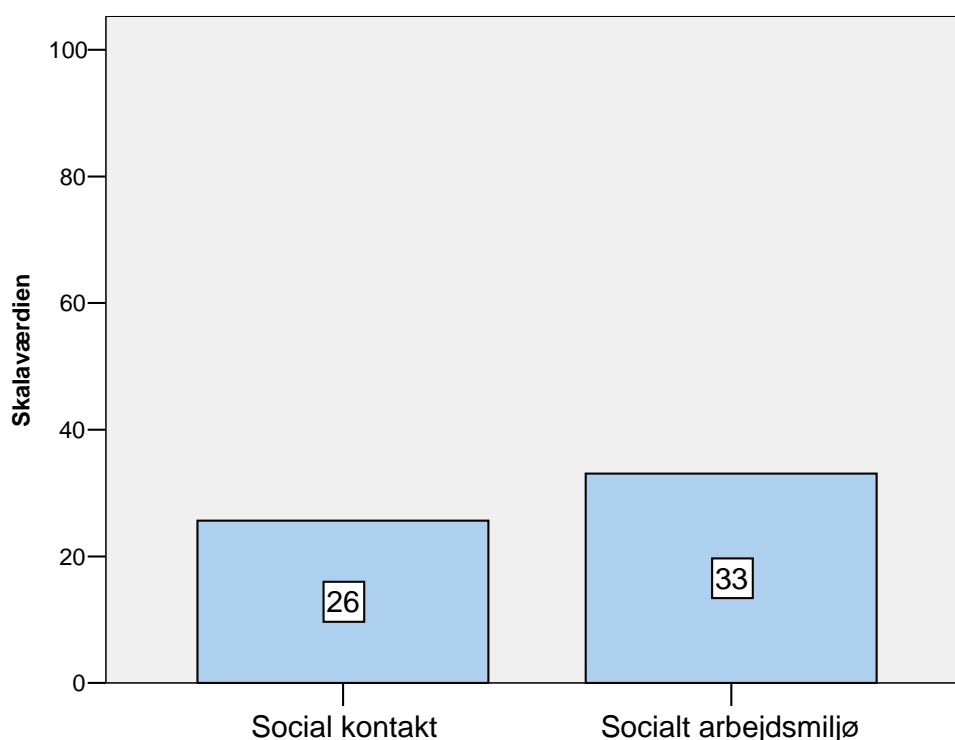
**Figur 3 Ledelsesstil og opgaveklarhed**

De ledelsesmæssige forhold må generelt siges at være tilfredsstillende, idet ledelsesstilen karakteriseres som værende overvejende medarbejderorienteret, med en skalaværdi på 29. Dog er der knap en tredjedel af medarbejderne der er utilfredse med ledelsen på deres arbejdsplads.

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. Med en skalaværdi på 24, er der heller ikke tale om udbredte uklarheder hvad angår arbejdets udførelse, der synes at være rimelig 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.



*Figur 4 Social kontakt og socialt arbejdsmiljø*

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.

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 langt de fleste medarbejdere, 97%, angiver at de aldrig eller sjældent udsættes for mobning på arbejde – se Tabel 11, nedenfor. Normalt tales der først om mobning når den foregår over længere tid, som her gennem det sidste halve år, og med stor hyppighed, dvs. ugentligt. Som det fremgår af tabellen er det således "kun" fire personer der ud fra disse kriterier kan karakteriseres som mobbede – lige under 0.5%.

Har du selv været udsat for mobning?		
	Antal	%
Aldrig/sjældent	871	97%
2-3 gange/måned	21	2%
2-3 gange/uge	4	0%

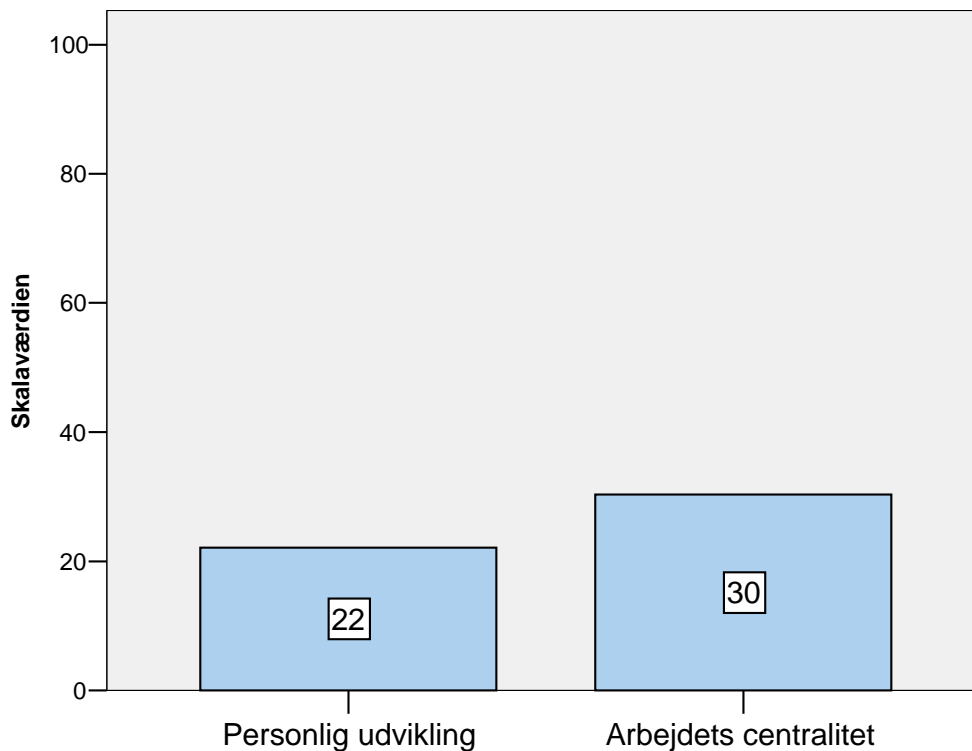
*Tabel 11 Oplevet mobning*

## **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 arbejdets 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 arbejdets 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 enkelte ansat 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 lige over halvdelen af medarbejderne, 52%, udtryk for at mulighederne er gode (47%), eller meget gode (5%). Ligeledes angiver knap halvdelen af medarbejderne, 48%, at deres handlemuligheder overfor belastende forhold på

jobbet ikke er så gode (41%), eller at mulighederne er ligefrem dårlige (7%).

For 72% af medarbejderne, er der hjælp og støtte at hente hos ledelsen, imens de resterende 28% oplever mindre gode eller dårlige hjælpemuligheder fra ledelsens side.

Langt de fleste, 92%, af medarbejderne angiver at de har mulighed for at søge hjælp og støtte hos kollegerne, imens 8% oplever ikke så gode støttemuligheder hos deres kollegaer.

	Meget gode		Gode		Ikke så gode		Dårlige	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mulighed for at gøre noget	44	5%	416	47%	365	41%	64	7%
Mulighed for at få hjælp fra ledelse	131	15%	505	57%	219	25%	30	3%
Mulighed for at få hjælp fra kolleger	351	39%	464	52%	71	8%	4	0%

***Tabel 12 Oplevede handlemuligheder***

At handlemulighederne opleves som dårlige af mange kan vise hen til dels overordnede rammer for arbejdets udførelse (lovgivning, økonomiske rammer osv.), dels til oplevede handlemuligheder på egen arbejdsplads. At dette spiller ind her i nogen grad understøttet af, at indflydelsesmulighederne opleves som noget begrænsede og at 28% oplever at hjælp- og støttemulighederne fra ledelsens side er mindre gode – på den anden side trækker det i modsat retning, at tilfredsheden med den nærmeste ledelse generelt set opleves som positiv.



## AT ARBEJDE MED MENNESKER

59% af de deltagende kommunalarbejdere arbejder med sagsbehandling i traditionel forstand.

ARBEJDER DU MED SAGSBEHANDLING I TRADITIONEL FORSTAND?	Antal	Percent
JA	494	59%
NEJ	348	41%

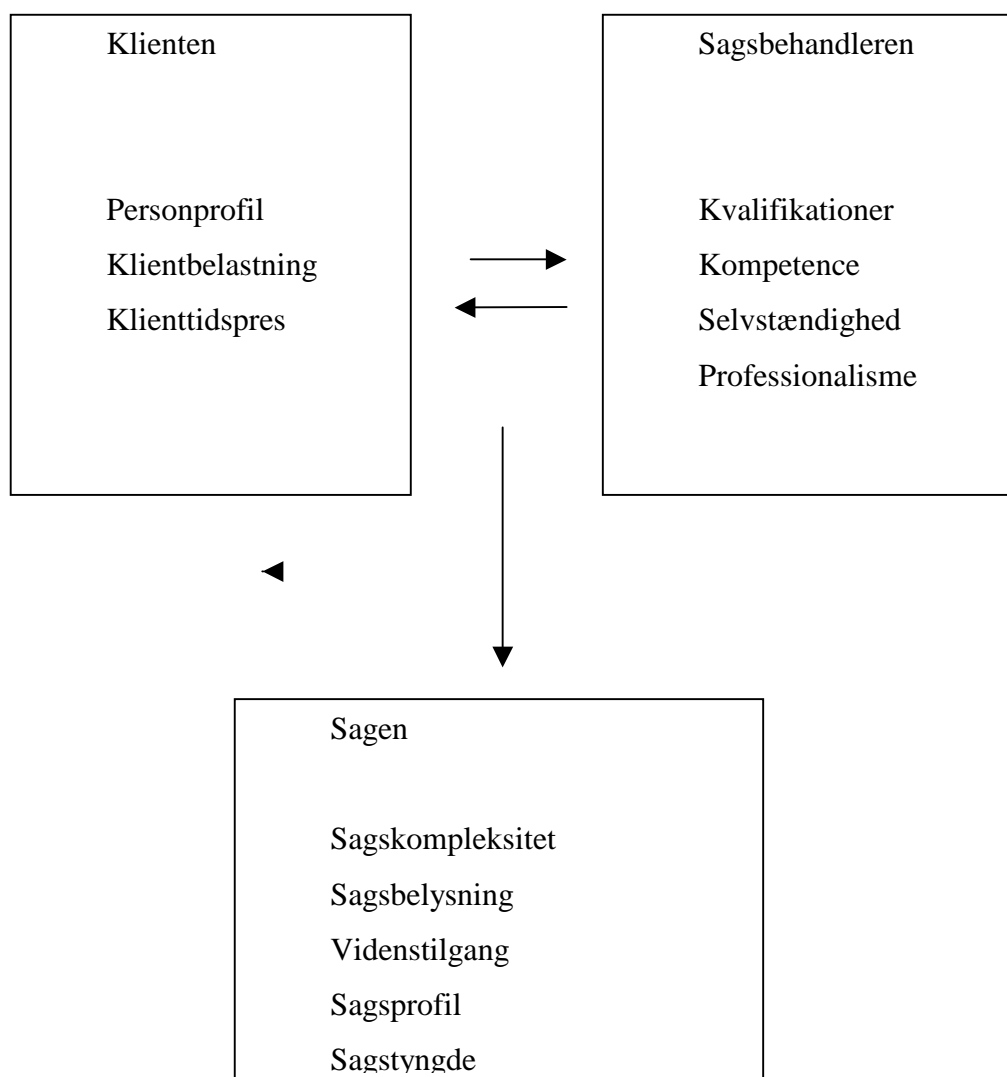
*Tab13 Antal sagsbehandlere*

I forhold til meget andet arbejde, er det at ”bruge” sin person direkte i arbejdet, som er tilfældet ved rådgivning, behandling og undervisning, en særlig psykosocial faktor som kan være særdeles belastende. Ofte er sagsbehandlingsarbejdet eller arbejdet med mennesker valgt netop fordi det indebærer denne kontakt med andre mennesker. Ligeledes er mennesker uddannet til at arbejde med andre mennesker ofte meget engagerede i deres arbejde – og derfor måske også mere sårbare, hvis det ikke går så godt, eller hvis ressourcerne ikke slår til.

For at belyse de arbejdsmæssige betingelser for sagsbehandlingsarbejde indgik en række spørgsmål som beskrives i det følgende. De spørgsmål der blev anvendt til at belyse sagsbehandlingssituationen blev desuden talt sammen som et indeks for sagsbelastning, således som det fremgår af figur 6, nedenfor.

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 set på tre: (1) Klienten, (2) sagsbehandleren, og (3) sagsbehandling. Udfaldet kan vurderes i forhold til målt velværd og/eller stress.



**Figur 6 Model over sagsbehandlingsarbejdet**

## KLIENTEN

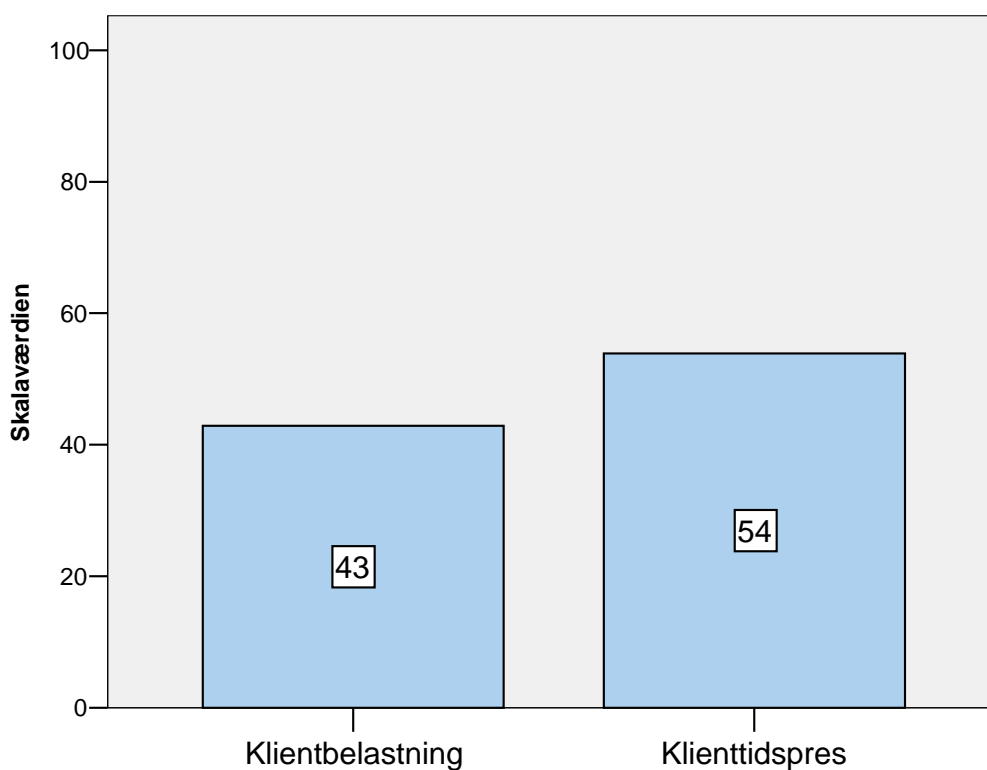
Indledningsvist blev undersøgt hvor meget af arbejdstiden der bruges til egentlig klientkontakt, og resultaterne viste at kun knap halvdelen af tiden blev brugt til klientkontakt: af en arbejdsdag på otte timer bruges i gennemsnit 2 timer til direkte samtaler med klienter, 1,3 time til telefonsamtaler – til sammen 3,3 timer. Resten af tiden bruges til administrativ sagsbehandling, 3,7 timer, vidensvedligeholdelse 0,5 transporttid 0,4 time, og andet 0,4 time – i alt 8,3 timer, se tabellen nedenunder.

	Antal timer
Samtaler med klienter	2
Telefonsamtaler med klienter	1,3
Administrativ sagsbehandling	3,7
Faglig udvikling	0,5
Transporttid	0,4
Andet	0,4
IALT	8,3 timer

*Tabel 14 En typisk arbejdsdag (på 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 problemet repræsenteret ved 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, viser resultaterne i figuren nedenfor, at den generelle vurdering er, at klienterne er noget belastet, med en gennemsnitsværdi på 43. I forhold til klienttidspres, dvs. oplevelsen af at have tid til at kunne betjene klienten bedst muligt i forhold til sagen, er tiden hertil knap og opleves som et tidspres for sagsbehandleren.



**Figur 7 Oplevet klientbelastning og klienttidspres**

Som det fremgår af tabel 15 nedenfor, oplever mange, at klientkontakten vanskeliggøres af en eller flere grunde.

	HELT ENIG	ENIG	UENIG	HELT UENIG
I de senere år er flere og flere klienter blevet opfarende og aggressive	11%	33%	48%	8%
Det er efterhånden sjældent at klienten er glad og tilfreds efter behandlingsforløbet	3%	22%	68%	7%
Ofte er klienterne sure og vrisne når de møder op	3%	19%	67%	11%
Sagsbehandlingsarbejdet vanskeliggøres ofte af, at klienterne har misbrugsproblemer som præger mødet med dem	6%	25%	54%	15%
Sagsbehandlingsarbejdet vanskeliggøres ofte af at klienterne har personlighedsforstyrrelser som præger mødet med dem	6%	39%	45%	10%

**Tabel 15 Klientbelastningsskalaen**

Ligeledes angiver 44% af sagsbehandlerne, at klienterne er blevet mere opfarende og aggressive over de seneste år. Hver fjerde oplever at klienterne er sjældne tilfredse med behandlingsforløbet, og hver femte oplever at klienterne er sure og vrisne når de møder op. Dertil vanskeliggøres sagsarbejdet for knap halvdelen af sagsbehandlerne af klienternes personlighedsproblemer, og for knap en tredjedel af sagsbehandlerne, af klienternes misbrugsproblemer.

Hvad angår tidspres angiver ligeledes mange, at tiden ikke rækker til en tilfredsstillende sagsbehandling. Over en tredjedel af sagsbehandlerne angiver at de, med den tid der er til rådighed, har vanskeligt ved at nå at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt, imens over halvdelen angiver at den begrænsede tid gøre det vanskeligt at behandle sagerne fagligt forsvarligt – Se Tabel 16.

	HELT ENIG	ENIG	UENIG	HELT UENIG
Tiden er knap for at jeg kan betjene klienten som jeg synes jeg burde i forhold til hans/hendes problem	23%	43%	31%	3%
Med den begrænsede tid jeg har til rådighed, er det vanskeligt at nå at behandle sagerne fagligt forsvarligt	13%	39%	44%	4%
Med den begrænsede tid jeg har til rådighed, er det vanskeligt at nå at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt	8%	29%	55%	8%

***Tabel 16 Klienttidspreskalaen***

## SAGEN

Sagen kan karakteriseres ved en sagsprofil, som vedrører sagens substans, sværhedsgrad, omfang og tilgængelighed for løsninger. Tabellen nedenfor viser, at hver tredje sag opleves som en rutinesag, 39% som sager der relativt let løses, imens knap en tredjedel af sagerne, er svære uden nogen umiddelbare løsninger.

---

SAGSPROFIL: UD AF 100 SAGER IALT

---

RUTINESAGER

31

SAGER DER RELATIVT LET LØSES VED ANVEDELSE AF EKSISTERENDE REGLER OG PROCEDURER	38
SAGER DER IKKE UMIDDELBART FINDES EN LØSNING	31

***Tabel 17 Klienttidspreskalaen***

Sagsarbejdet belastes af tidspres, mange sager, vanskelige sager, manglende tid til efteruddannelse, etc. De deltagende medarbejdere vurderer sagsbelastningen til at være temmelig højt, med en gennemsnitsværdi på 73 – se Figur 8, nedenfor.



***Figur 8 Oplevet sagsbelastning og videns opdatering***

Af tabel 18 nedenfor fremgår det uddybende, at langt de fleste oplever at de i udtalt, eller i nogen grad, har sager liggende der venter på at blive taget op, at arbejdet hoer 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.

Det er karakteristisk for mit arbejde.	Ja, høj grad	I nogen grad	Nej, egentlig ikke	Nej, slet ikke
At jeg hele tiden har sager liggende, som venter på at blive taget op	57%	32%	10%	1%
At jeg sjældent kan nå det antal sager om dagen, jeg har sat mig for	45%	38%	16%	1%
At jeg i forbindelse med f.eks. et par sygedage blot har endnu flere sager liggende end før	57%	31%	10%	2%
At jeg har svært ved at nå at holde mig fagligt ajour	35%	47%	17%	1%
At jeg ikke har tid nok til klienten, til at kunne forstå sagens sammenhæng fuldt ud	14%	38%	43%	5%
At der sjældent er tid til at konferere en vanskelig sag med en kollega eller overordnet	4%	28%	54%	14%

***Tabel 18 Sagsbelastning***

Det fremgår af figur 8, på forrige side, at mange oplever at videns opdatering (videns tilgang) er begrænset, med en skalaværdi på 41. Tabel 19 viser at cirka 40% af sagsbehandlerne mener at deres arbejde vanskeliggøres ved at love, regler og cirkulær ikke er ordentligt formidlet, samtidig med at det kan være svært at holde sig fagligt ajour pga. manglende efter- og videreuddannelseskurser. Hver tredje medarbejdere oplever at det er svært at holde sig fagligt ajour pga. manglende internt opdateringsmøder på arbejdspladsen.

Mit arbejde gøres lettere af:	Ja, høj grad	I nogen grad	Nej, egentlig ikke	Nej, slet ikke
At love, regler, cirkulær formidles således at det er let at danne sig overblik og forståelse af ændringer	14%	44%	33%	9%
At vi har gode efter- og videreuddannelseskurser, således at vi holdes fagligt ajour	12%	44%	32%	12%

At vi internt afholder opdateringsmøder for at vi kan holdes fagligt ajour	15%	52%	24%	9%
At der på arbejdspladsen er bred og omfattende viden og erfaring, således at der altid er en der kan give hjælp ved komplicerede sager	33%	55%	10%	2%

***Tabel 19 Videns opdateringsskalaen***

Dette sammensatte belastningsbillede illustreres også af, at langt de fleste, 81%, mener at sagsmængden, dvs. antallet af sager, er enten meget stor eller stor. I forhold til sagstyngden, dvs. sværhedsgraden og kompleksitetsgraden af sagerne, oplever størstedelen af sagsbehandlerne, 71%, at denne er meget stor eller stor, og endelig giver over halvdelen af medarbejderne, 58%, udtryk for, at sagernes forskelligheder er meget store eller store.

DET ER KARAKTERISTISK AT:	MEGET STOR		STOR		PASENDE		IKKE SÅ STOR	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
SAGSMÆNGDEN ER:	139	26%	290	55%	95	18%	6	1%
SAGSTYNGDEN ER:	131	25%	241	46%	150	28%	5	1%
SAGERNES FORSKELLIGHEDER ER:	85	16%	222	42%	196	37%	28	5%

***Tabel 20 Sagsmængden, sagstyngden og sagernes forskelligheder***

Det fremgår også, at mange oplever at sagsbelastningen er blevet større indenfor det sidste år, både hvad angår antallet af sager og sagernes sværhedsgrad. 41% af sagsbehandlerne angiver at de har flere sager i dag end for et år siden, og 54% af sagsbehandlerne angiver at de har flere tunge sager i dag end for et år siden – se Tabel 21, nedenfor.

	FLERE		FÆRRE		DET SAMME	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
HAR DU FLERE/FÆRRE SAGER END FOR ET ÅR SIDEN	195	41%	104	22%	176	37%



HAR DU FLERE/FÆRRE TUNGE SAGER END FOR ET ÅR SIDEN	256	54%	43	9%	174	37%
---	-----	-----	----	----	-----	-----

**Tabel 21 Ændringer i sager og sagsbelastning indenfor det sidste år**

Endnu et vigtigt forhold der påvirker oplevet sagsbelastning i sagsbehandlingsarbejdet, vedrører bemandingssituationen. I forhold til bemandingssituationen, mener 16% af medarbejderne at situationen blandt sagsbehandlere er helt utilstrækkelig og kritisk. Langt overhalvdelen, 59%, mener at bemandingssituationen er utilstrækkelig, imens 23% mener at den er tilpas, og 1% mener situationen er god med et lille overskud.

ER BEMANDINGSSITUATIONEN BLANDT SAGSBEHANDLERE:		
	Antal	%
HELT UTILSTRÆKKELIG	79	16%
IKKE TILSTRÆKKELIG	297	59%
TILPAS	115	23%
GOD	8	2%
GOD MED ET LILLE OVERSKUD	1	
GOD MED ET STORT OVERSKUD	0	

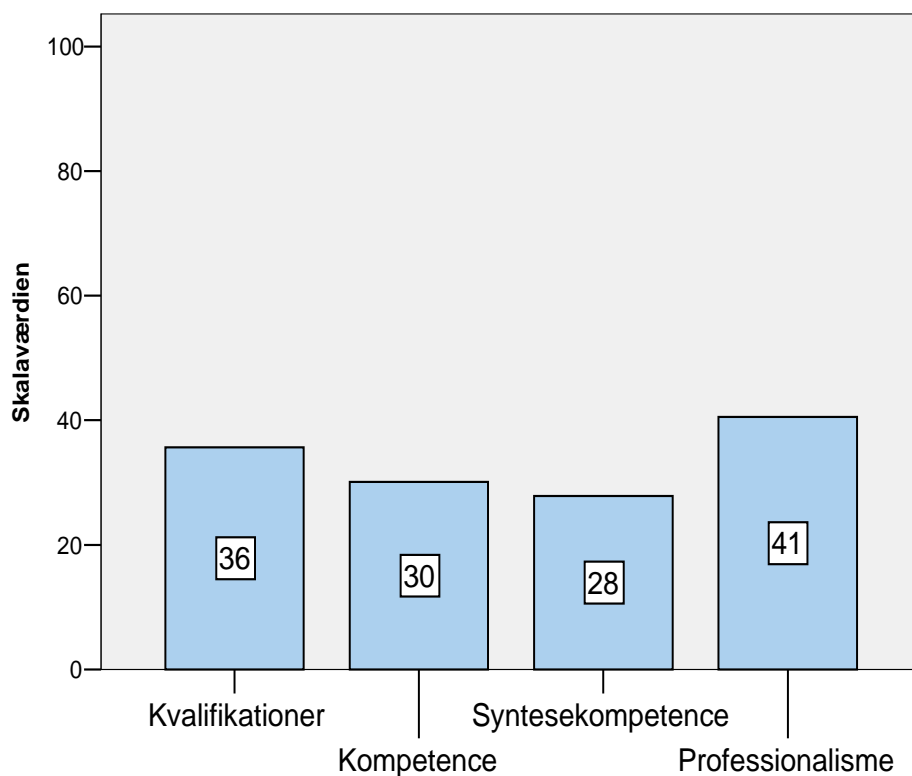
**Tabel 22 Vurderet bemandingssituation**

## 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 foregående, opleves arbejdsbelastningerne ved sagsarbejdet som meget stort, men resultaterne viser også, at langt de fleste sagsbehandlere vurderer sig selv til at være både kvalificerede og kompetente.

Kvalifikationer vedrører sagsbehandlerens evner og kunnen i form af uddannelsesmæssige kvalifikationer, oplæring på arbejdspladsen, erfaring og

rutine, osv. Med en gennemsnitsværdi på 36 (se Figur 9), hvor 100 er udtryk for få kvalifikationer, må kvalifikationsniveauet siges at være rimelig godt. Der er dog stadig en tredjedel af medarbejderne der angiver at deres kvalifikationer ikke altid slår til.



***Figur 9 Kvalifikationer, kompetence, syntesekompetence og professionalisme***

Mere positivt vurderes kompetence, med en skalaværdi på 30, 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.

Dette uddybes nedenfor i Tabel 23 og Tabel 24, hvoraf det fremgår at sagsbehandlerne i alt overvejende grad føler sig såvel kvalificerede som kompetente.

Hvad angår kvalifikationer, oplever langt de fleste medarbejdere at deres uddannelsesmæssige kvalifikationer slår til. Det samme gælder erfaring og rutine i arbejdet som sagsbehandler, såvel som selv vurderet vidensniveau. Dog angiver knap hver femte medarbejder at deres vidensniveau ikke er helt tilstrækkelig, og at deres erfaring og rutine ikke helt slår til. Dertil hører, at hver fjerde angiver at oplæringen til arbejdet, og knap halvdelen at deres muligheder for at vedligeholde deres viden, er utilstrækkelige.

I forhold til dit arbejde, synes du da:	Ja, fuldt ud	Ja, nogenlunde	Nej, ikke helt	Nej, mangler en del
At dine uddannelsesmæssige kvalifikationer er tilstrækkelige til at klare arbejdet?	32%	56%	10%	2%
At oplæringen til dit konkrete arbejde er tilstrækkelig?	20%	55%	20%	5%
At dine muligheder for vedligeholdelse af din viden er tilstrækkelige?	7%	55%	40%	8%
At dit vidensniveau er tilstrækkeligt til at klare dit arbejde?	19%	62%	16%	3%
At din erfaring og rutine i det store hele slår til?	24%	58%	16%	2%

**Tabel 23 Kvalifikationer**

Det fremgår af Tabel 24, at langt de fleste medarbejdere oplever at deres kompetence i form af evnen til at kunne analysere klienternes problemer, at evaluere forskellige tiltags konsekvenser, og at danne et samlet billede af sagen, er enten meget god eller god. Ligeledes angiver de fleste at de hurtigt kan få overblik over handlemuligheder i en sag, dog angiver 15% (dvs. hver sjette medarbejder) at de ikke er så god til dette. Hver tredje medarbejder angiver at de ikke er så god til at få afsluttet sagsbehandlingen skriftligt.

I forbindelse med arbejdet med klienter, føler du da, at du er god til hurtigt:	Meget god	God	Ikke så god	Dårlig
At analysere problemet klienten kommer med?	31%	67%	2%	

At evaluere konsekvenserne af forskellige tiltag?	19%	71%	10%	
At danne dig et samlet billede af sagen?	31%	65%	4%	
At få overblik over handlemuligheder i sagen?	20%	65%	14%	1%
At skriftligt få afsluttet sagsbehandlingen?	17%	49%	30%	4%

***Tabel 24* Kompetence**

Syntesekompetence referer til sagsbehandlerens evne til at skelne mellem væsentligt og mindre væsentligt, at koble forskellige informationer sammen, og at skabe overblik og en samlet forståelse af sagen, i de situationer hvor sagen byder på vanskeligheder uden nogen umiddelbar løsning. En skalaværdi på 28, se Figur 9, og tabellen nedenunder, afspejler at sagsbehandlerne oplever i høj grad at være i besiddelse af disse kompetencer.

Hvis sagen byder på vanskeligheder for dig, således at en løsning ikke umiddelbart foreligger, er du da god til hurtigt:	Meget god	God	Ikke så god	Dårlig
At skelne mellem væsentligt og mindre væsentligt?	22%	70%	8%	
At sætte forskellige informationer i forbindelse med hinanden?	20%	73%	7%	
At skabe dig et overblik og skabe en samlet forståelse af sagen?	27%	68%	5%	

***Tabel 25* Syntesekompetenceskalaen**

Sagsbehandlerens professionelle orientering på jobbet, her kaldet ”professionalisme” omhandler 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 figur 9 ovenover, viser at de deltagende medarbejdere vurderer at de, for det meste, er i stand til at forholde sig professionelt til arbejdet med mennesker (skalaen varierer igen fra 0-100 og med ”0” som udtryk for en maksimal ”professionalisme”).

Det fremgår af tabellen nedenfor, at langt de fleste giver udtryk for at de behersker denne balancegang mellem overinvolvering og kynisme. Dog angiver hver femte medarbejder at de har en tendens til overengagerer sig i klienten, hver tredje at de overvældes af klientens problemer, hver femte at de føler sig presset til at involvere sig mere end de egentlig har lyst til, hver fjerde at de overengagerer sig i deres arbejde, halvdelen at klienterne kræver for meget dem som person, og hver sjette at de har svært ved at lade arbejdets problemer ligge når dagen er omme.

Synes du	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, egentlige ikke	Nej, slet ikke
At du kan lade arbejdets problemer ligge når dagen er omme	36%	48%	12%	4%
At klienterne kræver for meget af dig som person	7%	43%	43%	7%
At du har en tendens til at overengagere dig i dit arbejde	3%	22%	63%	12%
At du føler dig presset til at involvere dig mere end du egentlige har lyst til		20%	71%	9%
At du bliver overvældet af klienternes problemer		31%	53%	16%
At du engagerer dig for meget i klienternes problemer	2%	18%	63%	17%

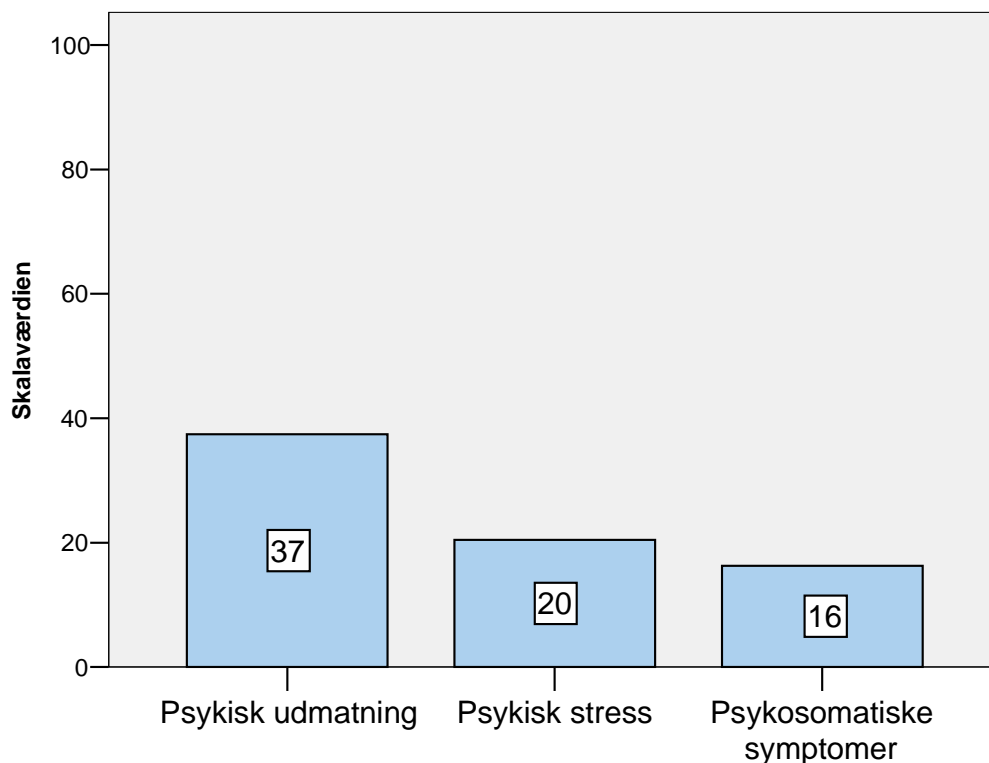
***Tabel 26 Professionalismeskalaen***

En høj grad af professionel orientering i arbejdet som sagsbehandler kan betragtes som en central kompetence i arbejdet med mennesker, der beskytter sagsbehandleren mod de evt. belastninger der kan opstå i deres daglig arbejde. At en del medarbejdere oplever at det er svært at opretholde balancegangen mellem involvering og distance i forhold til deres klienter, kan være anledning til organisatoriske og uddannelsesmæssige overvejelser.

## 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 udbændthed, 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.

Som det fremgår af figuren nedenfor, er især symptomerne på psykisk udmatning noget udbredte, mens symptomerne på psykiske stress- og især de psykosomatiske reaktioner er mindre udtalte.



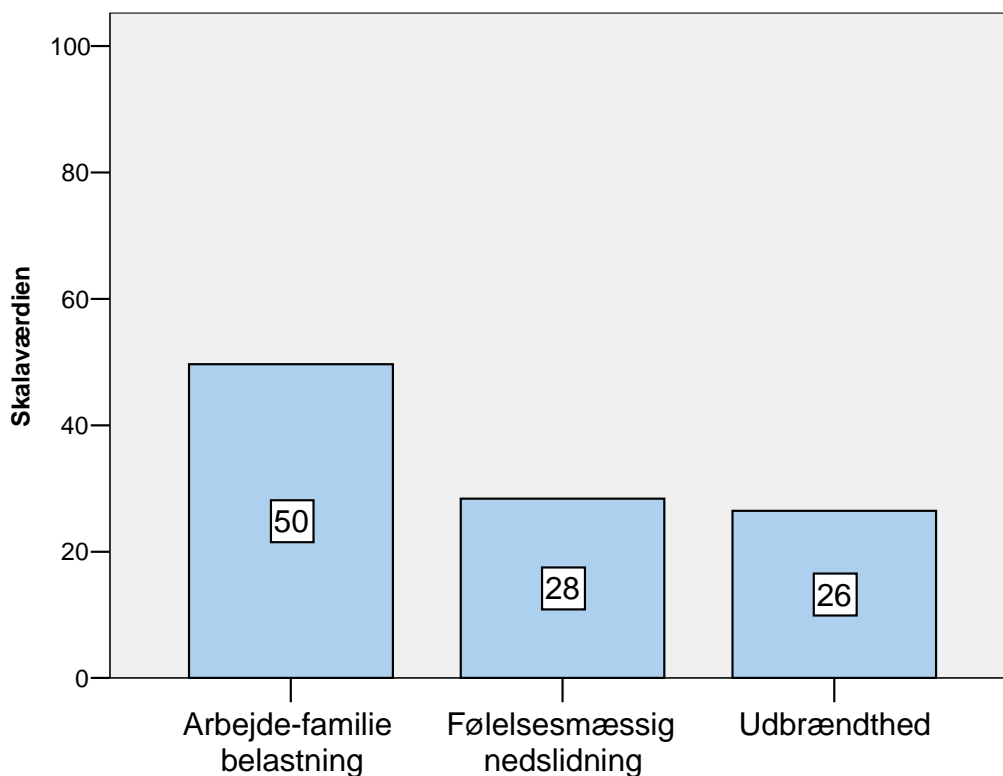
*Figur 10 Psykisk udmatning, psykisk stress og psykosomatiske symptomer*

Ved at se nærmere på de enkelte spørgsmål i skalaen for psykisk udmatning, erhverver vi os en bedre forståelse for hvad ligger bag disse symptomers fremtræden – se Tabel 27, nedenunder. Mange medarbejdere, 62%, har brug for afkobling og hvile efter endt arbejde. 29% har så svært ved at slippe arbejdet i tankerne, når de kommer hjem, at de genere deres fritid. 13% bekymrer sig for at der skal opstå problemer på arbejdet, som de ikke kan håndtere. 14% angiver at de mangler lyst til at gå på arbejde. Hver tredje medarbejder er så træt efter endt arbejde at de har svært ved at komme i gang med noget.

Sker det efter arbejdstidens ophør:	Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
At du har brug for afkobling og hvile umiddelbart efter endt arbejde?	23%	39%	30%	8%
At du har så svært ved at slippe arbejdet i tankerne, når du kommer hjem, at det er generende for din fritid?	7%	22%	44%	27%
At du bekymrer dig for, at der skal opstå problemer på arbejdet, du ikke kan klare?	2%	11%	49%	38%
At du mangler lyst til at gå på arbejde?	2%	12%	44%	42%
At du er så træt efter endt arbejde, at du har svært ved at komme i gang med noget?	10%	26%	42%	22%

***Tabel 27 Psykisk udmatningskalaen***

Udover de gængse stressmålinger, inkluderet spørgeskemaet en lang række ekstra målinger på belastningsreaktioner.



***Figur 11 Arbejde-familie belastning, følelsesmæssig nedslidning og udbændthed***

Arbejde-familie belastning omhandler forholdet mellem arbejde og fritid – om hvorvidt arbejdet har en negativ indflydelse på fritiden. Med en skalaværdi på 50, må denne dimension anses som værende en indikator for belastning. Arbejdet ser ud til for mange at belaste fritiden.

Tabel 28 nedenunder viser at hver sjette medarbejder meget ofte, og hver tredje medarbejder ofte, er for træt efter endt arbejde til at lave nogle af de ting som de gerne ville lave. Knap halvdelen af medarbejderne har ofte så meget at lave på arbejdet, at det tager energi fra deres personlige interesser og hver syvende medarbejder oplever, at deres familie eller venner ofte er misfornøjede med hvor tit de er optaget af deres arbejde når de har fri. Hver fjerde medarbejder oplever ofte at arbejdet tager tid som de hellere ville have brugt sammen med familie og venner.



Er du enig eller uenig i følgende:	Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
Når jeg kommer hjem efter arbejdet, er jeg for træt til at lave nogle af de ting jeg gerne ville lave	14%	34%	37%	15%
På arbejdet har jeg så meget at lave, at det tager energi fra mine personlige interesser	11%	34%	39%	16%
Min familie eller mine venner er misfornøjede med hvor ofte jeg er optaget af mit arbejde når jeg er hjemme	2%	11%	41%	46%
Mit arbejde tager tid som jeg hellere ville have brugt sammen med familie og venner	3%	22%	41%	34%

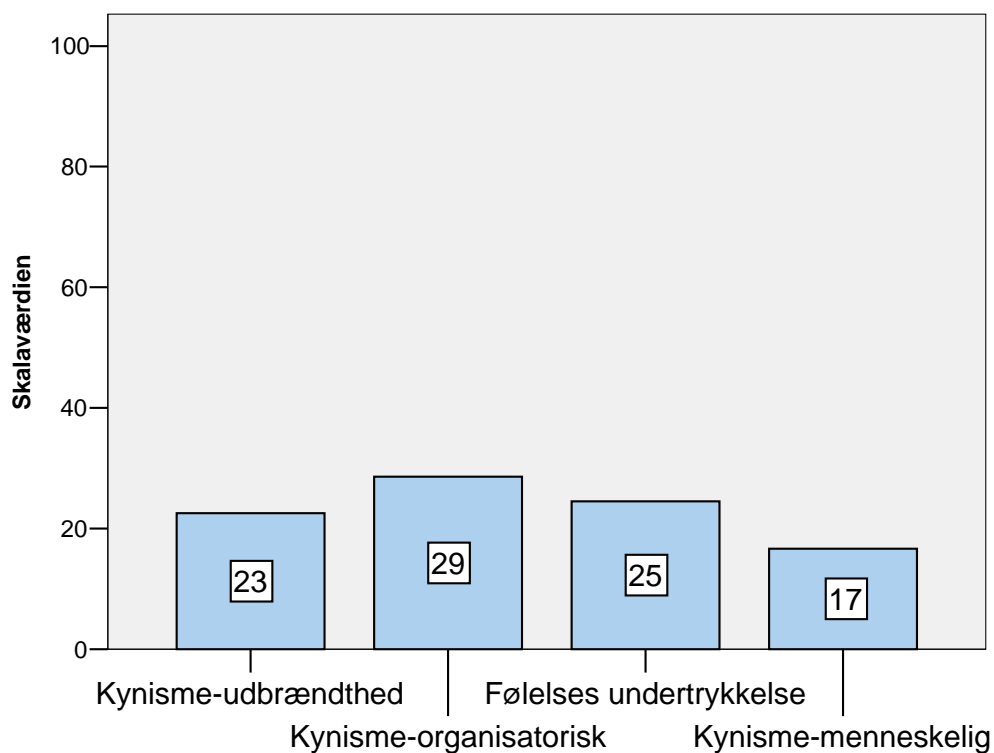
***Tabel 28 Arbejde-familie belastningsskalaen***

Følelsesmæssig nedslidning er en skala der vedrører graden af følelsesmæssig engagering i arbejdet, dvs. hvorvidt man er engageret og begejstret for sit arbejde, om arbejdet interesserer en, om man har energi og lyst til arbejdet osv. Figur 10 ovenover viser, at symptomerne på følelsesmæssig nedslidning ligeledes er mindre udtalte, med en skalaværdi på 28. Dog oplever hver fjerde medarbejder, at de lider af disse symptomer.

En smule lavere vurderes graden af udbrændthed, med et gennemsnit på 26. Denne dimension refererer til en følelse af at være nedslidt eller udkørt, dvs. skalaen betegner påvirkninger af personens overskudsniveau eller energiniveau. Igen, viser resultaterne at forekomsten er lav, men at hver fjerde medarbejder oplever at være plaget af disse symptomer

Spørgeskemaet indeholdt tre skalaer vedrørende tre forskellige typer af kynisme eller tilbagetrækning, alle skalaer som søger at indfange den reaktion på arbejdet som kan være følgen af høje følelsesmæssige belastninger og som kan resulterer i, at man ”trækker sig ud af feltet” som en beskyttelse for at blive overbelastet. Dertil er desuden medtaget et mål for hvad man kunne betegne som ”følelsesmæssig undertrykkelse”, dvs. at man i sit arbejde enten må undertrykke

de følelser man egentlig har – f.eks. ”skal” man vise positive følelser selv om man indvendigt ”raser”.



**Figur 12 Kynisme-udbrændthed, organisatorisk kynisme, følelser undertrykkelse og kynisme i forhold til andre mennesker**

Alle disse reaktioner er, som sagt, sat i forbindelse med en følelsesmæssig overbelastning som kan føre til stress og udbrændthed. De enkelte skalaer søger således indenfor hvert deres område at belyse disse.

Kynisme (udbrændthed) omhandler reaktioner som dalende interesse i eget arbejde, en voksende følelse af at være ligeglad med om ens arbejde nytter noget eller ej, og mindre engagement.

Organisatorisk kynisme- berører medarbejderens følelser og tilknytning til arbejdspladsen som organisation – dvs. tilhørsforholdet til arbejdspladsen.

Menneskelig kynisme vedrører medarbejderens tilknytning til sine kollegaer på arbejdspladsen, dvs. om man ønsker kollegial kontakt eller om man fortrækker at passe sig selv på arbejdet.

Følelsesmæssig undertrykkelse måler som sagt den ansattes oplevelse af at skulle lægge låg på egne følelser i forhold til andre mennesker.

Som det fremgår af Figur 12, ovenover, er disse fire typer belastningsreaktioner ikke særlig udbredt blandt medarbejderne, alle har en gennemsnitsværdier på 29 eller lavere.

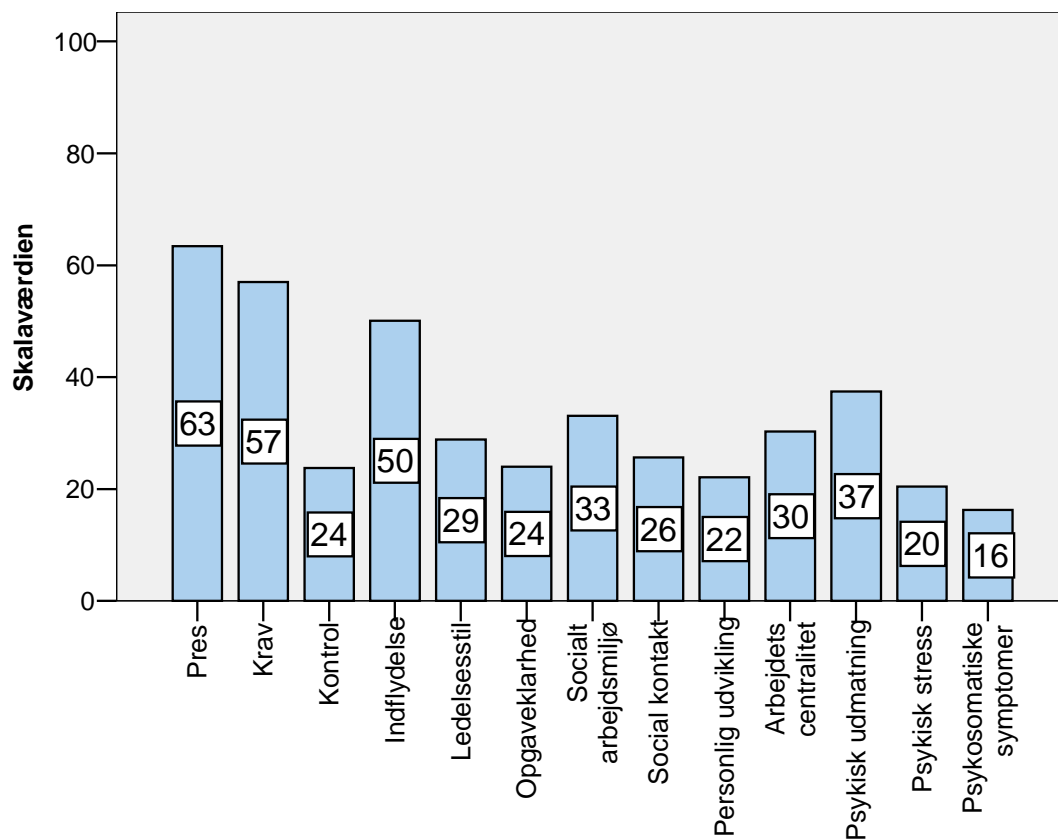
Sygefraværet er beregnet i antal dage per år. Gennemsnittet ligger på 9 dage i gennemsnit, som må anses for at være normalt.

	GENNEMSNI	Minimum	Maximum
SYGEFRAVÆR	8	0	150

*Table 29 Sygefravær*

# SAMLET OVERBLIK OVER DET PSYKOSOCIALE ARBEJDSMILJØ

Et samlet overblik fremgår af det følgende diagram. Det fremgår her, at det især er arbejdets pres og krav der opleves som meget omfattende, ligesom indflydelse over de organisatoriske forhold opleves mindre tilfredsstillende.



*Figur 13 Oversigt over de psykosociale faktorer og belastningsreaktioner*

Til det positive hører, at kontrollen over eget arbejde er høj, at ledelsesformen vurderes overvejende medarbejderorienteret og at arbejdsopgaver og arbejdsrolle er klare og konfliktfri. Det sociale miljø og kontakten med medarbejderne imellem er god, samtidig med at mobning kun finder sted i meget begrænset omfang. Langt de fleste oplever gode muligheder for personlig udvikling i arbejdet og angiver en god arbejdsmotivation. Bortset fra symptomer på psykisk udmatning, er udbredelsen af psykiske og psykosomatiske stresssymptomer ikke så udbredte, ligesom sygefraværet kan siges at være "normalt". Men mange synes dog at arbejdet belaster deres fritid og forholdet til familien.

Hertil kommer, at mange oplever at sagsbehandlingsarbejdet er krævende og belastende, og mange oplever ligeledes at klientarbejdet ofte er vanskeligt, blandt andet har flere vanskeligt ved at opretholde en professionel distance. På den positive side tæller, at medarbejderne oplever sig relativt godt rustet hvad angår kvalifikationer og kompetence.

## KOMMUNE FORSKELLE

Som tidligere omtalte, omfattede undersøgelsen 12 kommuner i Danmark. Kommunerne imellem viser klare forskelle både hvad angår det psykosociale arbejdsmiljø i bred forstand og hvad angår de belastningsmæssige reaktioner, stress, følelsesmæssig nedslidning, udbrændthed osv. Men det skal også nævnes, at ingen af kommunerne i udtalt grad falder igennem forstået således at deres psykosociale arbejdsmiljø kan karakteriseres som egentligt dårligt. I denne forbindelse skal det også nævnes, at der ikke er klare kriterier for hvornår og hvordan en sådan samlet kategorisering skulle foretages. Som det er fremgået af det forgående indgår der en lang række skalaer der alle måler forskellige facetter af det overbegreb ”følelsesmæssig nedslidning” (EWS) som er omtalt flere gange i det forgående. Tages gennemsnittet af 10 af disse skalaer, som alle går fra 0 (ingen belastningsreaktioner) til 100 (samtlige belastningsreaktioner) er dette 25.85 og den kommune med færrest ”symptomer” har et gennemsnit på 21 mens kommunen med flest ”symptomer” har et gennemsnit på 33. Altså en klar forskel, om end den ikke så stor og at ingen kommuner scorer meget dårligt.

På baggrund af besvarelserne på disse belastningsskalaer er kommunerne blevet rangordnet på alle relevante belastningsskalaer og en gennemsnitsrangorden er beregnet, hvorefter de tre kommuner med den laveste rangorden er betegnet ved ”lav belastningsgruppe” mellemgruppen som ”mellem” og de tre kommuner med højeste rangorden, dvs. højst gennemsnitligt score for følelsesmæssig nedslidning, er betegnet som ”høj belastningsgruppe”. Som det fremgår af nedenstående tabel varierer gennemsnitsscoren fra 22 til 30 og med en mellemgruppe på 26.

KOMMUNE	Gennemsnit af EWS.	Antal
LAV BELASTNINGSGRUPPE	22,16	150
MIDDEL BELASTNINGSGRUPPE	26,13	506
HØJ BELASTNINGSGRUPPE	30,32	92
Total gennemsnit/antal	25,85	748

***Tabel 30 Kommunerne delt i tre grupper på grundlag af deres rangorden i forhold til scoringer på skalaer der måler følelsesmæssig nedslidning med et samlet EWS-score***

Denne tredeling er lavet for at kunne lave mere klare analyser, der alle har til formål at belyse hvad og hvilke arbejdsvilkår der karakteriserer en arbejdsplads hvor medarbejderne scorer relativt højt på spørgsmål der måler følelsesmæssig nedslidning og belastning.

I det følgende analyse skal de væsentligste forskelle beskrives.

## **BAGGRUNDSOPLYSNINGER**

177 medarbejdere fra tre kommuner udgør lav-belastningsgruppen, 612 medarbejdere fra seks kommuner udgør mellem-belastningsgruppen, og 109 medarbejdere fra 3 kommuner udgør høj-belastningsgruppen.

	Antal	Percent
Lav belastningsgruppe	177	20%
Mellem belastningsgruppe	612	68%
Høj belastningsgruppe	109	12%
Total	898	100%

***Tabel 31 De tre sammenligningsgrupper***

På tværs af grupperne er der en overvægt af kvinder. Der er dog procentvis flere mænd ansat i den høje belastningsgruppe, hvor hver fjerde medarbejder er mænd, sammenlignet med de to øvrige grupper, hvor kun 15% af de ansatte er mænd.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
MAND	15%	15%	25%
KVINDE	85%	85%	75%

***Tabel 32 Fordeling af mænd og kvinder på gruppe***

Aldersmæssigt er der ingen særlige forskelle på tværs af grupperne. Der er en svag tendens til at de ansatte i høj-belastningsgruppen er en smule ældre, hvor knap halvdelen af gruppens medarbejdere, 47%, befinder sig i alderen 50 år eller ældre.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
18 ÅR ELLER YNGRE		0%	
19-29 ÅR	8%	11%	7%
30-39 ÅR	20%	20%	19%
40-49 ÅR	29%	30%	26%
50-59 ÅR	33%	31%	41%
60 ÅR ELLER ÆLDRE	10%	7%	6%

***Tabel 33 Aldersfordeling på gruppe***

Hvad angår ægtestand, viser det sig at hver femte medarbejder i lav-belastningsgruppen, hver fjerde i mellem-belastningsgruppen og hver tredje i høj-belastningsgruppen er alene eller fraskilt.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
Alene	21%	28%	35%
Gift, samboende	79%	72%	65%

***Tabel 34 Civilstand fordelt på gruppe***



Uddannelsesbaggrunden er ret forskelligt fordelt på tværs af grupperne. I lav-belastningsgruppen er hver tredje medarbejder kontoruddannet, 31% er uddannet socialrådgiver, 14% er uddannet socialformidler, 5% er pædagoguddannet, og 18% betegner deres efteruddannelse som værende noget andet. I mellem-belastningsgruppen er hver tredje medarbejder kontoruddannet, hver tredje er uddannet socialrådgiver, 7% er uddannet socialformidler, 3% er psykologuddannet, 4% er pædagoguddannet og 19% betegner deres efteruddannelse som værende noget andet. I høj-belastningsgruppen er kun hver tiende medarbejder kontoruddannet, imens halvdelen er uddannet socialrådgiver, og hver femte er socialformidleruddannet. 1% er psykologuddannet, og de resterende 18% betegner deres uddannelse efter endt skolegang som værende noget andet. Ligeledes er der en høje procentdel socialrådgiver og socialformidler i høj-belastningsgruppen, sammenlignet med de øvrige grupper.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
KONTORUDDANNET	32%	32%	11%
SOCIALRÅDGIVER	31%	35%	49%
SOCIALFORMIDLER	14%	7%	21%
PSYKOLOG		3%	
PÆDAGOG	5%	4%	1%
ANDET	18%	19%	18%

***Tabel 35 Uddannelse efter skoleafslutning fordelt på gruppe***

Der er ikke særlig stor forskel i ansættelsestider mellem grupperne, dog er der procentvis flere medarbejdere ansat på heltid i høj-belastningsgruppen, sammenlignet med de øvrige grupper. Hver syvende medarbejder er ansat på deltid i høj-belastningsgruppen, hvorimod kun hver femte er ansat på deltid, i de to andre grupper.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
HELTID	79%	78%	86%
DELTID	21%	22%	14%

***Tabel 36 Ansættelsestider fordelt på gruppe***

Mængden af overarbejde synes ret forskelligt fordelt, afhængig af hvilken gruppe man falder under. Lav-belastningsgruppen oplever at have mindst overarbejde, da hver tredje medarbejder siger det sjældent er nødvendigt at arbejde over. En tredjedel af medarbejderne i gruppen oplever at skulle arbejde over 2 – 3 gange per måned, hver fjerde 2 – 3 gange per uge, og kun 6% finder det nødvendigt at arbejde over næsten dagligt. Mellem-belastningsgruppen og høj-belastningsgruppen skelner sig ikke særlige meget fra hinanden, hvad angår overarbejde, da hver femte medarbejder i begge grupper oplever at de er sjældent nødvendigt. Nok mest belastede er de ansatte i høj-belastningsgruppen, da over halvdelen af gruppens medarbejdere angiver at have overarbejd flere gange om ugen, hvorimod dette gælder for 44% af medarbejderne i mellem-belastningsgruppen.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
SJÆLDENT	34%	22%	20%
2-3 GANGE PER MÅNED	34%	33%	26%
2-3 GANGE PER UGE	26%	30%	43%
NÆSTEN DAGLIGT	6%	14%	11%

***Tabel 37 Overarbejde fordelt på gruppe***

Der eksisterer store forskelle i forhold til bekymring i arbejdet afhængig af hvilken gruppe man tilhører.

Bekymringer ser ud til at være mindst hos lav-belastningsgruppen, hvor kun 8% er bekymret for at blive forflyttet indenfor organisationen, hver femte medarbejder er bekymret for at blive pålagt andre arbejdsopgaver, og 9% er bekymret for at blive afskediget.

Overordnet set er bekymring størst blandt de medarbejdere i høj-belastningsgruppen. Her er hver fjerde medarbejder bekymret for at blive forflyttet indenfor virksomheden, knap halvdelen, 44% er bekymret for at blive pålagt ekstra arbejdsopgaver, og hver tiende, 11%, er bekymret for at blive afskediget.

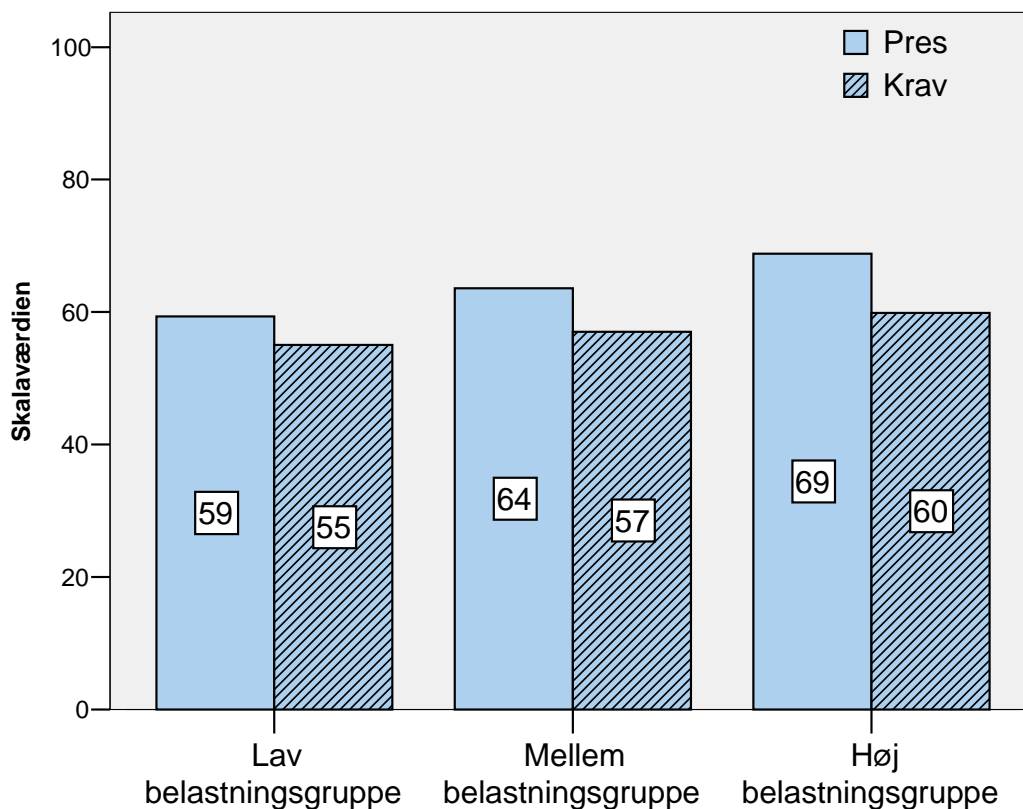
Medarbejderne i mellem-belastningsgruppen oplever også bekymringer i arbejdet. 12% er bekymret for at blive forflyttet, 26% for at blive pålagt andre arbejdsopgaver, og 12% for at blive afskediget.

		Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
Bekymring for forflytning	JA	8%	12%	25%
	NEJ	92%	88%	75%
Bekymring for nye opgaver	JA	20%	26%	44%
	NEJ	80%	74%	56%
Bekymring for afskedigelse	JA	9%	12%	11%
	NEJ	91%	88%	89%

*Tabel 38 Bekymring i arbejdet fordelt på gruppe*

## PSYKOSOCIALE FAKTORER

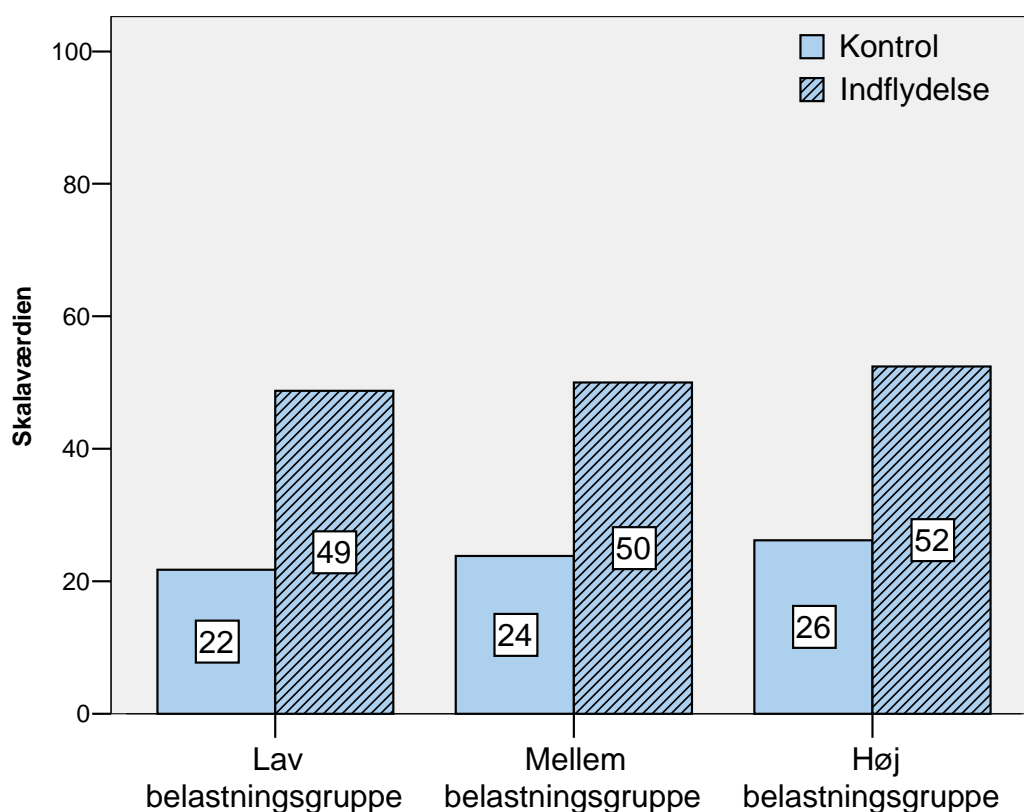
Som det fremgår af figuren nedenunder er der ikke særlig stor forskel mellem grupperne hvad angår oplevelsen af arbejdspress og -krav.



*Figur 14 Arbejdspress og arbejdskrav fordelt på gruppe*

Dog er der en svag tendens til at vurderingen af arbejdskrav og arbejdspress stiger i takt med gruppernes belastningsniveau, således at lav-belastningsgruppen angiver færre krav og mindre pres i arbejdet sammenlignet med mellem-belastningsgruppen, men i endnu større grad sammenlignet med høj-belastningsgruppen, som angiver de største krav og den største pres i arbejdet.

I forhold til kontrol over eget arbejde og indflydelse/medbestemmelse på arbejdet, er der ingen særlig forskel grupperne imellem – se Figur 15.

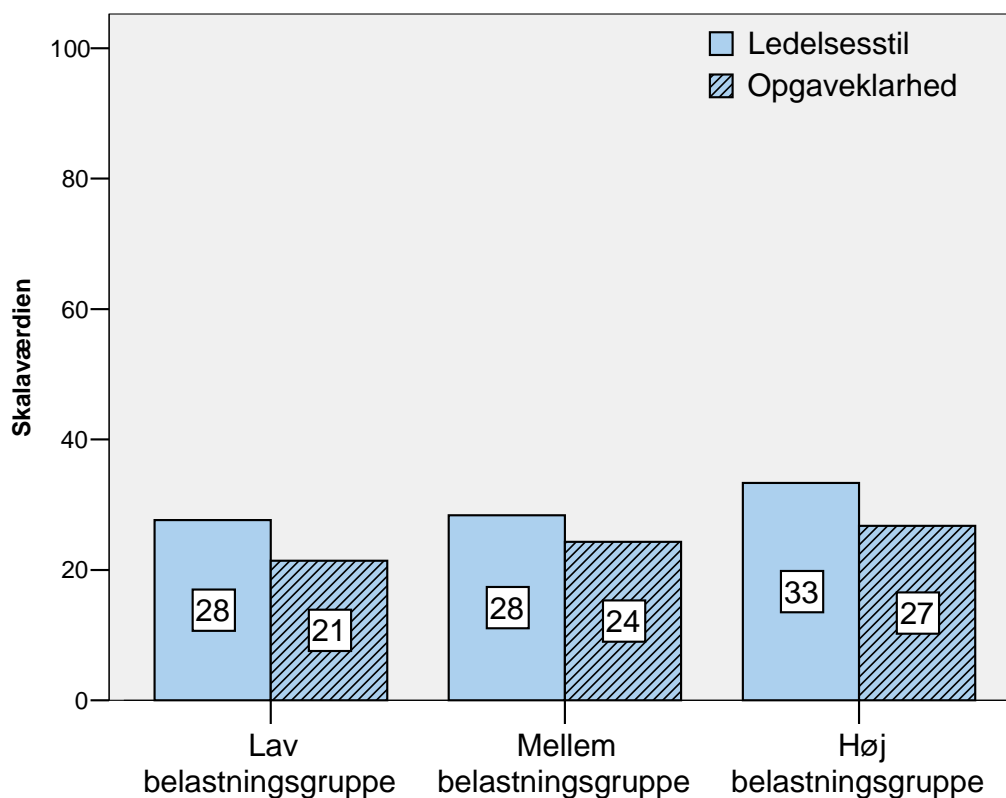


**Figur 15 Kontrol og indflydelse fordelt på gruppe**

Men igen ser vi en tendens, om end en meget svag tendens, til at vurderingen af kontrol og medbestemmelse falder (dvs. skalaværdien stiger) i takt med gruppernes belastningsniveau. Ligeledes angiver lav-belastningsgruppen den højeste grad af kontrol over eget arbejde og mest indflydelse over de organisatoriske forhold, imens høj-belastningsgruppen angiver den laveste grad af kontrol og mindst indflydelse på arbejdet.

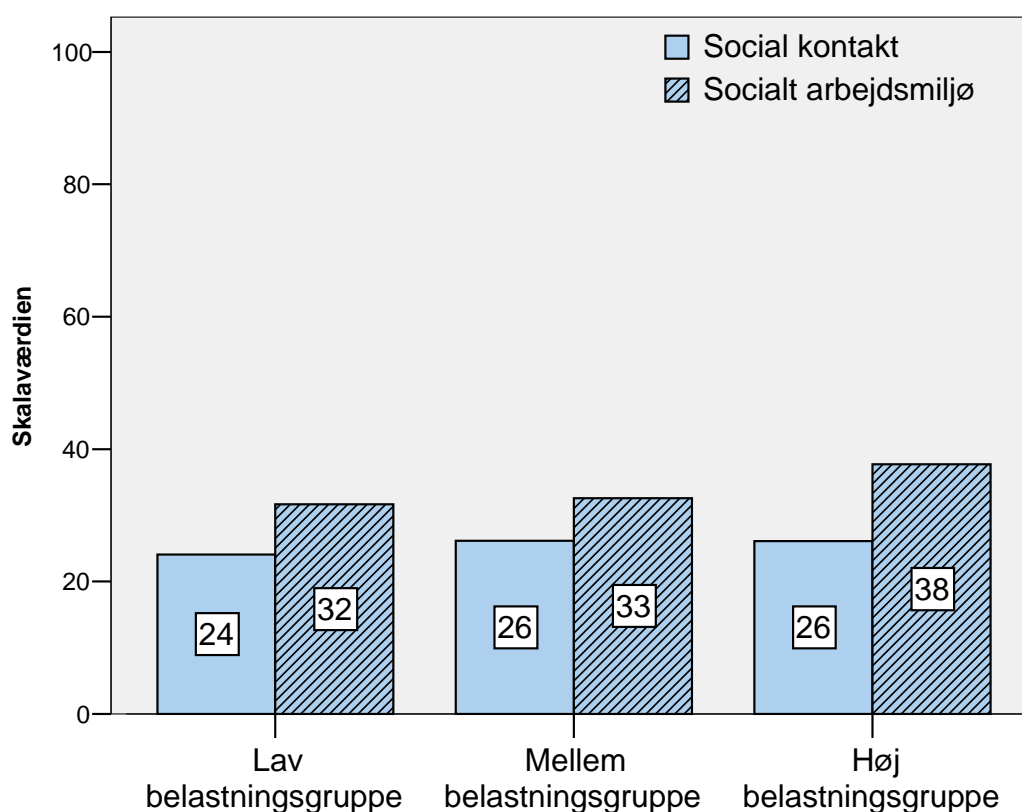
Der eksistere ingen særlige forskelle mellem afdelingerne hvad angår ledelsesstil og opgaveklarhed – se Figur 16, nedenunder. Dog er der den samme

svag tendens til at vurderingen falder i takt med gruppernes stigende belastningsniveau. Ligeledes angiver de ansatte i høj-belastningsgruppen den ringeste vurdering af ledelsesstil og den lavest grad af opgaveklarhed. Det skal dog bemærkes at begge vurderinger ligger stadig i den lave ende af skalaen, og derfor er vurderingerne stadig overvejende positive.



**Figur 16 Ledelsesstil og opgaveklarhed fordelt på gruppe**

Det samme gælder for vurderingen af graden af social kontakt og det sociale arbejdsklima, hvor grupperne alle ligger i den lave ende af skalaerne, og den samme svag tendens til at vurderingerne falder i takt med gruppernes stigende belastningsniveau bemærkes – se Figur 17, på næste side.



*Figur 17 Social kontakt og socialt arbejdsmiljø fordelt på gruppe*

Som tidligere nævnt, kan mobning være et sygdomstegn på det sociale arbejdsmiljø, og burde i alle tilfælde tages meget seriøst. Tabel 38, nedenunder viser at medarbejderne oplever at mobning kun forekommer i meget begrænset omfang. Den laveste forekomst findes i mellem-belastningsgruppen, hvor kun 2% angiver at de er blevet udsat for mobning 2 – 3 gange per måned. Den højeste forekomst findes i høj-belastningsgruppen, hvor 4% af medarbejderne har oplevet at blive mobbet flere gange om måneden, og 1% at blive mobbet flere gange om ugen.

Har du selv været udsat for mobning?	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
Aldrig/sjældent	97%	98%	95%
2-3 gange per måned	2%	2%	4%
2-3 gange per uge	1%	0%	1%

*Tabel 39 Forekomsten af mobning fordelt på gruppe*

Mobningsforekomsten taget i betragtning, er det ikke særlig overraskende at det også er medarbejderne i høj-belastningsgruppen, som har den dårligste vurdering af det sociale arbejdsmiljø, sammenlignet med de øvrige grupper – se Figur 17, ovenover.

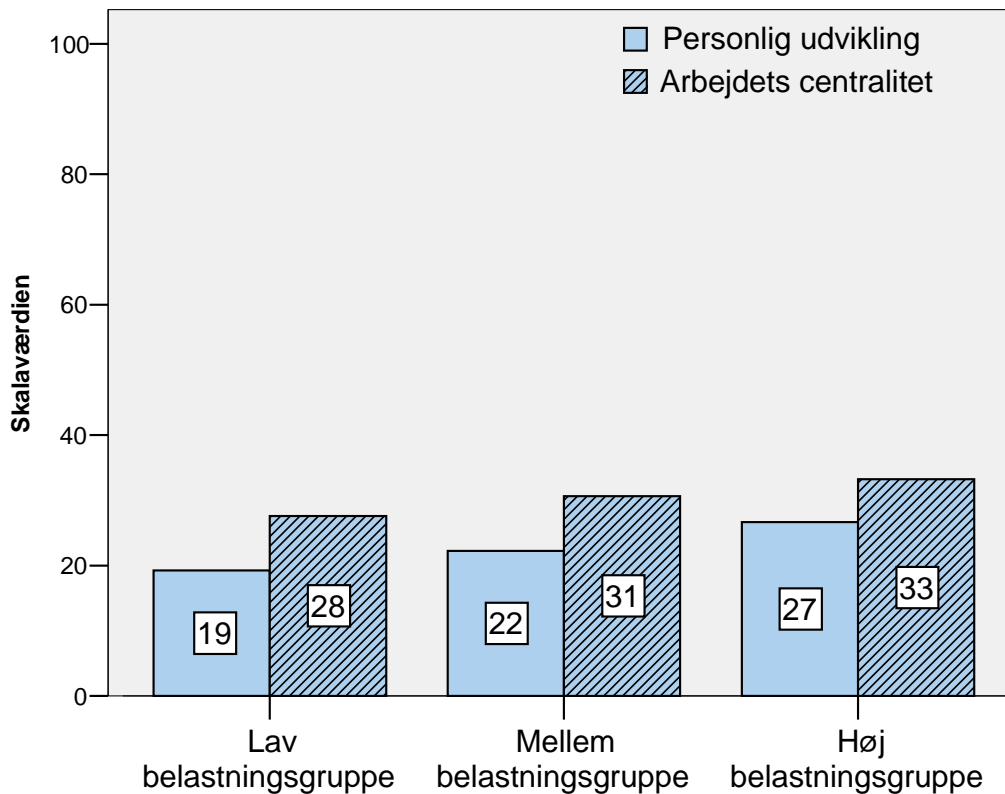
Endnu en belastning på de sociale forhold på arbejdspladsen vedrører forekomsten af psykisk vold. Den enkelt kan udsættes for psykisk vold fra klienters side i form af både trusler om overfald/vold, og ukvemsord. I denne henseende skelner grupperne sig ikke særlig meget fra hinanden, især i forhold til det at være udsat for trusler om overfald eller vold, hvor cirka hver tiende medarbejder på tværs af grupperne oplever at dette sker i mere eller mindre omfang. Hvad angår det at være udsat for ukvemsord i arbejdet, ser situationen bedst ud for de ansatte i lav-belastningsgruppen, hvor to tredjedel af medarbejderne kun sjældent eller aldrig oplever at være udsat for dette. Værst er situationen for de ansatte i høj-belastningsgruppen, hvor 39% angiver at de udsættes for ukvemsord flere gange om måneden, og 3% flere gange om ugen – se Tabel 39.

		Lav belastnings- gruppe	Mellem belastnings- gruppe	Høj belastnings- gruppe
Har du været udsat for trusler om overfald/vold?	Aldrig/sjældent	91%	89%	91%
	2-3 gange per måned	9%	11%	8%
	Næsten dagligt		0%	1%
Har du været udsat for ukvemsord?	Aldrig/sjældent	68%	64%	58%
	2-3 gange per måned	30%	32%	39%
	2-3 gange per uge	2%	4%	3%
	Næsten dagligt		0%	

***Tabel 40 Forekomsten af psykisk vold fordelt på gruppe***

I forhold til personlig udvikling og arbejdets centralitet, er der ikke særlige store forskelle mellem grupperne – se Figur 18, på næste side. Der er dog igen en svag tendens til at vurderingen falder i takt med gruppernes stigende belastningsniveau. Ligeledes angiver de ansatte i høj-belastningsgruppen den ringeste vurdering af personlig udviklingsmuligheder og den lavest grad af arbejdsmotivation. Det skal

dog bemærkes at begge vurderinger ligger stadig i den lave ende af skalaen, og derfor er vurderingerne stadig overvejende positive.



**Figur 18 Personlig udvikling og arbejdets centralitet fordelt på gruppe**

Der eksistere store forskelle i oplevelsen af handlemuligheder og social støtte afhængig af gruppeopdeling, se Tabel 40, Tabel 41, og Tabel 42, på følgende side.

Mest positivt vurderes mulighederne for at kunne gøre noget ved belastende forhold af de ansatte i kommunerne i lav-belastningsgruppen, hvor 64% angiver at deres handlemuligheder er gode eller meget gode.

De ansatte i høj-belastningsgruppen vurderer deres handlemuligheder mest negativt. To tredjedel af medarbejderne i gruppen vurderer deres muligheder for at kunne gøre noget ved belastende forhold, som værende ikke så gode, eller ligefrem dårlig.

MULIGHED FOR AT GØRE NOGET	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
MEGET GODE	9%	4%	5%



GODE	55%	48%	30%
IKKE SÅ GODE	30%	41%	58%
DÅRLIGE	7%	7%	7%

***Tabel 41 Handlemuligheder fordelt på gruppe***

Langt de fleste ansatte, 82%, i lav-belastningsgruppen vurderer deres muligheder for at få hjælp fra ledelsen som værende gode og meget gode. Mindre positivt vurderes støttemulighederne hos ledelsen af de ansatte i høj-belastningsgruppen, hvor knap halvdelen, 46%, vurderer at mulighederne for at få hjælp fra ledelsen ikke er så gode.

MULIGHED FOR HJÆLP LEDELSE	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
MEGET GODE	21%	14%	7%
GODE	61%	58%	47%
IKKE SÅ GODE	14%	25%	42%
DÅRLIGE	4%	3%	4%

***Tabel 42 Muligheder for at få hjælp og støtte fra ledelse fordelt på gruppe***

Langt de fleste ansatte, over 90%, i lav-belastningsgruppen og mellem-belastningsgruppen vurderer deres muligheder for at få hjælp fra kollegaer som værende gode og meget gode. 80% af medarbejderne i høj-belastningsgruppen vurderer støttemulighederne hos kollegaerne som værende gode og meget gode, men hver femte medarbejder i gruppen, oplever at mulighederne for at få hjælp og støtte fra kolleger ikke er så gode.

MULIGHED FOR HJÆLP KOLLEGER	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
MEGET GODE	45%	39%	31%
GODE	49%	54%	49%
IKKE SÅ GODE	5%	7%	20%

DÅRLIGE

1%

0%

**Tabel 43 Muligheder for at få hjælp og støtte fra kolleger fordelt på gruppe**

## AT ARBEJDE MED MENNESKER

Lav-belastningsgruppen har 111 sagsbehandlere i gruppen, mellem-belastningsgruppen har 305 sagsbehandlere i gruppen, og høj-belastningsgruppen har 78 sagsbehandlere i gruppen. Høj-belastningsgruppen har procentvis det højeste antal sagsbehandlere ansat i gruppen, hvor 73% af medarbejderne arbejder med sagsbehandling i traditionel forstand, sammenlignet med de øvrige grupper.

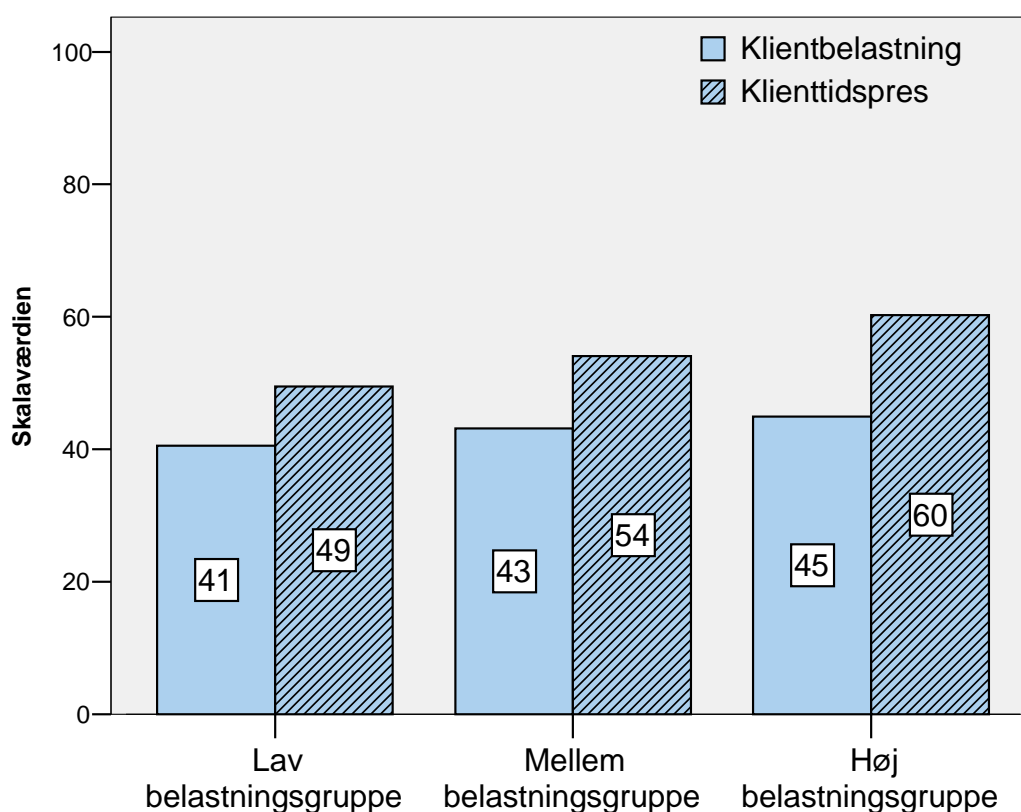
ARBEJDER DU MED SAGSBEHANDLING I TRADITIONEL FORSTAND?	JA		NEJ	
	Antal	%	Antal	%
Lav belastningsgruppe	111	67%	55	33%
Mellem belastningsgruppe	305	54%	264	46%
Høj belastningsgruppe	78	73%	29	27%
Total	494	59%	348	41%

**Tabel 44 Antal sagsbehandler fordelt på gruppe**

## KLIENTFAKTORER

Der eksisterer kun minimale forskelle i oplevelsen af hvor belastede klientarbejdet er afhængig af hvilken gruppe man tilhører, men som forventet angiver lav-belastningsgruppen den mest positive vurdering, og høj-belastningsgruppen angiver det højeste belastningsniveau.

Hvad angår vurderingen af klienttidspres, er forskellene grupperne imellem en smule mere udtalte. Lav-belastningsgruppen angiver den mindste pres i klientarbejdet, men med en skalaværdi på 49, oplever de fleste medarbejdere i gruppen at sagsarbejdet er noget presset. Høj-belastningsgruppen angiver det meste pres i arbejdet med klienter, med en skalaværdi på 60.



*Figur 19 Klientbelastning og klienttidspres fordelt på gruppe*

## SAGSFAKTORER

De fremgår af Tabel 44, nedenunder, at de ansatte i lav-belastningsgruppen betegner knap halvdelen, 45%, af deres sager som rutinesager, imens en tredjedel, 34%, af sagerne betegnes som rutinesager hos de ansatte i mellem-belastningsgruppen, og 31% af sagerne i høj-belastningsgruppen. Ligeledes oplever lav-belastningsgruppen at have fleste rutinesager, og høj-belastningsgruppen at have færreste.

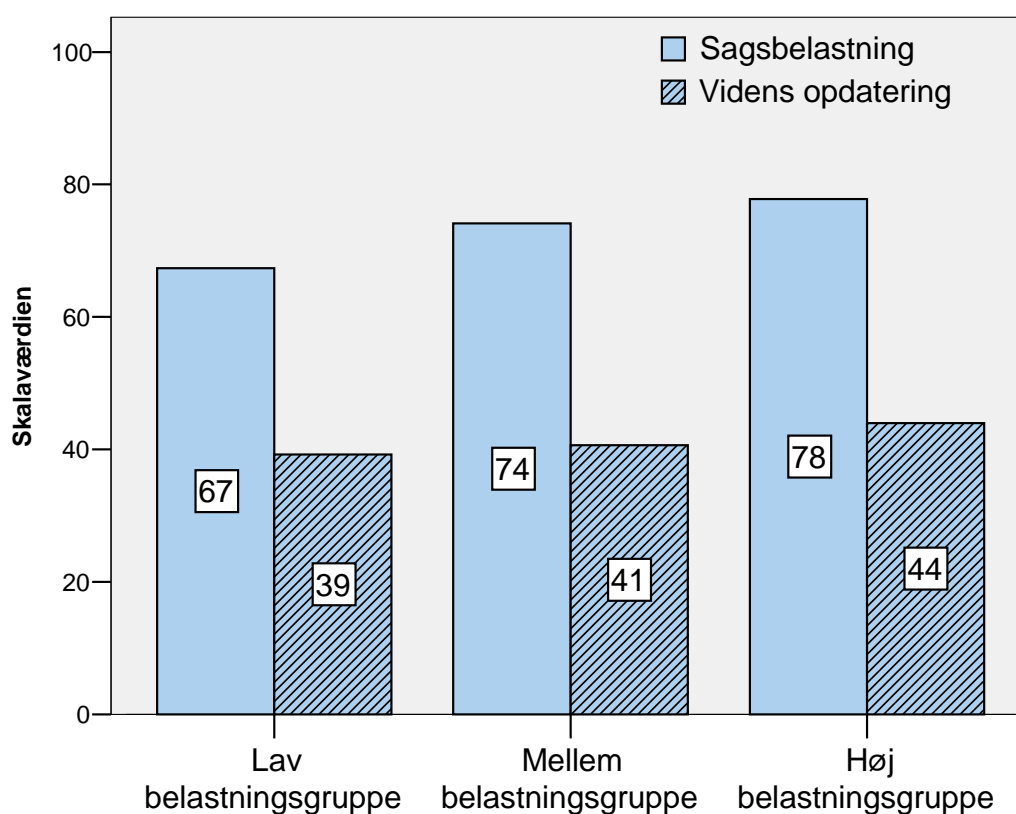
De ansatte i lav-belastningsgruppen betegner 27% af deres sager som sager der er relativt let løst, imens en tredjedel, 34% af sagerne betegnes sådan hos mellem-belastningsgruppen, og 41% af sagerne hos høj-belastningsgruppen. Ligeledes angiver høj-belastningsgruppen at have fleste ”let løselige” sager.

28% af sagerne angives som svære uden nogen umiddelbar løsning, af lav-belastningsgruppen, en tredjedel, 32%, af sagerne betegnes sådan hos mellem-belastningsgruppen, og 27% af sagerne hos høj-belastningsgruppen. Ligeledes angiver mellem-belastningsgruppen at have flest svære sager.

	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
Rutinesager	45%	34%	31%
Sager der relativt let løses	27%	34%	41%
Sager uden nogen umiddelbar løsning	28%	32%	27%

**Tabel 45 Sagsprofil fordelt på gruppe**

Der er visse små forskelle hvad angår oplevet sagsbelastning og mulighederne for at opdatere sin viden afhængig af gruppefordeling – se Figur 20, nedenunder.



**Figur 20 Sagsbelastning og videns opdatering fordelt på gruppe**

Langt de fleste medarbejdere på tværs af grupperne angiver høj belastninger i sagsarbejdet, men vurderingen af sagsbelastning bliver ringere i takt med stigende belastningsniveau. Således angiver lav-belastningsgruppen den laveste grad af sagsbelastning, imens høj-belastningsgruppen angiver den højeste grad af sagsbelastning.

Det samme men i lidt mindre omfang, gælder vurderingen af mulighederne for videns opdatering i sagsbehandlingsarbejdet. Lav-belastningsgruppen oplever mulighederne for at holde sig fagligt ajour mest positivt, imens høj-belastningsgruppen oplever mulighederne mest negativt – dog er forskellene grupperne imellem meget små.

De ansatte i mellem-belastningsgruppen og høj-belastningsgruppen oplever størst sagsmængde, mens lav-belastningsgruppen angiver mindst sagsmængde. Det skal dog bemærkes at de fleste medarbejdere, på tværs af grupperne, oplever at sagsmængden er enten meget stor eller stor – se Tabel 45. I forhold til sagstyngden, er medarbejderne i høj-belastningsgruppen de som oplever størst belastning, og igen oplever medarbejderne i lav-belastningsgruppen den laveste sagstyngde. 58% af medarbejderne i lav-belastningsgruppen, 59% af medarbejderne i mellem-belastningsgruppen, og 55% af medarbejderne i høj-belastningsgruppen angiver at sagernes forskelligheder er enten meget stor eller stor.

Det er karakteristisk for mit arbejde at:		Lav belastnings-gruppe	Mellem belastnings-gruppe	Høj belastnings-gruppe
Sagsmængden er:	MEGET STOR	22%	27%	28%
	STOR	56%	54%	55%
	PASENDE	20%	17%	18%
	IKKE SÅ STOR	3%	1%	
Sagstyngden er:	MEGET STOR	24%	25%	27%
	STOR	41%	47%	49%
	PASENDE	34%	28%	23%
	IKKE SÅ STOR	1%	1%	1%
Sagernes forskelligheder er:	MEGET STOR	20%	15%	16%
	STOR	38%	44%	39%
	PASENDE	37%	36%	41%
	IKKE SÅ STOR	6%	5%	4%

**Tabel 46 Sagsmængden, sagstyngden, og sagernes forskelligheder fordelt på gruppe**

Et andet udtryk for sagsbelastningen kan vurderes ud fra en eventuel øgning af sagerne og/eller specielt af de vanskelige og tunge sager – se Tabel 47, nedenunder.

Værst ser det ud for medarbejderne i mellem-belastningsgruppen og høj-belastningsgruppen, hvor 44% oplever at have væsentlige flere sager i dag end sammenlignet med for et år siden. Bedre ser du ud for de ansatte i lav-belastningsgruppen, hvor 31% af de ansatte oplever at have flere sager i dag end for et år siden.

I forhold til sagernes sværhedsgrad, oplever 53% af de ansatte i lav-belastningsgruppen, 54% af medarbejderne i mellem-belastningsgruppen, og 55% af medarbejderne i høj-belastningsgruppen, at de har flere tunge sager I dag end sammenlignet med for et år siden.

		Lav	Mellem	Høj
		belastningsgruppe	belastningsgruppe	belastningsgruppe
Har du flere sager end for et år siden?	FLERE	31%	44%	44%
	FÆRRE	33%	17%	28%
	DET SAMME	37%	40%	28%
Har du flere eller færre tunge sager end for et år siden?	FLERE	53%	54%	55%
	FÆRRE	14%	6%	16%
	DET SAMME	33%	40%	29%

***Tabel 47 Ændringer i antal sager og tunge sager fordelt på gruppe***

Oplevelsen af bemandingssituationen varierer en smule, afhængig af hvilken gruppe man tilhører – se Tabel 48, nedenunder. Det skal dog bemærkes at langt de fleste ansatte på tværs af grupperne er utilfredse med bemandingssituationen og angiver antallet af sagsbehandlere som værende utilstrækkelig. Der er kun tale om cirka hver fjerde medarbejder som er tilfredse med situationen.

Mindst negativt vurderes situationen af de ansatte i lav-belastningsgruppen, hvor 17% angiver at situationen er helt utilstrækkelig og kritisk, 55% at situationen er utilstrækkelig, 23% at den er tilpas, og 4% angiver at bemandingssituationen blandt sagsbehandlere er endda god med et lille overskud. Værst ser det ud i høj-belastningsgruppen, hvor hver femte medarbejder vurderer situationen som værende helt utilstrækkelig og kritisk, 58% at situationen er utilstrækkelig, og kun 22% at den er tilpas.

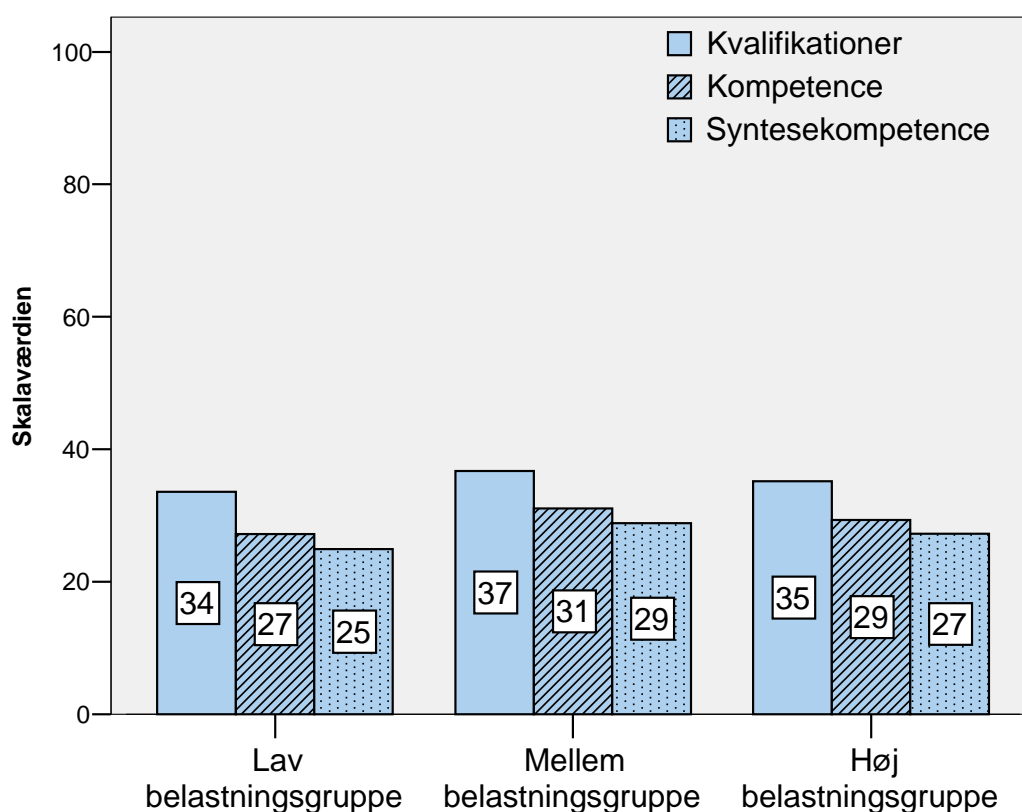
Er bemandingssituationen blandt sagsbehandlerne:	Lav belastningsgruppe	Mellem belastningsgruppe	Høj belastningsgruppe
HELT UTILSTRÆKKELIG	17%	14%	19%
IKKE TILSTRÆKKELIG	55%	61%	58%
TILPAS	23%	23%	22%
GOD MED ET LILLE OVERSKUD	4%	1%	
GOD MED ET STORT OVERSKUD		0%	

*Tabel 48 Bemandingssituationen fordelt på gruppe*

## SAGSBEHANDLEREN

I det store hele, er der ikke særligt store forskelle kommunerne imellem hvad angår sagsbehandlerens vurdering af egne kvalifikationer, kompetence, og syntesekompetence – se Figur 21, nedenunder.

Der er dog en tendens til at medarbejderne i mellem-belastningsgruppen har den dårligste vurdering af egne kvalifikationer, kompetence, og syntesekompetence, imens medarbejderne i lav-belastningsgruppen har den mest positive vurdering af disse forhold. Forskellene mellem grupperne er dog meget små, og generelt er vurderingen af egne evner og faglige kvalifikationer overvejende positive, på tværs af grupperne.



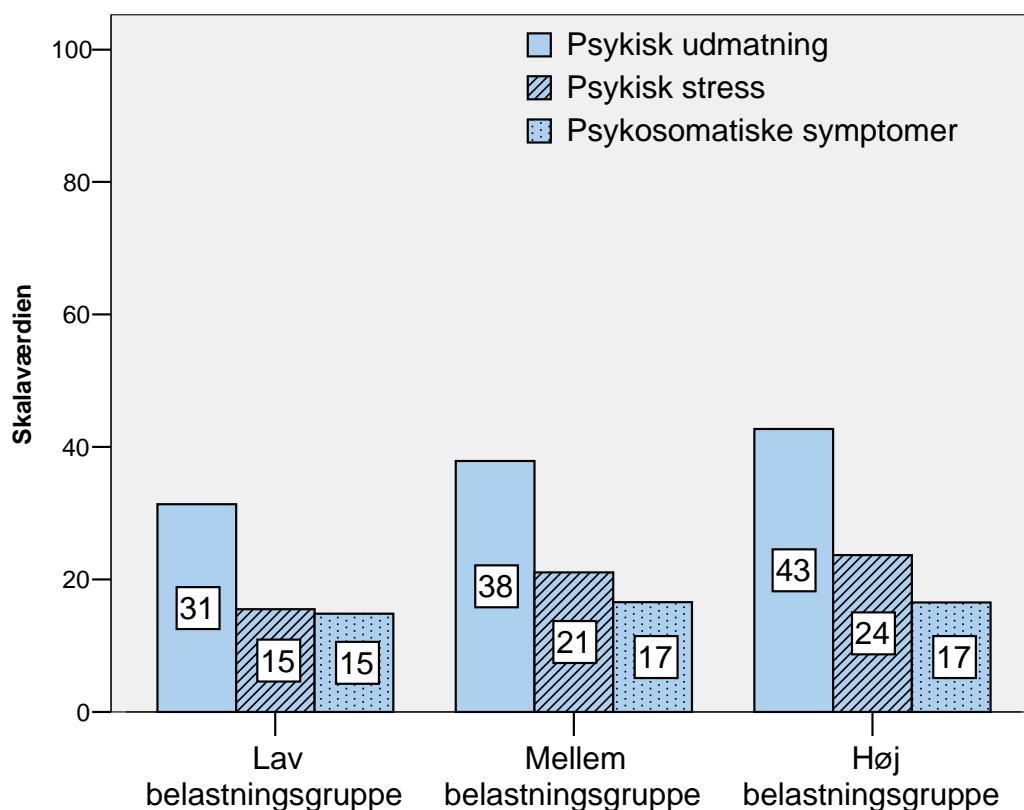
*Figur 21 Kvalifikationer, kompetence og syntesekompetence fordelt på gruppe*

## STRESS OG HELBRED

Gruppernes opdeling er, som tidligere omtalte, baseret på forekomsten af en række symptomer og reaktioner på arbejdsbelastninger. Derfor er det ikke overraskende at der er forskelle grupperne imellem hvad angår forekomsten af stressreaktionerne. Dog er disse forskelle små, og stressniveauerne er i de stor hele er ikke særlig høje, på nær udmatningssymptomerne.

Som det fremgår af Figur 22, nedenunder, er der en svag tendens til, at de ansatte i høj-belastningsgruppen har en lidt højere psykisk belastningsprofil end de øvrige grupper, især hvad angår symptomerne på psykisk udmatning. Som kunne forventes, har lav-belastningsgruppen den laveste psykisk belastningsprofil sammenlignet med de andre grupper.

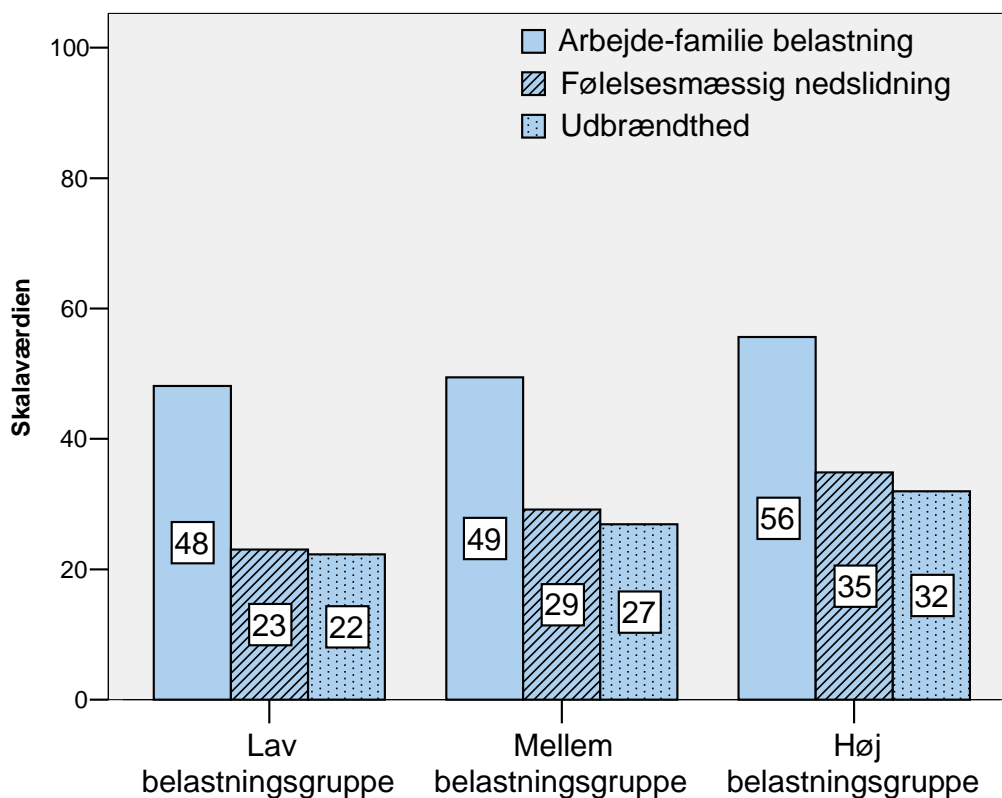




**Figur 22** *Psykisk udmatning, psykisk stress og psykosomatiske symptomer fordelt på gruppe*

Det samme billede tegner sig hvad angår symptomer på arbejde-familie belastning, følelsesmæssig nedslidning og udbrændthed, hvor høj-belastningsgruppen har en noget højere belastningsprofil end de øvrige grupper, imens lav-belastningsgruppen har den laveste belastningsprofil af de tre grupper – se Figur 23.

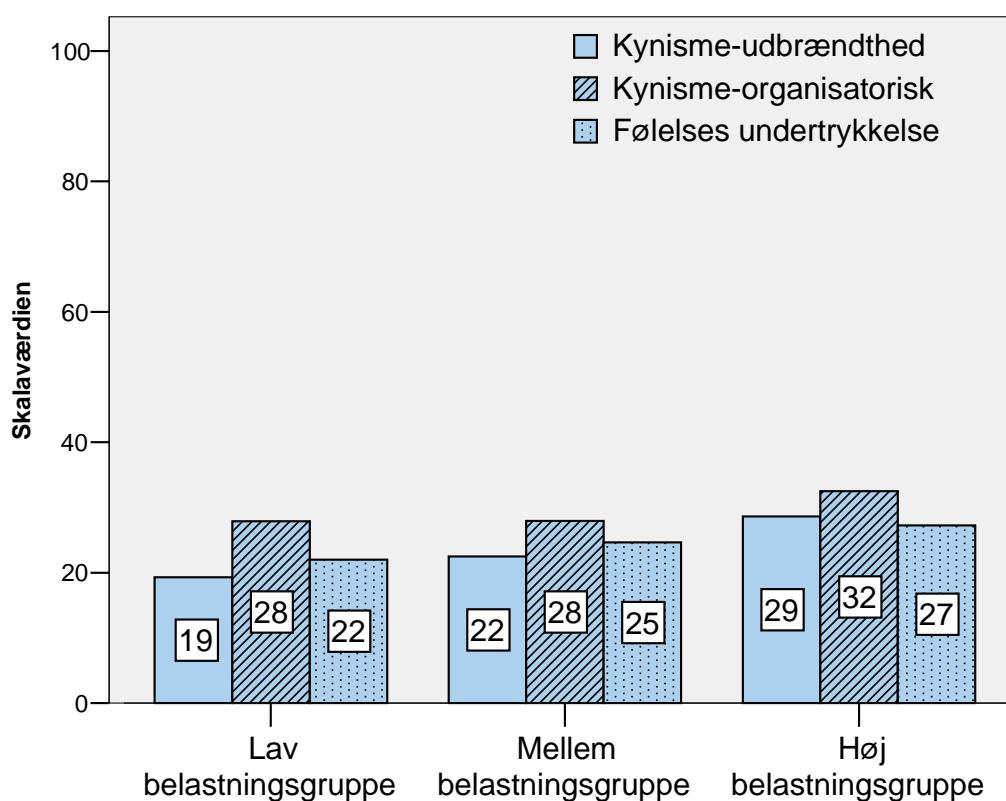
Det er især symptomerne på arbejde-familie belastning der er særlig udtalt for alle tre grupper, men forekomsten af symptomer på følelsesmæssig nedslidning og udbrændthed er også ret udtalte blandt høj-belastningsgruppens medarbejdere.



**Figur 23 Arbejde-familie belastning, følelsesmæssige nedslidning og udbrændthed fordelt på gruppe**

Symptomerne på kynisme-udbrændthed, kynisme-organisatorisk og følelsesmæssig undertrykkelse er ikke særlig udbredt på tværs af grupperne – se Figur 24, på næste side.

Der er igen en tendens til, at de ansatte i høj-belastningsgruppen har en lidt højere psykisk belastningsprofil end de øvrige grupper, og som kunne forventes, har lav-belastningsgruppen den laveste psykisk belastningsprofil sammenlignet med de andre grupper.



**Figur 24 Kynisme-udbrændthed, kynisme-organisatorisk og følelses undertrykkelse fordelt på gruppe**

Der er derimod rimelig stor forskel grupperne imellem hvad angår antallet af fraværsdage grundet sygdom. Lav-belastningsgruppen har det laveste gennemsnit, på 6 dage, efterfulgt af mellem-belastningsgruppen med 9 dage, mens høj-belastningsgruppen er oppe på 10 dage.

DAGE I GENNEMSIT	
Lav belastningsgruppe	6
Mellem belastningsgruppe	9
Høj belastningsgruppe	10

**Tabel 49 Sygefravær fordelt på gruppe**

Sammenfatningsvis tegner der sig et billede af de kommuner hvor medarbejderne scorer højere på stress og følelsesmæssig nedslidning: såvel de psykosociale arbejdsmiljøfaktorer som sags- og klientbelastningen er mere udtalte

og de ansattes kompetence og kvalifikationer er alle dårligere således som det fremgår af nedenstående tabel.

	KOMMUNE			
	LAV BELASTNINGS GRUPPE	MIDDEL BELASTNINGSGRUPPE	HØJ BELASTNINGSG RUPPE	
ARBEJDSPRES	59	64	69	***
ARBEJDSKRAV	55	57	60	**
KONTROL OVER ARBEJDE	22	24	26	
INDFLYDELSE OVER ARBEJDE	49	50	52	
LEDELSESSTIL	28	28	33	
OPGAVEKLARHED	21	24	27	*
SOCIAL KONTAKT	24	26	26	
SOCIALT ARBEJDSMILJØ	32	33	38	**
PERSONLIG UDVIKLING	19	22	27	**
ARBEJDETS CENTRALITET	28	31	33	
SAGSBELASTNING	67	74	78	**
VIDENS OPDATERING	39	41	44	
KLIENBELASTNING	41	43	45	
KLIENTTIDSPRES	49	54	60	**
KVALIFIKATIONER	33	37	35	
KOMPETENCE	28	31	29	
SYNTESEKOMPETENCE	25	29	27	*
PROFESIONEL ORIENTERING	36	42	41	**

**Tabel 50 Forskelle for de psykosociale faktorer, sags- og klientbelastning samt kompetence og kvalifikationer mellem kommuner med lavere, middel og højere scorer på stress og psykisk nedslidning. Stærke og statistisk sikre forskelle er angivet med en til tre stjerner for stigende sikkerhed.**

På baggrund af disse resultater kan peges på, at kommuner med medarbejdere der scorer højt på stress symptomer og psykisk nedslidning også vurderer især arbejdspress og –krav som højere, rolleklarhed, et dårligere socialt arbejdsmiljø og færre muligheder for personlig udvikling. Desuden oplever de større belastning i form af tidspres i sagsbehandlingsarbejdet, de oplever at have lavere syntesekompetence og har sværere ved at holde en balance mellem

kynisme og overinvolvering. Men alle resultaterne, også de der ikke er statistisk sikre peger i samme retning som det fremgår af tabel 50.

# ARBEJDSBELASTNINGER OG STRESS

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

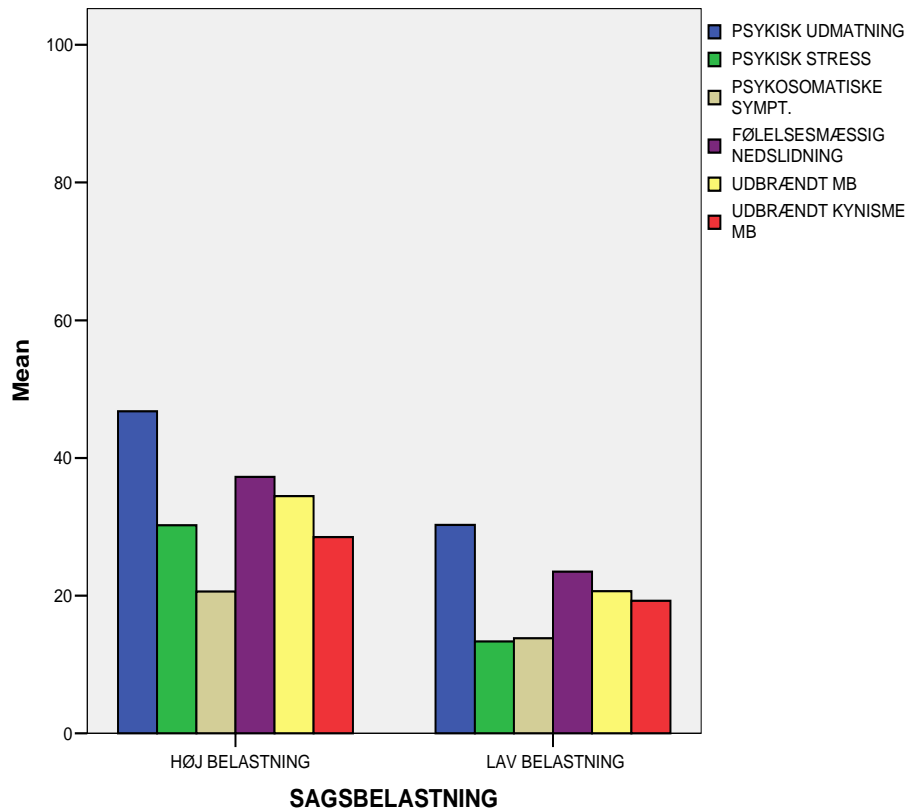
	Er bemandingssituationen blandt sagsbehandlerne:			
	Helt utilstrækkelig og kritisk	Ikke tilstrækkelig	Tilpas	God med et lille overskud
Psykisk udmatning	49,95	42,44	31,58	25,00
Psykisk stress	33,77	25,39	15,28	12,50
Psykosomatiske symptomer	27,88	16,97	13,94	10,83

*Tabel 51 Bemandingssituationen set i forhold til stressreaktioner*

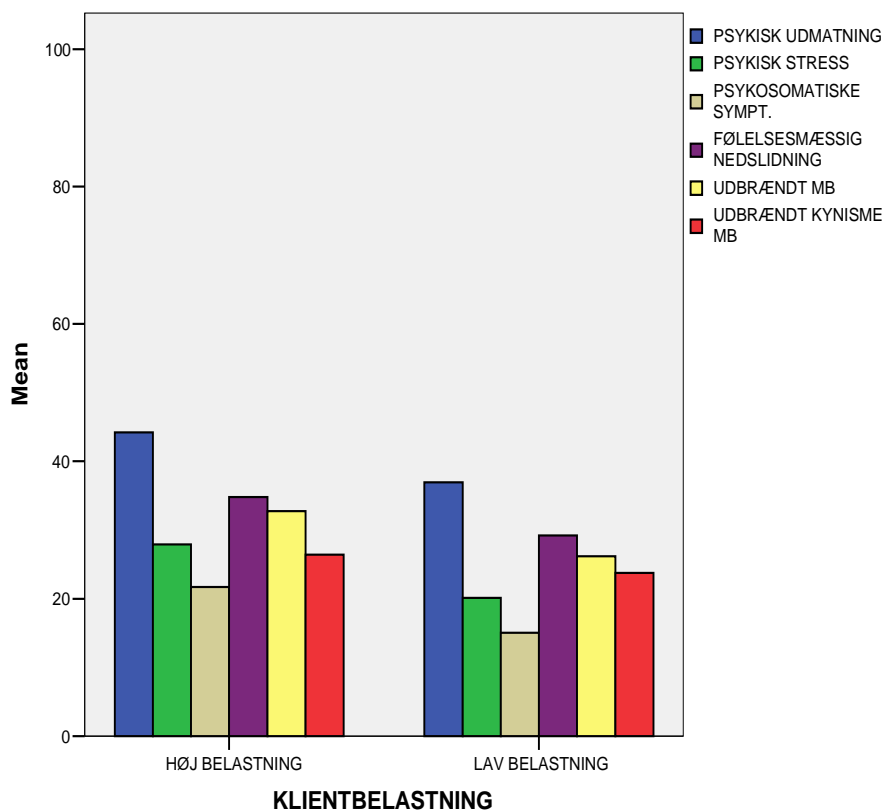
Som det fremgår af tabellen er såvel psykisk udmatning, psykiske stresssymptomer og psykosomatiske symptomer, meget større blandt de der oplever at bemandingssituationen er helt utilstrækkelig sammenlignet med de der angiver en tilpas eller god bemandingssituation. I alle tre tilfælde falder belastningsreaktionerne med stigende bemanding. Dette understøtter en antagelse om en årsagssammenhæng her imellem, som dog ikke direkte kan dokumenteres i en tværsnitsundersøgelse som denne.

Tilsvarende resultater når man ser på andre belastninger fra sagsbehandlingsarbejdet. Opdeles sagsbehandlerne i to grupper, hvor den

eneoplever høj sagsbelastning den anden lav, så viser figuren klare sammenhænge mellem oplevet høj sagsbelastning og en række psykiske nedslidningssymptomer, se figuren nedenfor.



*Figur 25 Sagsbelastning og følelsesmæssig nedslidning*

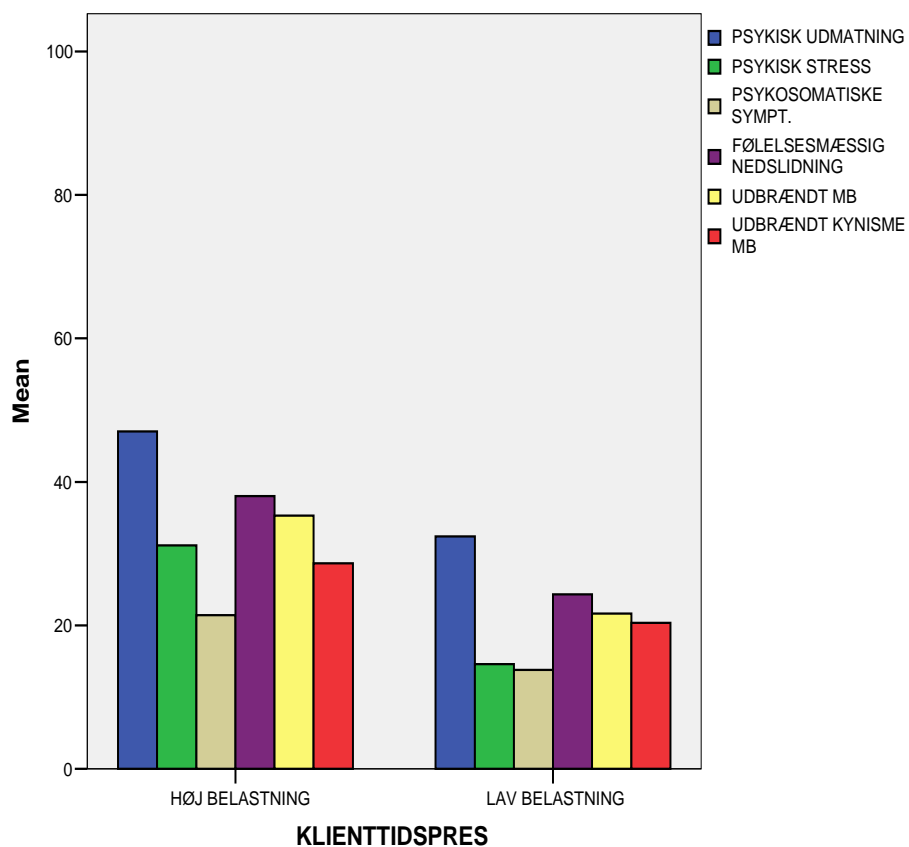


**Figur 26 Klientbelastning og følelsesmæssig nedslidning**

Igen ses at f.eks. den psykiske udmatning er klart højere blandt de sagsbehandlere der oplever at klientbelastningen er stor sammenlignet med de der ikke finder klientbelastningen så stor.

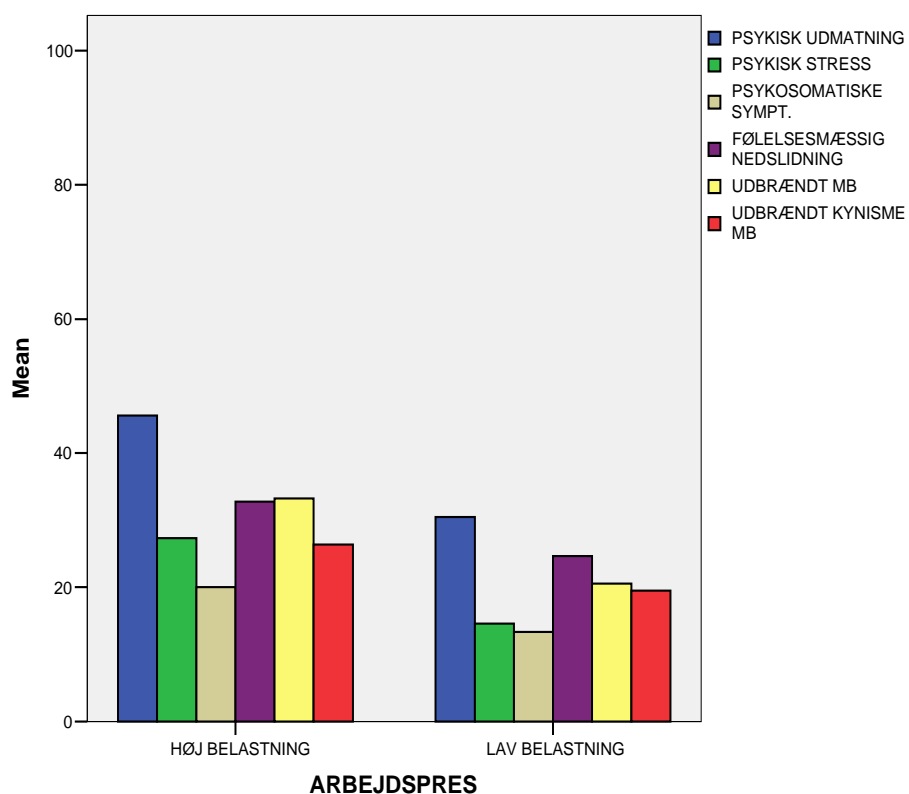
Endnu mere udtalt synes dette at være når talen er om oplevet tidspres i forbindelse ned klientarbejdet, se figuren nedenfor.





**Figur 27 Klienttidspres og følelsesmæssig nedslidning**

Ligeledes hvad angår almindeligt tidspres ses samme resultater med stigninger i den følelsesmæssige nedslidning med stigende tidspres.



*Figur 28 Arbejdspres og følelsesmæssig nedslidning*

Sammenfattende viser disse resultater fra undersøgelsen, hvor kun en mindre række af mulige analyser er medtaget, at der synes at være klare samvariationer mellem arbejdsmæssige belastninger, ikke mindst hvad angår arbejdet med mennesker, og følelsesmæssig nedslidning. Således bekræfter resultaterne tidligere forskning indenfor tilsvarende arbejdsområder ligesom de indledende antagelser er blevet bekræftet med disse resultater.

## UDDANNELSE OG BELASTNINGER

De sagsbehandlere der har deltaget i undersøgelsen har for hovedpartens vedkommende enten en kommunal uddannelse, en socialformidleruddannelse eller en socialrådgiveruddannelse som det fremgår af tabellen nedenfor. Psykolog- og pædagoggrupperne er ikke så store og atypiske for denne undersøgelses sigte og vil ikke blive medtaget i det følgende, hvad heller ikke de som angiver at have anden uddannelse.

### ERHVERVSUDDANNELSE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KONTORUDDANNET	261	29,1	29,8	29,8
	SOCIALRÅDGIVER	313	34,9	35,7	65,5
	SOCIALFORMIDLER	87	9,7	9,9	75,4
	PSYKOLOG	16	1,8	1,8	77,2
	PÆDAGOG	34	3,8	3,9	81,1
	ANDET	166	18,5	18,9	100,0
	Total	877	97,7	100,0	
Missing	System	21	2,3		
Total		898	100,0		

*Tabel 52 Fordeling på uddannelse*

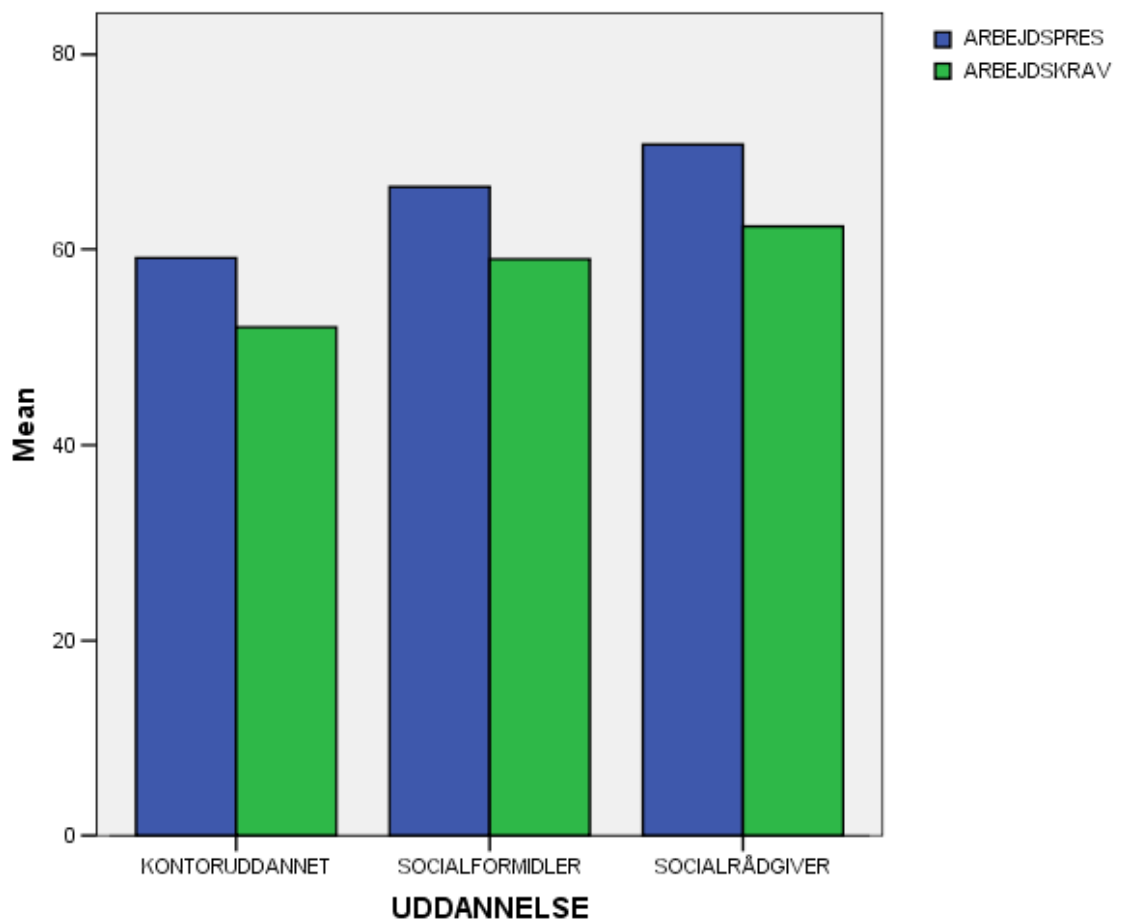
De følgende analyser vil således begrænse sig til følgende grupper, se tabel.

## UDDANNELSE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KONTORUDDANNET	261	29,1	39,5	39,5
	SOCIALFORMIDLER	87	9,7	13,2	52,6
	SOCIALRÅDGIVER	313	34,9	47,4	100,0
	Total	661	73,6	100,0	
Missing	System	237	26,4		
Total		898	100,0		

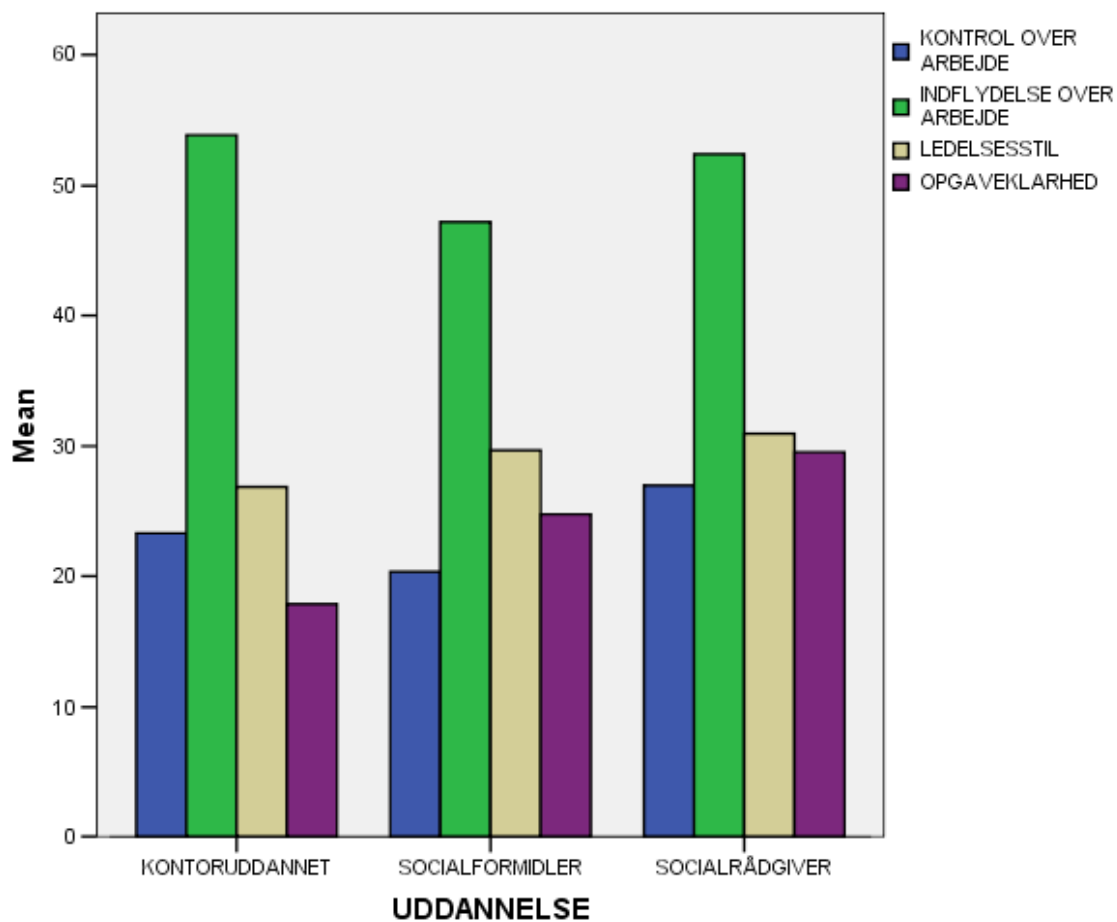
*Tabel 53 Uddannelse som sagsbehandler*

Ses nærmere på deres arbejdsforhold, fremgår det af figuren, at gruppen af socialrådgivere oplever noget større belastninger hvad angår såvel arbejdspress som –krav sammenlignet med de øvrige,



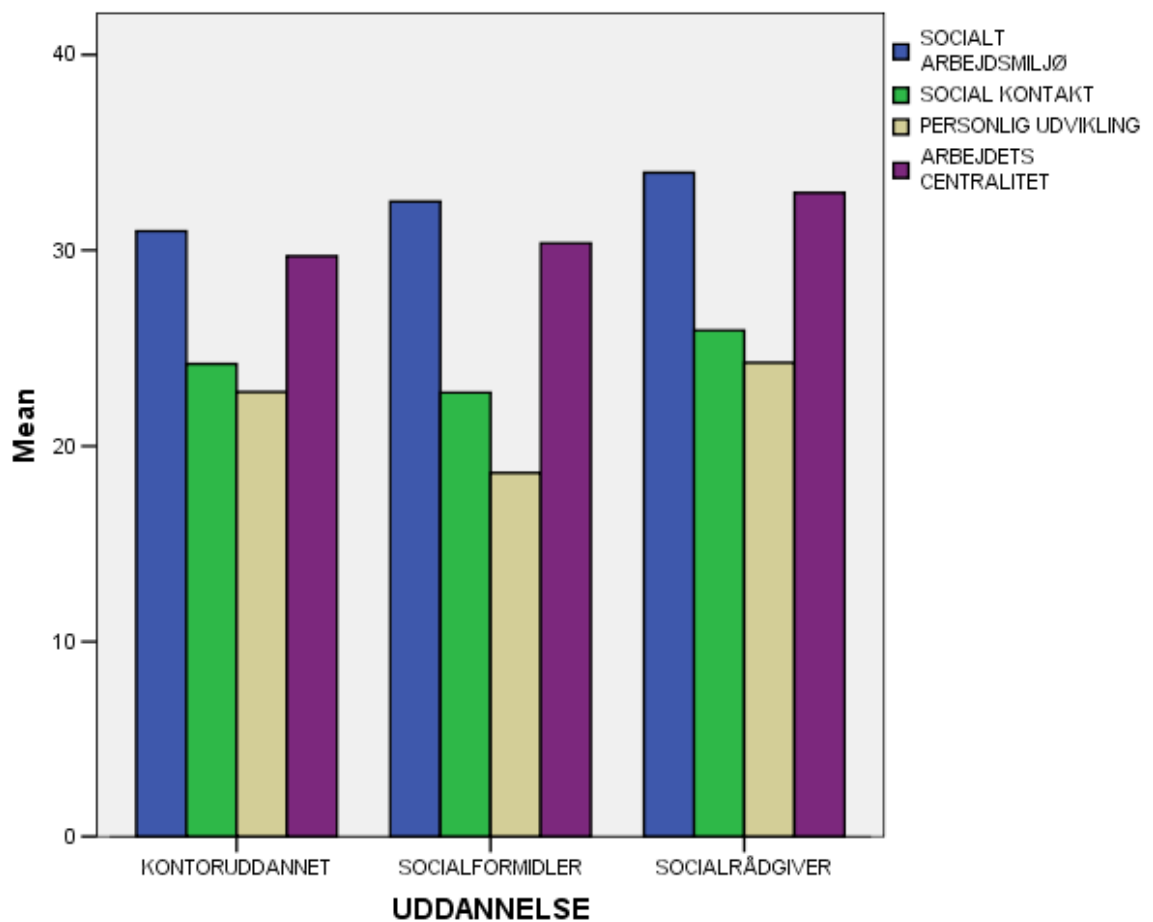
*Figur 29 Uddannelse og arbejdspress og –krav*

Samme tendens ses hvad angår kontrol ogver arbejdet, ledelsesstil og opgaveklarhed, mens indflydelsen også er lav i gruppen af kontoruddannede.



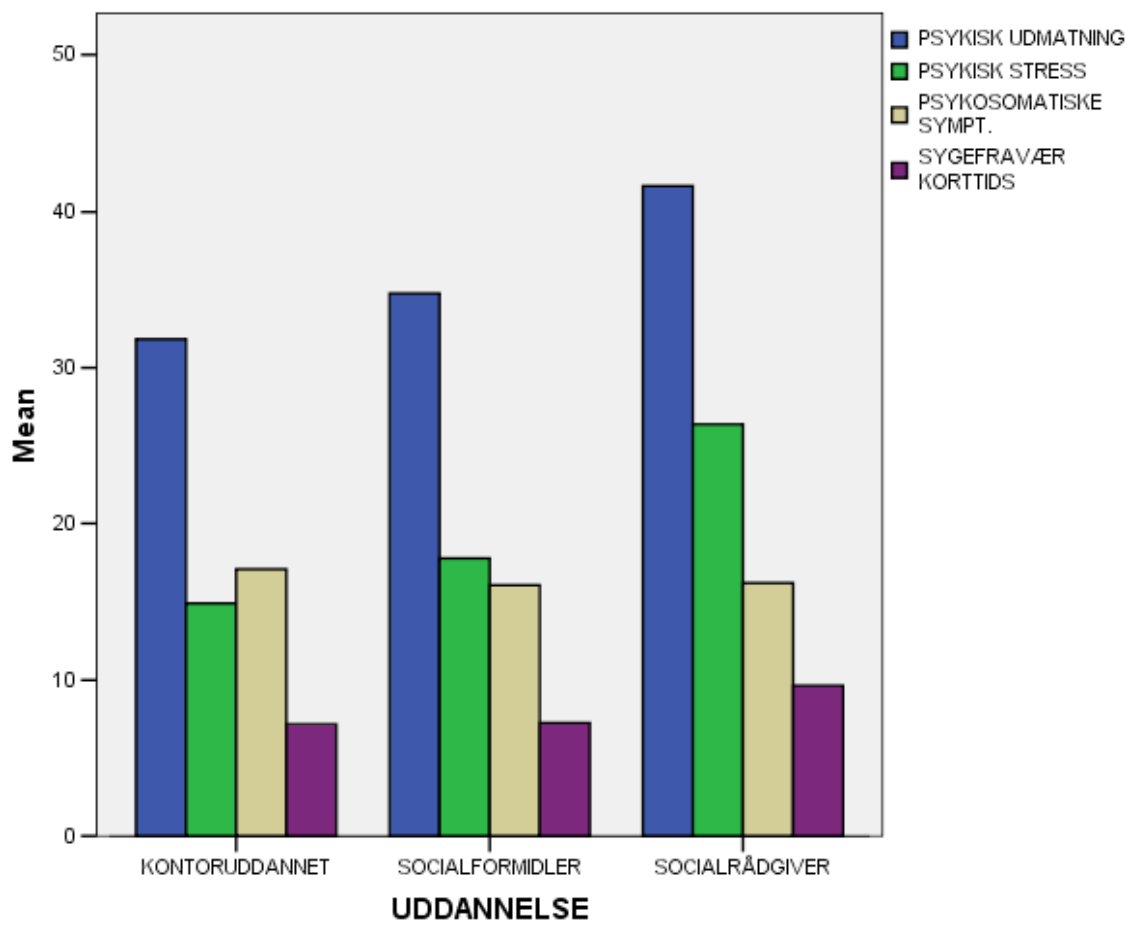
*Figur 30 Uddannelse og kontrol, indflydelse, ledelse og opgaveklarhed*

Næsten samme billede tegner sig når man ser på det sociale arbejdsmiljø og på mulighederne for udvikling og læring i arbejdet, se figuren nedenfor.



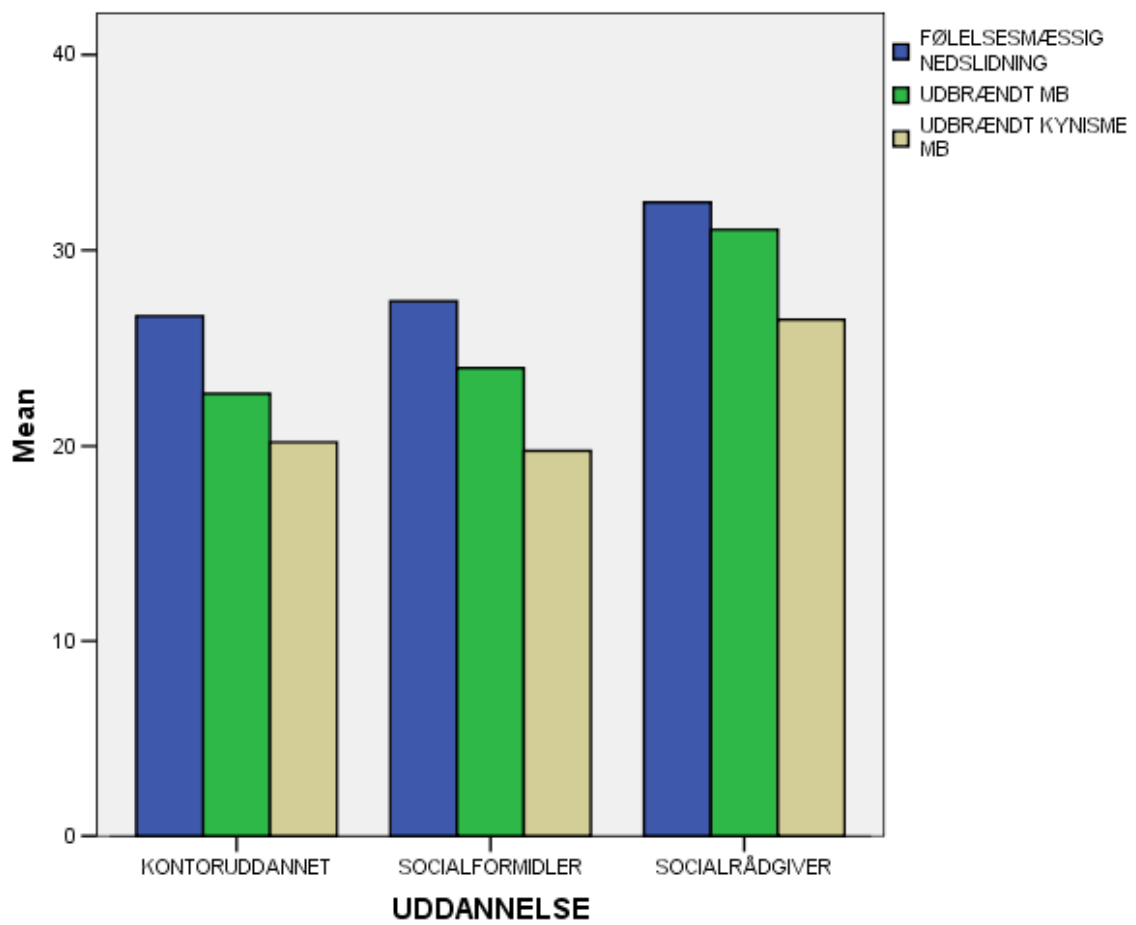
*Figur 31 Uddannelse og socialt arbejdsmiljø, personlig udvikling og arbejdscentralitet*

Mere klare forskelle ses hvad angår de psykiske symptomer, hvor socialrådgiver gruppen klart har de fleste problemer især hvad angår symptomer på udmattelse og stress.



*Figur 32 Uddannelse og udmatning, stress, psykosomatiske symptomer og sygefravær*

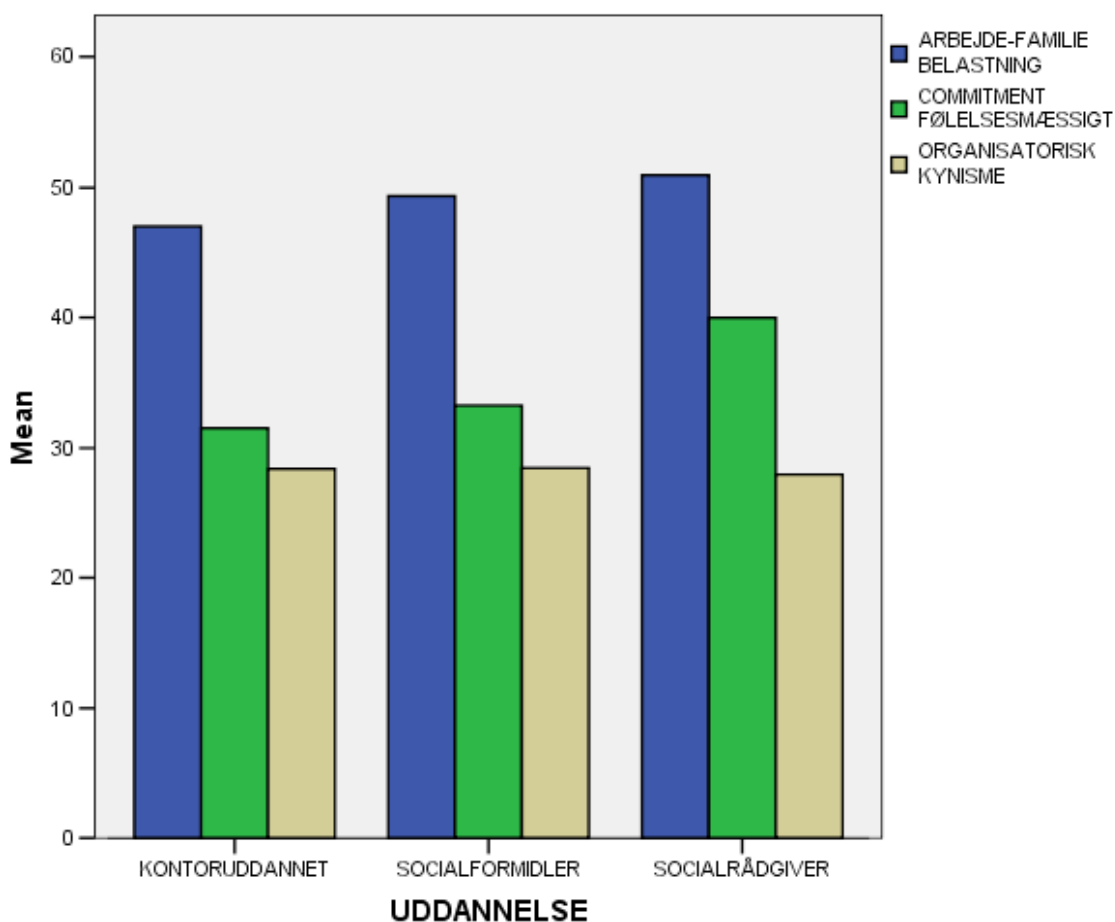
Tilsvarende for de andre nedslidningssymptomer



*Figur 33 Uddannelse og følelsesmæssig nedslidning, udbændthed og kynisme*

For alle tre forhold ses klart højere belastningsreaktioner hos socialrådgiverne.





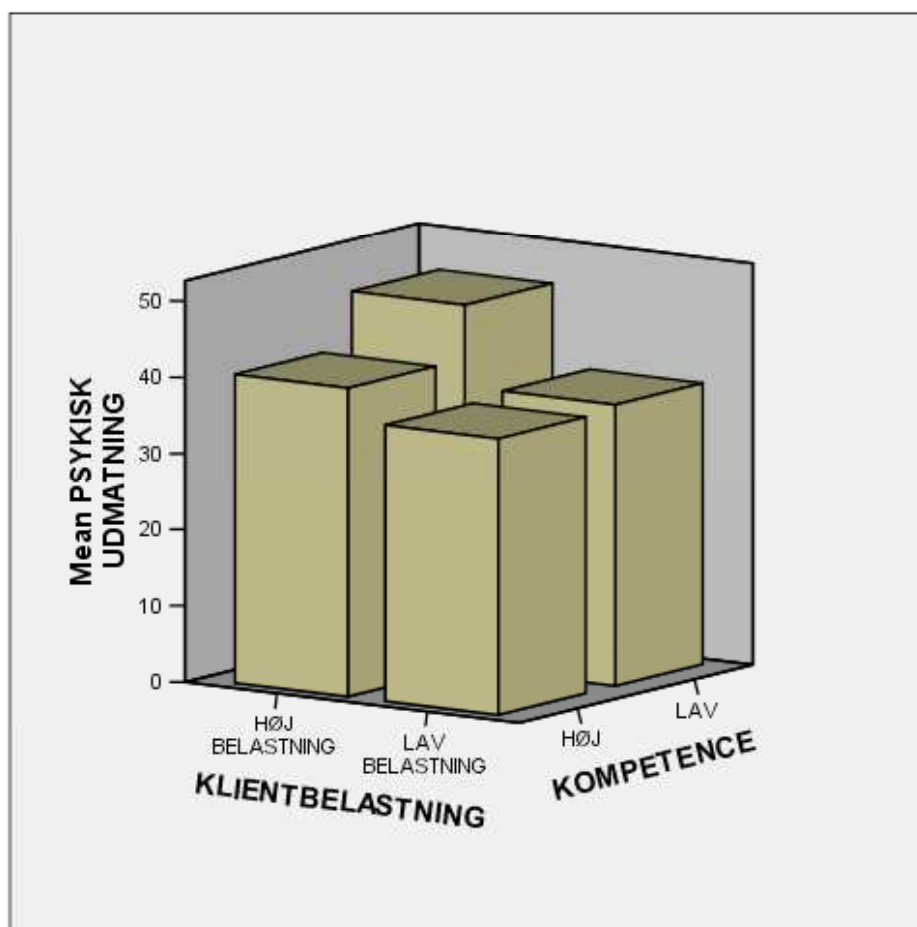
*Figur 34 Uddannelse og arbejde-familie belastning, engagement i institutionen og organisatorisk kynisme.*

For alle tre forhold, men måske især hvad angår engagement i forhold til arbejdspladsen, ses klart højere belastningsreaktioner hos socialrådgiverne.

Alt i alt viser disse resultater, at gruppen af socialrådgivere både hvad angår de psykosociale og sagsmæssige arbejdsfaktorer som de belastningsmæssige reaktioner synes at have de største problemer. De angiver at deres arbejde er mere belastende og de oplever samtidigt større følelsesmæssig nedslidning stort set uanset hvilke typer af problemer der er på tale.

# **HAR KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE EN FOREBYGGENDE EFFEKT IMOD STRESS?**

De følgende figurer illustrerer en central problemstilling i projektet: kan kompetence og kvalifikationer 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 denne forebyggende effekt mod stress.

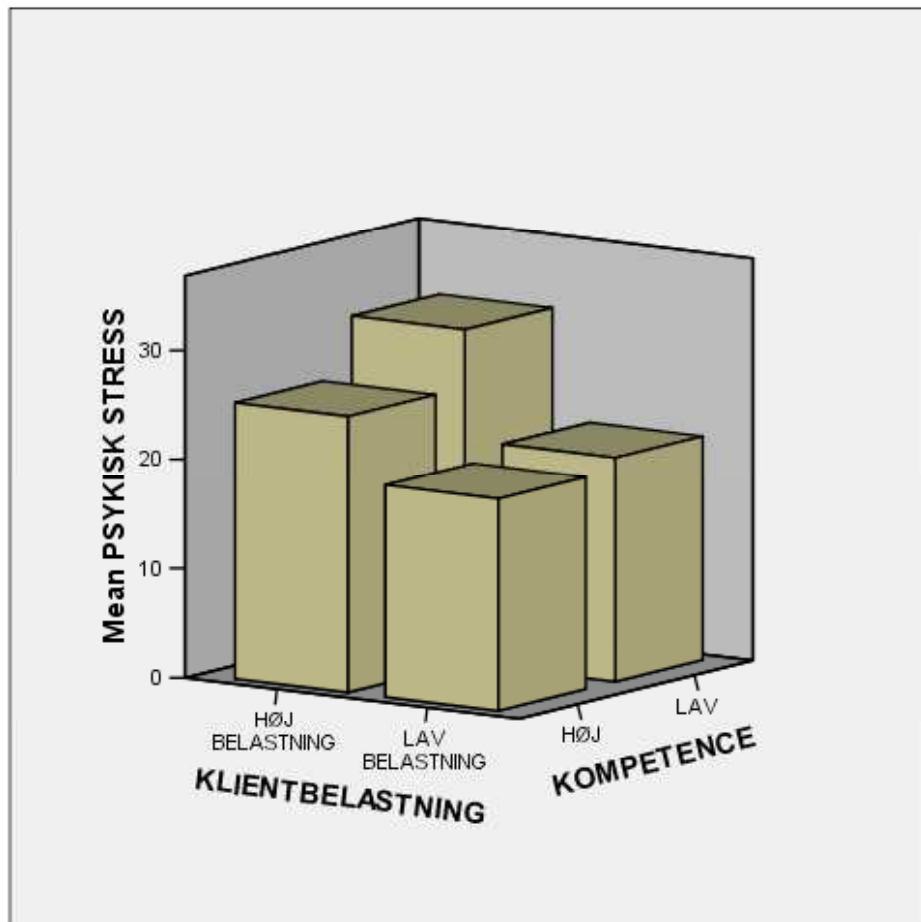


**Figur 35 Følelsesmæssig udmattelse belyst ud fra klientbelastning og kompetence**

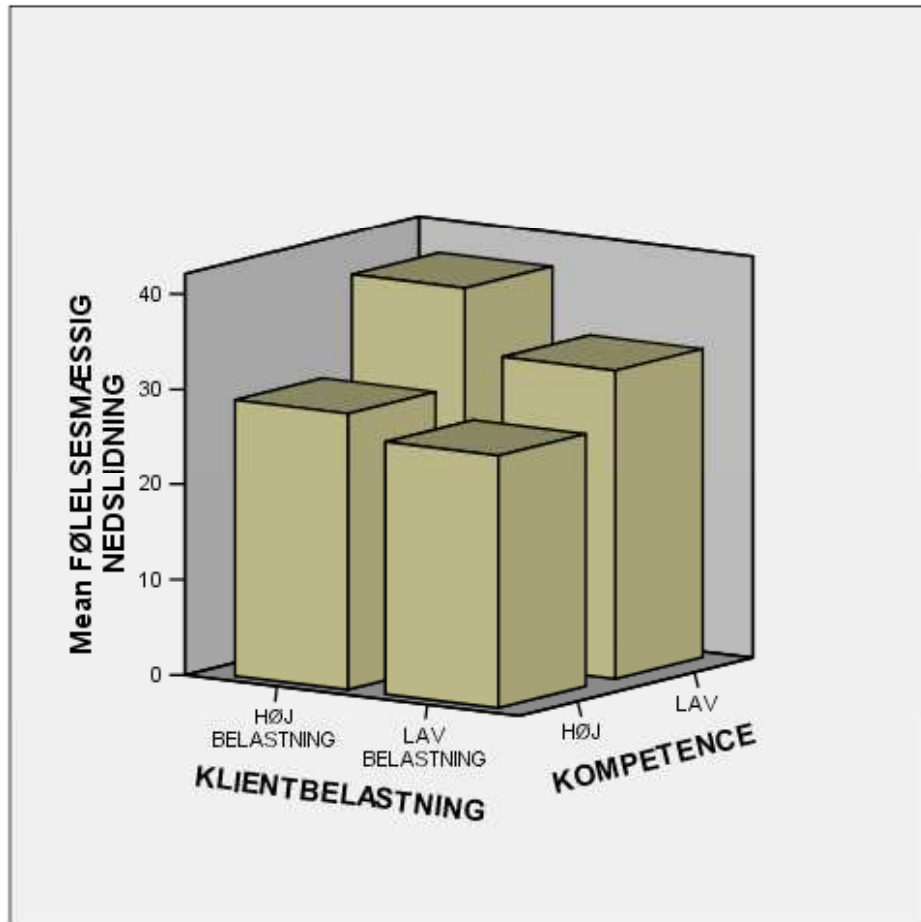
Figuren viser den følelsesmæssige udmattelse omfang ved forskellige kombinationer af klientbelastning og kompetence. Det fremgår af søjlerne, at den følelsesmæssige nedslidning stiger både med stigende klientbelastning og med faldende kompetence, samt at nedslidningen er højst hos de der angiver både 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 udmattelse, men også, at ved lav såvel som ved høj arbejdsbelastning er udmattelsen 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

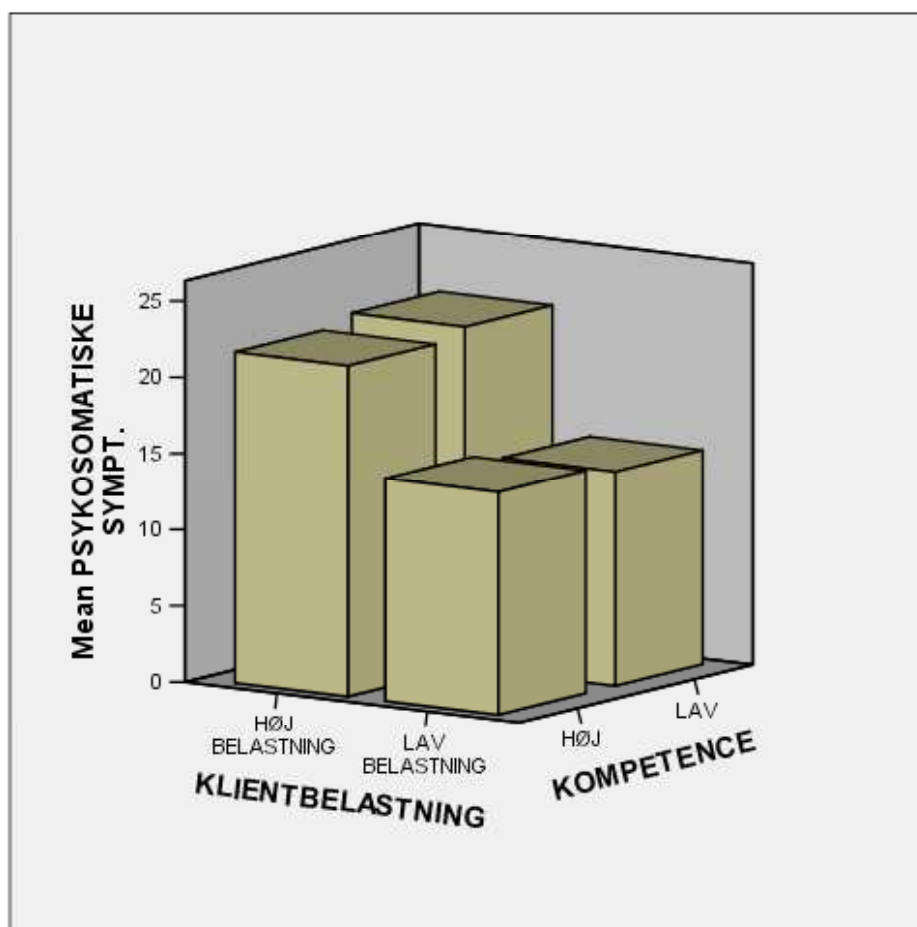
afhængig stressvariabel. Ser vi på et andet stress- og udbændtheds mål, psykisk stress, ses præcis samme billede, at stressen er størst ved høj klientbelastning og lav kompetence. Tilsvarende resultater ses ved anvendelsen af stressmålet ”psykisk udmattelse” og psykosomatiske stress-symptomer, se nedenstående figurer.



*Figur 36 Psykisk stress belyst ud fra klientbelastning og kompetence*

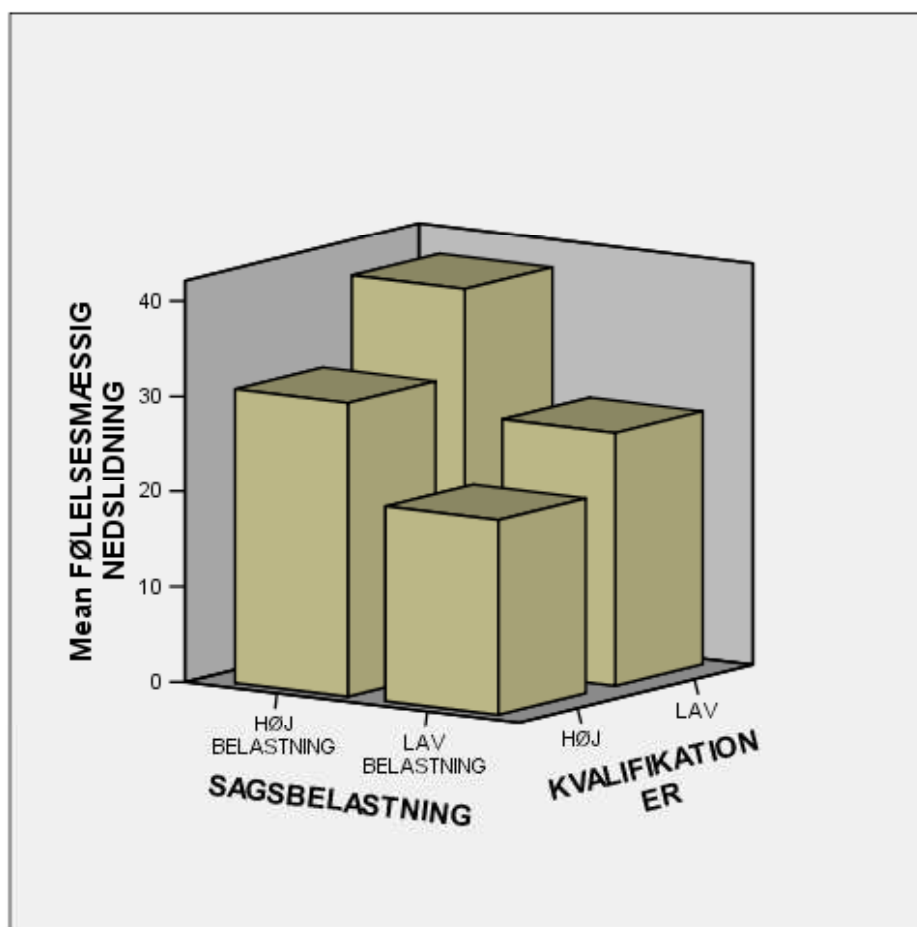


*Figur 37 Følelsesmæssig nedslidning belyst ud fra klientbelastning og kompetence*



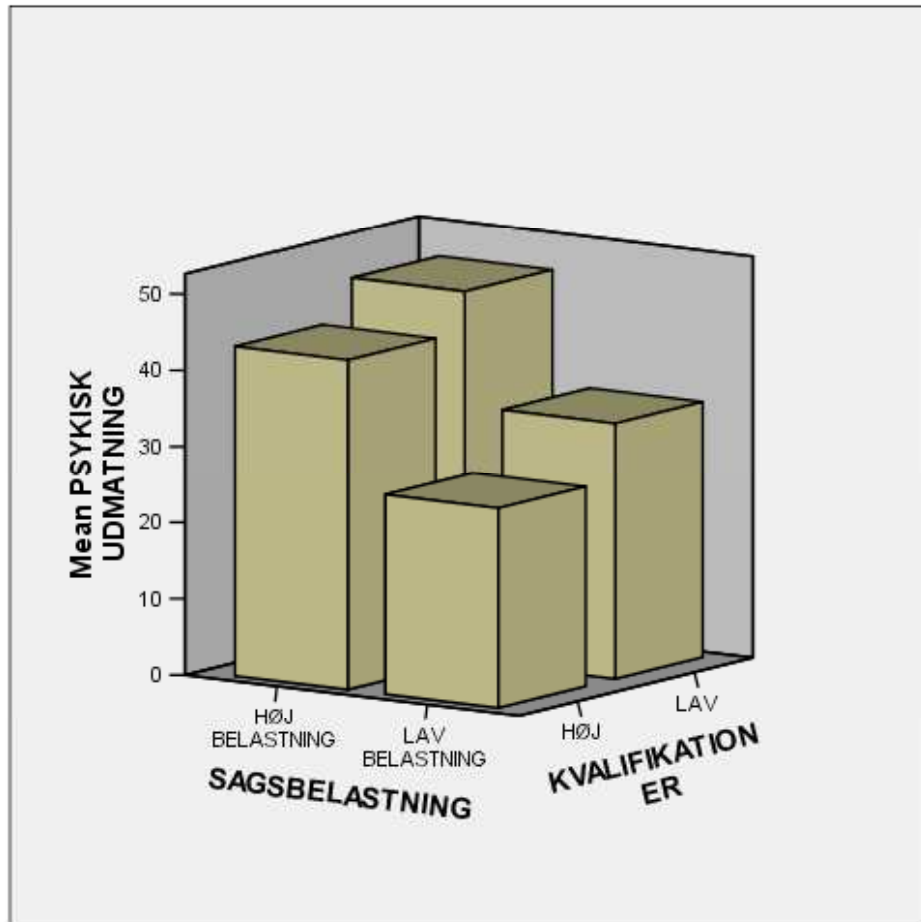
***Figur 38 Psykosomatiske stress symptomer belyst ud fra klientbelastning og kompetence***

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



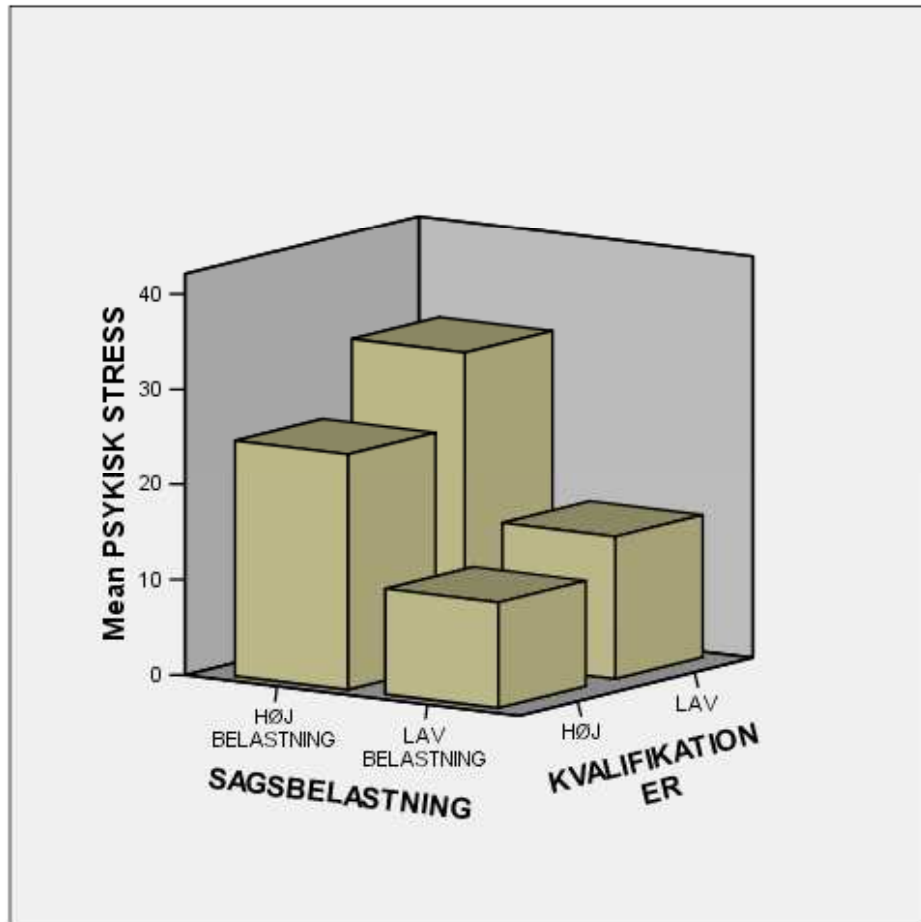
*Figur 39 Følelsesmæssig nedslidning belyst ud fra sagsbelastning og kvalifikationer*

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

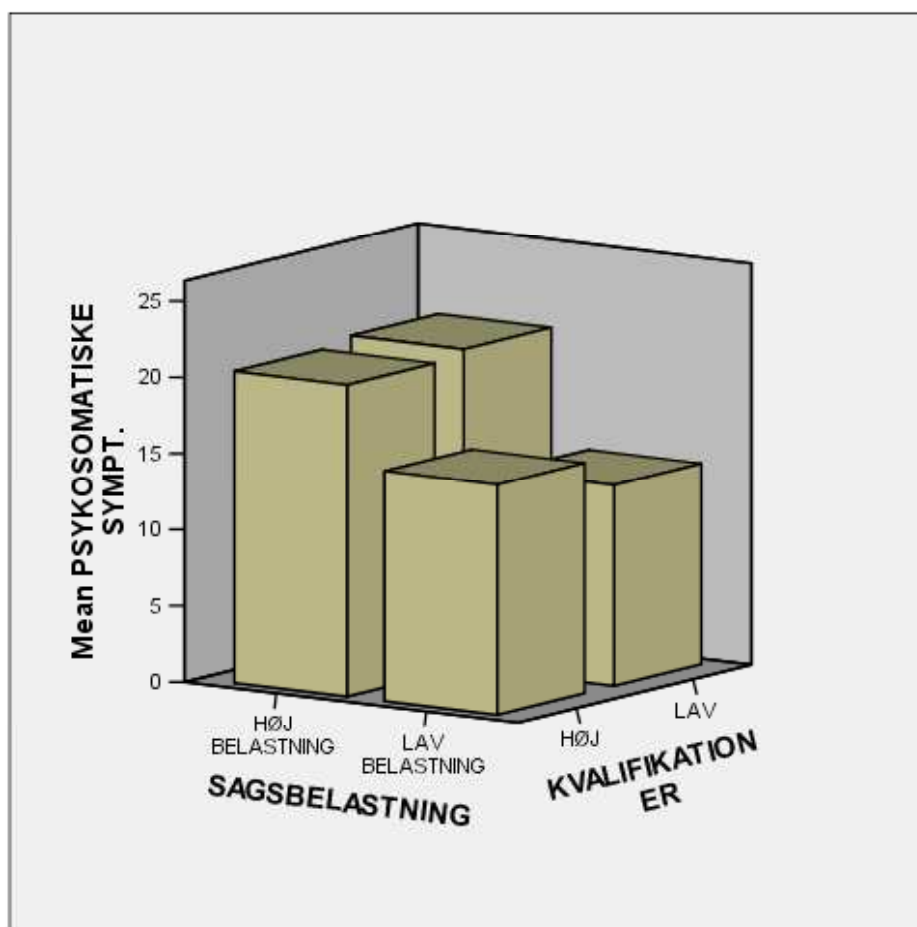


*Figur 40 Psykisk udmatning belyst ud fra sagsbelastning og kvalifikationer*





*Figur 41 Psykisk stress belyst ud fra sagsbelastning og kvalifikationer*



**Figur 42 Psykosomatiske stress symptomer belyst ud fra sagsbelastning 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.

## EFTERUDDANNELSE OG SUPERVISION

Ses på mulighederne for supervision i arbejdet synes dette at være udbredt de fleste steder, både hvad angår kollegial og ledelsesmæssig supervision. Mange angiver ligeledes gode muligheder for ekstern supervision i af arbejdet.

	Der er mulighed for kollegial supervision	Der er mulighed for ledelsesmæssig supervision	Der er mulighed for ekstern supervision
JA I HØJ GRAD	28,8%	12,1%	22,8%
I NOGEN GRAD	42,6%	39,1%	29,8%
NEJ EGENTLIG IKKE	17,1%	26,7%	18,8%
NEJ SLET IKKE	11,4%	22,0%	28,7%

*Tabel 54 Muligheder for supervision*

Hvad angår efteruddannelse har ca. 10% indenfor de sidste fem år taget en fuld diplomuddannelse.

Har taget fuld diplomuddannelse	
	%
JA	10,5%
NEJ	89,5%

*Tabel 55 Diplomuddannelse indenfor de sidste fem år.*

Hvad angår intern og ekstern efter- og videruddannelse, har lige godt halvdelen deltaget i intern efteruddannelse indenfor de sidste tre år, mens dette kun gælder for hver fjerde hvad angår ekstern efteruddannelse.

	HAR DELTAGET I INTERN EFTERUDDANNELSE		HAR DELTAGET I EKSTERN EFTERUDDANNELSE	
	ANTAL	%	ANTAL	%
NEJ	437	48,7%	658	73,3%
JA	461	51,3%	240	26,7%

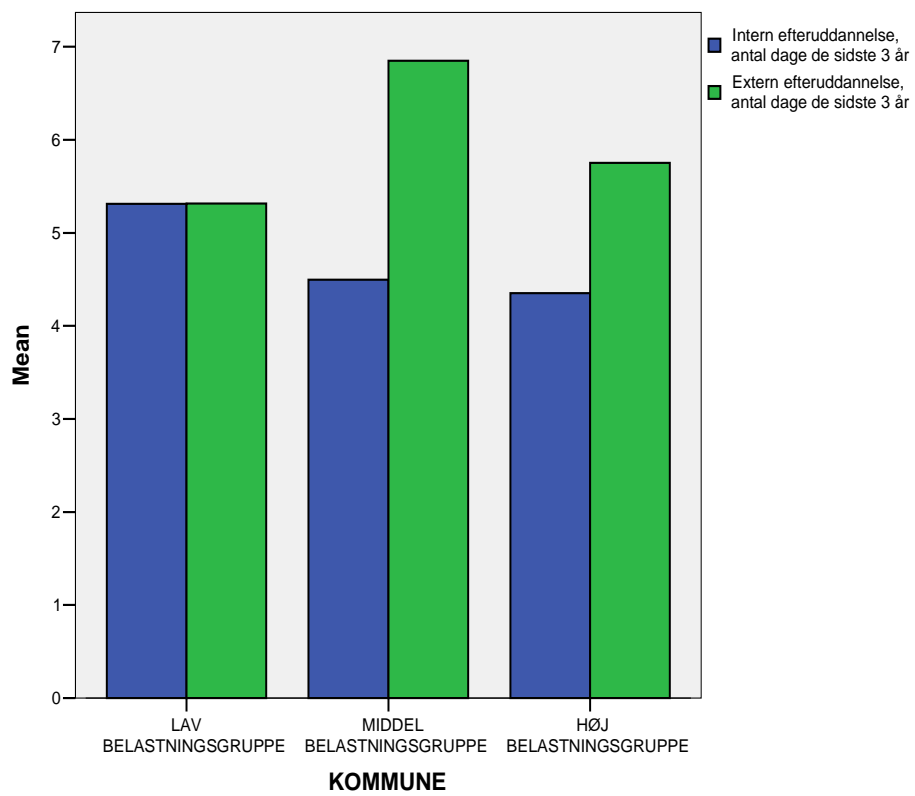
*Tabel 56 Deltagelse i intern respektive ekstern efteruddannelse indenfor de sidste tre år*

Dog synes det gennemsnitlige antal dage indenfor de sidste tre år ikke at være så mange.

	Gennemsnit dage
Intern efteruddannelse, antal dage de sidste 3 år	5
Extern efteruddannelse, antal dage de sidste 3 år	7

*Tabel 57 Intern og ekstern efteruddannelse målt i gennemsnitligt antal dage indenfor de sidste 3 år*

Set i forhold til kommunetilhørsforholdet, ses en mindre forskelle: med stigende belastning ses faldende antal interne efteruddannelsesdage, mens der er flest eksterne efteruddannelsesdage i middel-belastningsgruppen.



*Figur 43 Kommuneforskelle hvad angår intern og ekstern efteruddannelse.*

# 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 på mange måder må betegnes som god til trods for de mange forskelle der er fundet også i forhold til arbejdssted og kommune.

Det mest i øjenfaldende og tværgående er, at arbejdspresset, dvs. det tidsmæssige pres for at få klaret arbejdsopgaverne er meget 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, hvis det ikke bliver for højt som her, 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 gennemgående medarbejderorienteret, kravene til arbejdets udførsel 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 uheldigt at bekymringer i arbejdet, især i form af bekymring for at blive pålagt nye og ukendte arbejdsopgaver, forekommer hos relativt mange.

Hvad angår de særlige dimensioner relateret til sagsbehandlingsarbejde, må det siges at klienttidspres er meget højt for langt de fleste, og at sagerne vurderes som belastende. Sagsbelastningen vurderes således som værende høj 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 ofte uklart. Ydermere, er en noget lav grad af gennemskuelighed (sagsbelysning) med til at vanskeliggøre sagsbehandlingsarbejdet. At sagsbehandlingsarbejdet belastes af så mange dimensioner er bekymrende, men positivt er det, at kompetence og kvalifikationer hos sagsbehandleren er udtalte og er med til at moderere de negative følger af arbejdsbelastningen. Langt de fleste oplever at have høj kompetence og gode kvalifikationer til 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, men mindre hvad angår psykisk stress og psykosomatiske symptomer. Sygefraværet er ligeledes normalt til højt.

Videregående analyser demonstrerer dog, at blandt de socialrådgivere der på den ene eller den anden måde oplever arbejdsbelastningerne som meget store, der ser vi også klart forhøjede psykiske stress- og belastningsreaktioner. Samtidigt vises dog, at netop kompetence- og kvalifikationsniveauet synes at virke som buffer mellem arbejdsbelastningerne og de psykiske nedslidning. Dette peger direkte hen mod at forebyggende foranstaltninger, ud over at sænke tidspres og –krav, tager fat på at udvikle sagsbehandlerens kvalifikationer og kompetence.

# LITTERATUR

- Agervold (2005) Følelsesmæssig nedslidning. PRIAM: Et arbejdsnotat. Århus: Psykologisk Institut
- Agervold, M. (1998). Det psykosociale arbejdsmiljø. Fra videnskabelig arbejdsledelse til arbejdsmiljøpsykologi. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Agervold, M. (1998a). Psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring. Teoretisk baggrund for udviklingen af et kortlægningsværktøj. (Measuring and changing the psychosocial work environment: Theoretical background for the development of The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire). Copenhagen: The Danish Work Environment Fund.
- Agervold, M. (1998b). Spørgeskema til psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring. (The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire (PWSQ)). Copenhagen: The Danish Work Environment Fund.
- Dean, J. Brandes, P. & Dharwadkar, R (1998) Organizational Cynicism. *Academy of Management review*, 23, 342-352.
- Freudenberger, H. (1974) Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- Freudenberger, H. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12, 1, 73-82.
- Hochschild, A. (1983). The managed heart. Berkeley: University of California Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burn-out. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2000). A multidimensional theory of burnout. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gozalex-Roma, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.



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.
- Christiansen, J.M., Nørby, H. & Agervold, M. (2005) *Psykisk arbejdsmiljø i praksis*. (2. udg.). København: Finansministeriet/ Schultz Boghandel.