

**MOGENS AGERVOLD
SVEND KREINER**

**METODE OG METODEUDVIKLING:
UDVIKLING OG AFPRØVNING AF
SPØRGESKEMA**

PRIAM RAPPORT 4:2008

**PSYKOLOGISK INSTITUT 2008
AARHUS UNIVERSITET**

© Copyright Mogens Agervold
Rapporten må ikke citeres eller kopieres uden forfatterens tilladelse.
Århus 2008

INDHOLD

Forord	5
Indledning	6
En anvendelsesorienteret psykosocial model	7
En psykologisk stress teori	8
Priam projektets metode	12
Den statistiske afprøvning af kvaliteten af de summariske skalaer.	12
Screeningsværktøjet	14
Arbejdspres	14
Arbejdskrav	17
Kontrol over eget arbejde	19
Indflydelse over arbejdssituationen	20
Ledelsesstil	21
Arbejdsrolle	22
Personlig udvikling i arbejdet	23
Arbejdsorientering og motivation i arbejdet	24
Kollegial kontakt	25
Socialt klima	26
Handlemuligheder og coping	26
Følelsesmæssig nedslidning	28
Psykisk udmattelse og ulyst til arbejdet	28
Psykologiske stress symptomer	29
Psykosomatiske symptomer på stress	30
Følelsesmæssig udbrændthed	32
Psykisk tilbagetrækning, kynisme og manglende engagement	33
Organisatorisk kynisme	34
Følelsesmæssig dissonans	36
Følelsesmæssige reaktioner	37
Sammenfatning	39
De psykosociale faktorer	39
Følelsesmæssig nedslidning	40
Litteratur	42

Bilag 1 Spørgeskema	44
Baggrundsoplysninger	47

FORORD

Denne rapport er et sideprodukt af PRIAM projektet, hvis primære mål er at undersøge arbejdsmiljø og følelsesmæssig nedslidning i forbindelse med det 'at arbejde med mennesker'. Det spørgeskema der var det centrale værktøj i den kvantitative undersøgelse blev udviklet af Mogens Agervold i løbet af 1990'erne og blev med støtte fra den daværende Arbejdsmiljøforskningsfonden afprøvet systematisk i en række virksomheder og analyseret statistisk af Professor cand. stat. Svend Kreiner som det fremgår af rapporterne *Psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring. Teoretisk baggrund for udviklingen af et kortlægningsværktøj.* og *Spørgeskema til psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring*, begge fra 1998.

Dette samarbejde er ført videre i dette projekt, og denne rapport redegør således for den afprøvning der er sket af det reviderede spørgeskema – PWSQ.

Som det fremgår af resultaterne, har også disse statistiske analyser godtgjort at de udviklede skalaer i tilfredsstillende grad lever op til de psykometriske krav der kan stilles til skalaer af denne type og til brug for såvel forskning som forebyggelse og intervention i forhold til det psykosociale arbejdsmiljø.

København juni 2008

INDLEDNING

Denne rapport 2 for projektet PRIAM – 'Psykosocialt arbejdsmiljø, kompetence og følelsesmæssig nedslidning' har til formål at beskrive det delprojekt ved undersøgelsen som omhandlede metodeudviklingen. Som det er beskrevet i rapport 1 var den kvantitative undersøgelse baseret på et tidligere udviklet spørgeskema dækkende det psykosociale arbejdsmiljø, PWSQ (Agervold 1998b; 1998c) som i forbindelse med det foreliggende projekt blev både revideret og udvidet. Det oprindelige skema blev 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 var kort, var 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 var det tilstræbt, at skemaet fremstod klart og overskueligt i sin opbygning med en direkte sammenhæng mellem de undersøgte dimensioner (psykosociale faktorer) og de spørgsmål, der skal måle disse.

Det oprindelige spørgeskema blev udviklet under overskriften "et screeningsværktøj" for det psykosociale arbejdsmiljø, hvor den oprindelige tanke var at udvikle et spørgeskemaværktøj anvendeligt til såvel screening eller som en "psykisk arbejdspladsvurdering (APV)" som det er blevet beskrevet og som samtidigt kunne bruges som udgangspunkt for forskning indenfor det psykosociale arbejdsmiljø. Det teoretiske grundlag for skemaet blev udviklet i bogen *Det psykosociale arbejdsmiljø. Fra videnskabelig arbejdsledelse til arbejdsmiljøpsykologi* (Agervold, 1998). Den efterfølgende udvikling af et spørgeskema tog afsæt i en psyksocial arbejdsmiljømodel hvor den centrale kernefaktorer for det psykosociale arbejdsmiljø blev karakteriseret ved autonomi, Kooperation og integration som siden blev operationaliseret i en række dimensioner som det er beskrevet nedenfor. Det centrale for skemaet var at det var baseret på en række skalaer eller indeks, typisk på fem spørgsmål hver. Desuden omfattede det en række baggrundsvariable samt en række mål for udmattelse og psykisk stress.

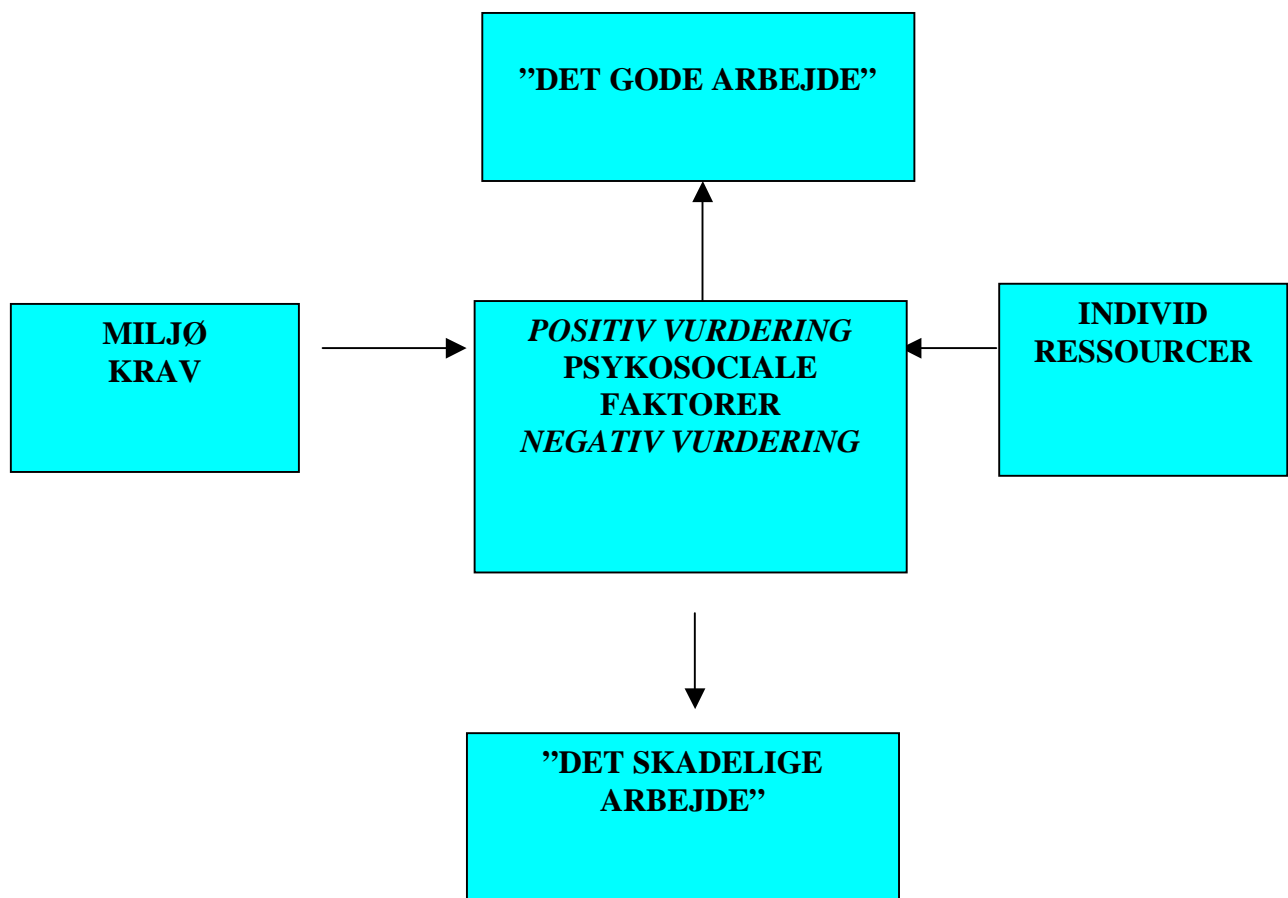
Som sådan blev det brugt i en række undersøgelser de følgende år (se f.eks. Agervold 1998d; 2006; 2007; 2008; Agervold & Mikkelsen, 2004; Agervold & Andersen, 2006). Desuden blev det anvendt som screeningsredskab i en bog *Psykisk arbejdsmiljø i praksis*, til anvendelse i det forebyggende arbejdsmiljøarbejde udgivet af det statslige samarbejdsudvalg (Christiansen, Nørby, & Agervold, 2005). Det er dette spørgeskema der er blevet revideret og udvidet og som skal analyseres i denne delrapport.

EN ANVENDELSESORIENTERET PSYKOSOCIAL MODEL

Som nævnt blev afsættet for spørgeskemaet udviklet på baggrund af teoretiske overvejelser over hvilke arbejdsmiljøfaktorer der var relevant for at forstå den psykiske nedslidning som kunne konstateres i en række epidemiologiske undersøgelser som op gennem 1970-80'erne havde påvist systematiske sammenhænge mellem dårlige psykosociale arbejdsmiljøfaktorer og stress og sygdom på den anden side (for en oversigt se Agervold, 1998a). Disse overvejelser bestod primært i en kombination mellem en psykologisk stressmodel der blev udviklet af Lazarus (1999; Lazarus & Launier, 1978; Lazarus & Folkmann, 1984) og tidlige psykosociale arbejdsmiljømodeller udviklet i USA (se f.eks. Caplan, Cobb, French, Van Harrison & Pinneau, 1975) og i Skandinavien (se f.eks. Gardell, 1971). Den videre udvikling er beskrevet i detaljer i PRIAM rapport 1, hvorfor der henvises hertil for flere detaljer.

Modeller og teorier er kondenserede beskrivelser af den virkelighed vi er interesseret i at forstå, idet netop de forhold og egenskaber ved fænomenet trækkes frem i fokus samtidigt med, at vi anskueliggør hvordan de forskellige fænomener er knyttede til hinanden. Modellen er således ikke "virkeligheden" men en skematisering af de forhold vi lige nu mener må være det vigtigste. Det gælder også modellerne for det psykosociale arbejdsmiljø (se PRIAM rapport 1), hvor det er beskrevet hvorledes det psykosociale arbejdsmiljø kan forstås i en stress-psykologisk kontekst.

Den til grundlæggende model er i princippet en simpel betragtning over hvorledes 'det gode arbejde' kan skelnes fra 'det dårlige eller helbredsskadelige arbejde'.



Figur 1 Model for det gode respektive det dårlige arbejde

Som det fremgår af modellen ovenfor, er der tale om en i grunden simpel forestilling om hvorledes transaktionen mellem krav og ressourcer kan udfolde sig. Det er det "skadelige arbejde" der er starten på den psykologiske stressproces, og vi må derfor forvente, at når en person vurderer at de psykosociale faktorer negativt er tilstede så vil han opleve stress. Personer der således angiver negative vurderinger af de psykosociale arbejdsmiljøfaktorer vil også have flere stresssymptomer end de personer der angiver positive vurderinger.

En psykologisk stress teori

I en række publikationer op gennem 1960'erne og frem udviklede Lazarus en psykologisk stressteori som i sit udgangspunkt ikke var indtænkt i en arbejds- og organisationspsykologisk sammenhæng. Denne model byggede på en antagelse om, at det er personens vurderinger af arbejdsmiljøet i forhold til samme persons vurderinger af egne ressourcer til at imødekomme de miljømæssige krav, der var afgørende for om

stress blev udviklet eller ej – parallelt til de tidlige arbejdspsykologiske modeller. Lazarus definerer stress som ”en særlig relation mellem personen og miljøet som af personen vurderes som belastende og udfordre hans eller hendes ressourcer og er til fare for hans eller hendes velbefindende” (Lazarus & Folkman 1984, p. 19). Personens vurderinger er altså afgørende for om stress opstår eller ej. Denne formulering har ført til visse uklarheder i forståelsen af teorien, men det fremgår, at der ifølge Lazarus ikke altid er tale om bevidste og rationelle vurderinger til et givet problem, men at disse kategoriserende processer ofte foregår momentant og uden personens bevidsthed – på den anden side fastholdes det, at personen nødvendigvis må registrere eller kategorisere begivenheder og hændelser som truende og/eller skadende for at en stressproces kan igangsættes. Det er videre en pointe hos Lazarus, at der skal stå noget på spil for personen – dagliglivets problemer klares ved en løbende adaptation til omverdenens krav, først når denne dagligdags tilpasning bryder sammen kan der blive tale om stress. Ydermere taler Lazarus om en sekundær vurdering, som er karakteriseret ved, at personen i sin forholden ikke alene vurderer misforholdet mellem krav og ressourcer, men også inddrager de forhåndenværende coping muligheder.

Lazarus kategoriserer tre typer af risikosituationer: trussel, udfordring og tab. Trussel beskriver en lang række fænomener, som har det tilfælles, at de truer personens fysiske eller psykiske velbefindende. Stressen opstår altså ikke *kun* når en objektiv ubalance foreligger, men også når personen føler sig truet. Her er vi ved kernen af det moderne arbejde: det er ofte fyldt med trusler, ængstelser og bekymringer: kan man klare de nye opgaver? får man den ønskede forfremmelse? vil kollegerne reagere negativt fordi man snakker lidt meget med chefen? osv. osv. Som i Michigan-modellen er det således den subjektive vurdering der er forudsætningen for, at stressen opstår.

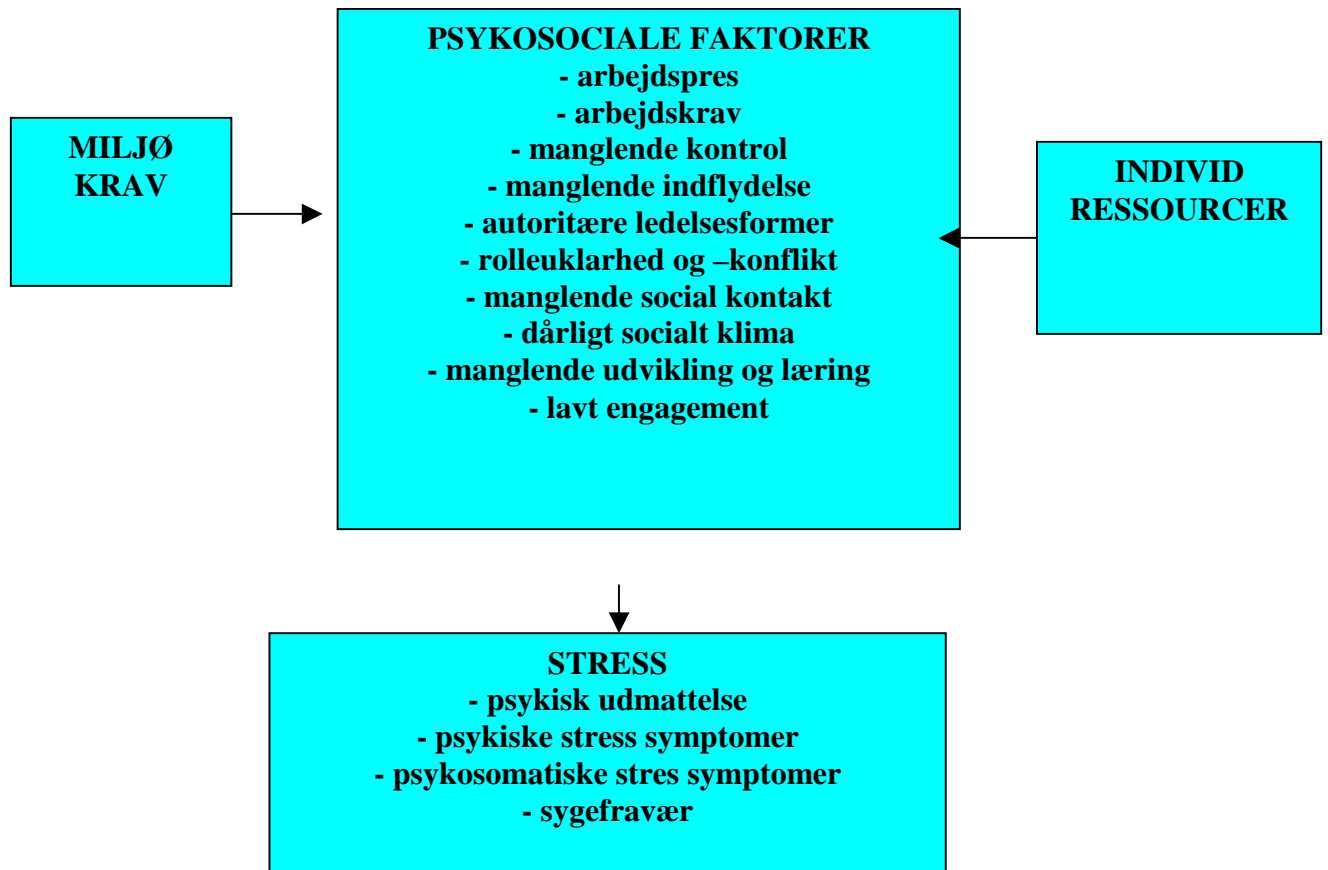
Er vurderingerne således vejen til stress er copingaktiviteterne i bedste fald vejen ud igen. Det at personen søger at løse sine konflikter er en ligeså central del af teorien som vurderingsprocesserne er. Disse aktiviteter som personen igangsætter for at komme fri af en belastende situation understreger teoriens dynamiske og psykologiske karakter. Der er ikke blot tale om, at nogle forhold i omverdenen – stressorer – uden videre fører til stress, men at mennesket aktivt forholder sig til sit liv og med større eller mindre succes søger at tackle, eller ”cope” med problemerne. Men ofte lykkes det ikke og personen fastholdes i stresssituationen og vil følgelig forsøge sig med nye måder at tackle situationen på osv. Kort sagt kan teorien således beskrives ud fra eksterne/interne krav på den ene side og personens ressourcer på den anden. Vurderer personen at kravene overstiger ressourcerne – den primære appraisal – vil den sekundære appraisal umiddelbart undersøge coping muligheder og igangsætte disse. En tertiær vurdering undersøger om coping har fjernet ubalancen, og i så fald er stressen borte, hvis ikke, fortsættes og igangsættes nye copingaktiviteter osv. Det er således en transaktionsproces over tid hvor personen vurderer og handler i forhold til især de eksterne krav hvis ressourcerne ikke slår til, og som på længere sigt igangsætter de fysiologiske stressprocesser der, hvis copingaktiviteterne ikke fjerner ubalancen, fører personen over i kronisk stress med alle de psykologiske og fysiologiske negative konsekvenser der er velbeskrevne andre steder.

Det næste spørgsmål man følgelig må stille er, om modellen så også kan forudsige hændelser i det virkelige liv – det er jo netop formålet med at søge at forstå hvordan livet udfolder sig, in casu arbejdslivet, og derved kunne besvare spørgsmålet om ”hvad er så egentlig det ”gode” arbejde”? At svare herpå betyder at angive hvilke forhold i

arbejdslivet man kan ændre på med henblik på at opnå målet det gode arbejde. Der er altså tale om nogle generelle og almene værdier og holdninger, som i hvert tilfælde er gældende i vores kultur- og samfundskontekst, og af samme grund er det muligt, i modsætning til en "ortodoks" psykologisk stressmodel som den Lazarus udviklede (Lazarus 1999), at tale om generelle lovmæssigheder – hvilket netop er hvad den psykosociale arbejdsmiljømodel beskriver.

De faktorer der er bestemmende for hvad der er centralt ved arbejdet i forhold til at skelne mellem 'det gode' og det dårlige' arbejde er blevet karakteriseret som det psykosociale faktorer klassificeret i tre kernefaktorer: autonomi, Kooperation og integration (Agervold, 1998a; PRIAM RAPPPORT 1). 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, som er det vurderede samvirkningsresultat 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.

Nogle af de centrale antagelser modellen beskriver er, at når kravene overstiger ressourcerne er resultatet stress hvis ikke det lykkes personen at ændre på denne ubalance. Dette gælder generelt, mere specielt gælder det, at de såkaldte psykosociale faktorer – som afspejler personens vurderinger af centrale organisatoriske forhold – i den organisatoriske kontekst er udtryk for, om der er balance mellem krav og ressourcer eller ej. Negative vurderinger af de psykosociale faktorer er startsignalet til en stressproces, og ved at konkretisere de tre kernefaktorer – autonomi, Kooperation og udvikling – kan det angives hvilke forhold i organiseringen af arbejdet der kan føre til vækst henholdsvis stress.



Figur 2 Psykosocial arbejdsmiljømodel

Der er tidligere argumenteret for, at de psykosociale kernefaktorer er udgangspunktet for at forstå det særegne ved arbejdsbetinget stress. Skal vi derfor undersøge om modellen holder, må der udvikles måder at måle disse kernefaktorer på, således at vi kan sammenholde variationer i disse med variationer i forekomsten af stresssymptomer. Det er derfor nærliggende at konkretisere ovenstående model med dette for øje.

Som det fremgår af modellen må vi forvente, at hvis de psykosociale faktorer opleves negativt som angivet, må vi også forvente de angivne stresssymptomer. Om det så faktisk også forholder sig således må undersøges ved at sammenligne personer der scorer negativt på de psykosociale faktorer med personer der scorer mere positivt, og de første skal følgelig have højere stress end de sidste.

PRIAM PROJEKTETS 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 blev anvendt eksisterende afprøvede spørgeskemaer til kortlægning af det psykosociale arbejdsmiljø og stress (først og fremmest PWSQ, Agervold 1998b, c), samt en række nyudviklede skalaer til måling af bl.a. følelsesmæssig nedslidning, følelsesmæssig dissonans, organisatorisk kynisme samt udvikling af mål for organisatoriske kvalifikationer og kompetence. Et pilotstudie (n= ca. 100) blev gennemført til afprøvning af spørgeskemaet inden hovedundersøgelsen (se Agervold, 2005).

Hovedundersøgelsen omfattede 12 socialkontorer landet over. 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.

Det er dette datamateriale der danne baggrund for de følgende analyser og udvikling af skalaer til undersøgelse af det psykosociale arbejdsmiljø.

DEN STATISTISKE AFPRØVNING AF KVALITETEN AF DE SUMMARISKE SKALAER.

Summariske skalaer opfattes almindeligvis som valide og objektive måleredskaber, under forudsætning af fire fundamentale krav:

- Skalaen skal være unidimensional i den forstand, at svarene på spørgsmålene kun må afhænge systematisk af én latent egenskab.
- Svarene skal være lokalt uafhængige i den forstand, at den statistiske sammenhæng mellem svarene på de forskellige spørgsmål, der indgår i skalaen, kan forklares fuldstændigt med henvisning til den bagvedliggende latente egenskab. En valid skala må således ikke indeholde versioner af et og samme spørgsmål eller indeholde spørgsmål, hvor svarene på den ene side fastlægger nogle grænser for hvad der på meningsfuld måde kan svares på i de andre.
- Spørgsmålene må ikke fungere differentielt i den forstand at visse grupper af personer har specielle forudsætninger for at svare positivt eller negativt på netop disse spørgsmål.
- Den samlede summariske skala skal være informationsmæssigt udtømmende i den forstand, at man – udover at beregne den samlede score på samtlige spørgsmål – ikke kan få mere at vide om den generelle egenskab, som skalaen skal måle. En analyse af hele responsmønstret for samtlige spørgsmål, kan således godt fortælle noget om de specielle

arbejds-mæssige problemer som spørgsmålene afdækker for en bestemt person, men en sådan analyse kan ikke sige mere om den generelle egenskab, som skalaen skal måle, end man allerede har fået at vide gennem den samlede score på alle spørgsmål.

Den statistiske afprøvning af skalaerne har sigtet mod at afsløre, i hvor høj grad de skalaer, der kan konstrueres ud fra de spørgsmål, der er blevet stillet i denne undersøgelse, lever op til disse idealkrav. Analyserne viser, at det gør de kun i et vist omfang, idet der i flere tilfælde er tale om både lokal afhængighed og differentiell item funktion.

Lokal afhængighed og differentiell item funktion har den konsekvens, at målingen af den latente egenskab forvrænges. Det er imidlertid muligt at rette op på disse problemer, hvis der er tale om uniform lokal afhængighed og uniform differentiell item funktion, hvor *størrelsesordenen* af de forstyrrende forhold ikke afhænger af personens niveau (lavt eller højt) med hensyn til den generelle egenskab, som skalaerne måler. Hvis disse krav er tilgodeset kan man, således som det bl.a. sker i Kreiner (2007) argumentere for at måleredskabet er essentielt validt og essentielt objektivt.

Dette viser sig at være tilfældet for de fleste af de skalaer, som kan konstrueres ud fra spørgsmålene i spørgeskemaet¹. De efterfølgende sider beskriver resultaterne af disse analyser i form af såkaldte IRT-grafer, der viser hvilke spørgsmål, der er lokalt afhængige, hvilke spørgsmål, der fungerer differentielt, og hvad de fungerer differentielt i forhold til, og hvilke af en række baggrundsvARIABLE, som de forskellige skalaer afhænger af.

Spørgsmålet om differentiell item funktion er for alle skalaer vurderet i forhold til fem variable, køn, alder, antal år på arbejdsmarkedet (ArbÅr), om personen arbejder i team eller grupper (Team), om personen har heltids- eller deltidsarbejde (Heltid), overarbejde (OverArb) og om personen har eller ikke har sagsbehandling (Sagsbeh).

I forbindelse med rapporteringen omkring skalaerne oplyses der også om skalaernes reliabilitet² beregnet under hensyntagen til den lokale sammenhæng mellem spørgsmålene.

Den let reviderede version (som dels rummer lidt flere items i skalaerne vedr. arbejdspress og -krav, samt i alle tilfælde fire svarkategorier i stedet for to) af det omtalte spørgeskema PWSQ, består af de følgende psykosociale faktorer omtalt i det nedenfor.

¹ Kravet undersøges, ved at undersøge om svarene på spørgsmålene passer til en såkaldt grafisk loglineær rasch model, en psykometrisk model, der er beskrevet i en række publikationer af Kreiner og Christensen (2002, 2004 og 2007).

² Reliabiliteten er et udtryk for den forventede korrelation som man ville kunne observere ved to afprøvninger af skalaen, hvis man kunne få personerne til at glemme hvad der blev svaret første gang. Da dette ikke er muligt benytter man som regel Cronbachs alfa til vurdering af reliabiliteten fordi man ved at alfa er mindre end den sande reliabilitet. Hvis spørgsmålene er lokalt afhængige ved man imidlertid, at alfa overvurderer reliabiliteten. I denne undersøgelse er reliabiliteten derfor beregnet på en måde, som tager højde for den lokale sammenhæng.

SCREENINGSVÆRKTØJET

ARBEJDSPRES

Denne skala sigter mod at beskrive det tidsmæssige arbejdspress, og er udvidet i forhold til den oprindelige version af PWSQ. Alle items besvares på en fire-trins Likert skala: Ja, meget ofte; Ja, ofte; Nej, ikke så ofte; Nej, sjældent.

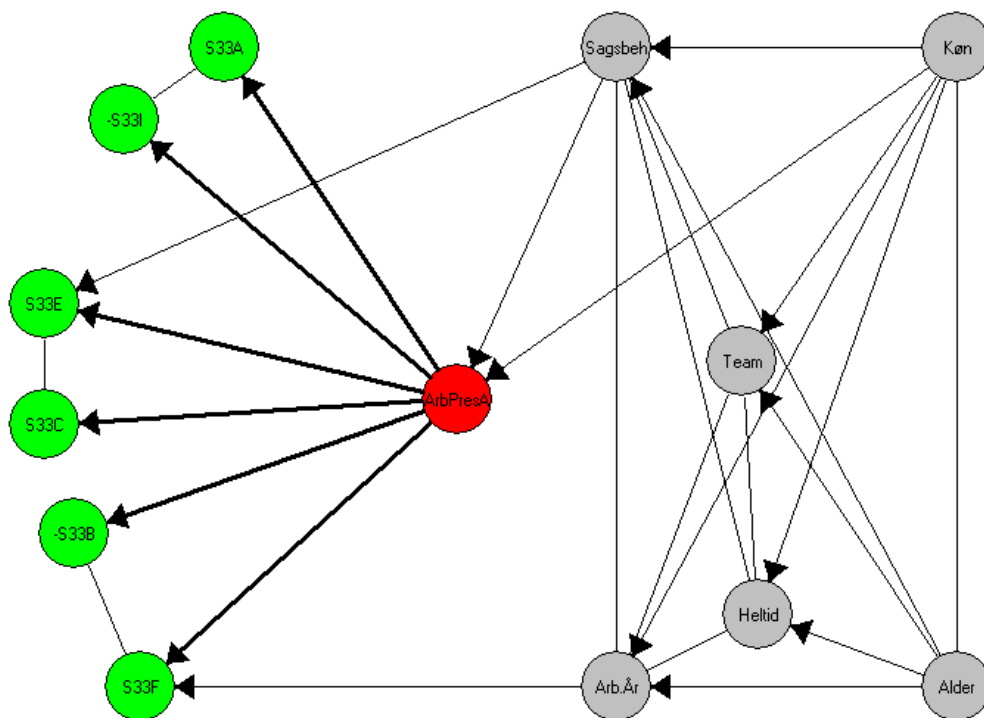
- s33A. Er der rigtig meget at lave?
- s33B. Kan du hvile ud mellem pressede perioder?
- s33C. Sker det, at du ikke når alle dine arbejdsopgaver?
- s33D. Sker det, at du har så meget at lave, at du tager arbejdet med hjem/må arbejde ud over den normerede arbejdstid?
- s33E. Jeg er bag ud med arbejdet
- s33F. Det sker, at jeg har perioder hvor jeg kan trække vejret og slappe af
- s33G. Det sker jeg møder lidt tidligere/bliver lidt længere på arbejdet for at komme ajour med arbejdet der ligger og venter
- s33H. Jeg springer frokostpausen over for at arbejde i stedet
- s33I. Det sker at der ikke er så meget at lave

Analysen af de ni spørgsmål, der drejede sig om omfanget af arbejdspresset viste at skalaen ikke var en-dimensionel, men at der er tale om to forskellige arbejdspress-dimensioner – en (A-skalaen), der angiver arbejdspressets omfang og en anden og mindre skala omfattende spørgsmålene D, G og H, der fortæller noget om, hvorledes personen selv håndterer arbejdspresset.

Figur 3 illustrerer resultaterne vedrørende A-skalaen. Den viser for det første, at spørgsmål A og I er lokalt afhængige, at C og E er lokalt afhængige og at B og F er lokalt afhængige. Iagttagelser, der næppe bør komme som en overraskelse, da der i realiteten er tale om tre par med to spørgsmål, der kan betragtes som forskellige versioner af hinanden. Spørgsmål E fungerer differentielt i forhold til spørgsmålet om personen har sagsbehandling, mens spørgsmål F fungerer differentielt i forhold til, hvor lang tid personen har været på arbejdsmarkedet. Endelig viser analyserne, at arbejdspresset er forskelligt for mænd og for kvinder og for personer med og uden sagsbehandling.

Reliabiliteten af skalaen er tilfredsstillende.

Figur 4 viser resultatet af afprøvningen af den anden arbejdspress-skala. Spørgsmålet om sagsbehandling og køn er igen årsager til større arbejdspress, men også en kilde til differentiell item funktion



Figur 3. Arbejdspres. A skalaen. Test-retest reliabilitet = 0,79

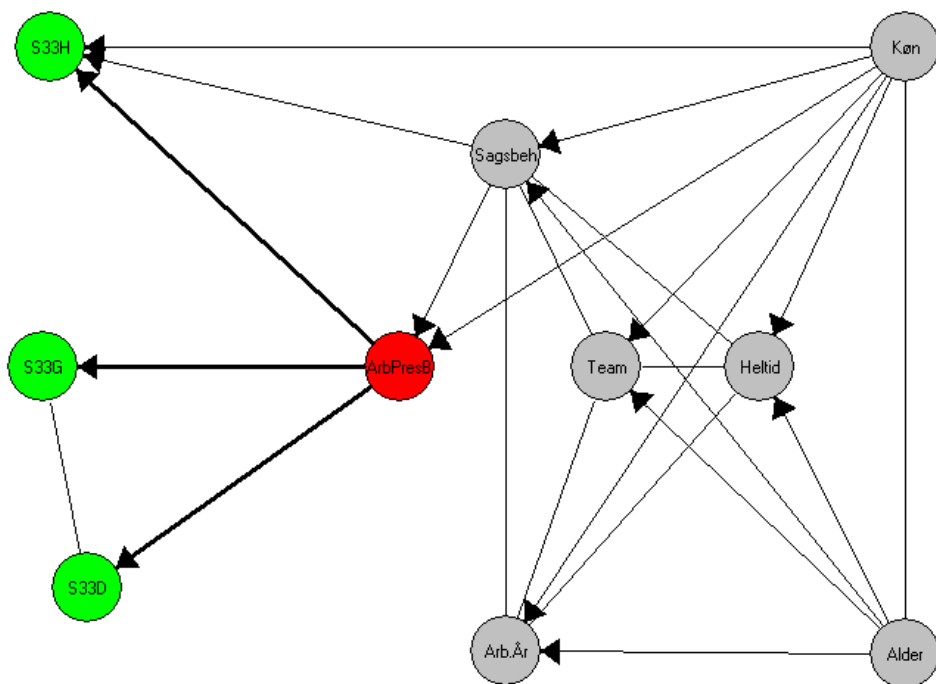
Som det fremgår af Figur 3 afhænger det generelle arbejdspress dels af hvorvidt man har sagsbehandling og dels af køn. Sagsbehandlingen er den dominerende faktor med et større arbejdspress hos sagsbehandlere end hos de øvrige ansatte. I forhold til denne faktor har køn en relativt beskedne effekt. Arbejdspreset er størst blandt kvinderne, men den væsentligste årsag hertil er, at der er flere sagsbehandlere blandt kvinderne end blandt mændene.

I tillæg til den generelle effekt, kan man se, at sagsbehandlere i særlig grad har problemer med at være bagud med arbejdet. Antallet af år man har været på arbejdsmarkedet har ingen betydning for det generelle arbejdspress, men der er en tendens til at personer, med forholdsvis kort tid på arbejdsmarkedet i højere grad end andre oplever at have perioder, hvor der er tid til at trække vejret og slappe af.

Figur 4, B-skalaen viser, at det også er sagsbehandlingen og køn, der er de afgørende faktorer i forhold til hvor megen ekstra tid man investerer i arbejdet for at klare arbejdspresset. Sagsbehandlingen er igen den dominerende faktor. Sagsbehandlere kompenserer over for arbejdspresset ved at arbejde ud over den almindelige arbejdstid og udover denne generelle tendens er det i særlig grad frokostpausen, der springes over for denne gruppe af medarbejdere.

Med hensyn til køn, er det generelt kvinderne, der påtager sig ekstra arbejde, men der gør sig en modsatrettet tendens gældende mht. frokosten, som kvinderne – alt andet lige – er mindre parate til at springe over end mændene.

Vedrørende B-skalaen, så er reliabiliteten her ikke tilfredsstillende ud fra almindelige psykometriske vurderinger, og skalaen undgår af det samlede skema.



Figur 4. Arbejdspres. B skalaen. Test-retest reliabilitet = 0,51

Skalaen for arbejdspres omfatter derfor følgende items:

s33 A. Er der rigtig meget at lave?

s33 B. Kan du hvile ud mellem pressede perioder?

s33 C. Sker det, at du ikke når alle dine arbejdsopgaver?

s33 E. Jeg er bag ud med arbejdet

s33 F. Det sker, at jeg har perioder hvor jeg kan trække vejret og slappe af

ARBEJDSKRAV

Denne skala sigter mod at beskrive de videnskæssige og omtænkemæssige krav til arbejdet, og rummer følgende items (s37 A-H) med samme svarkategorier som ovenfor:

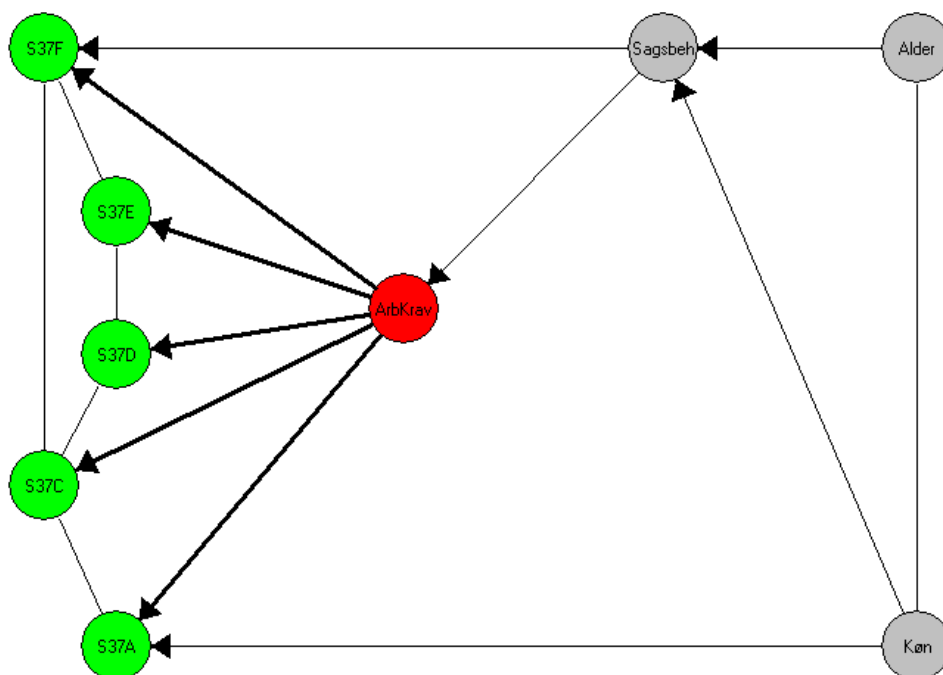
- A. Kræver arbejdet meget koncentration?
- B. Kræver arbejdet, at du skal huske mange ting?
- C. Er dine arbejdsopgaver vanskelige og svære?
- D. Opstår der vanskelige problemer i dit arbejde, som der ikke umiddelbart er løsninger på?
- E. Arbejdet er så kompliceret, at jeg ikke kan lade det ligge uden at jeg skal begynde forfra med arbejdsopgaven
- F. Mange arbejdsopgaver kører på rutinen og uden jeg behøver tænde meget over dem
- G. Det er typisk at jeg må søge hjælp fra en kollega, leder eller konsulent til en vanskelig arbejdsopgave
- H. Ingen af mine arbejdsopgaver er sværere end at jeg let kan klare dem

I dette og de efterfølgende afsnit, vises kun de baggrundsvariable, som kan påvises enten at have direkte effekt på skalaerne eller at være årsag til differentiell item funktion.

Figur 5³ viser de fem spørgsmål, der kan anvendes til at konstruere en essentielt valid og objektiv skala. På grund af den meget stærke lokale sammenhæng mellem spørgsmålene er reliabiliteten begrænset.

Sagsbehandling er den eneste faktor med direkte effekt på arbejdskravene. I flg. analysen er arbejdskravene generelt større for medarbejdere med sagsbehandling end for medarbejdere uden. Udover denne generelle forskel oplever sagsbehandlerne også at deres arbejde – alt andet lige – er mindre rutinepræget end andre personalegrupper, og mænd oplever – igen alt andet lige – at arbejdet kræver mindre koncentration end kvinder.

³ Bemærk, at alderen ved et uheld er inkluderet i figur 3, selvom alderen ikke påvirker skalaen for arbejdskrav



Figur 5. Skala for arbejdskrav. Test-retest reliabilitet = 0,55

Den endelige skala for arbejdskrav omfatter således følgende fem spørgsmål:

- A. Kræver arbejdet meget koncentration?
- C. Er dine arbejdsopgaver vanskelige og svære?
- D. Opstår der vanskelige problemer i dit arbejde, som der ikke umiddelbart er løsninger på?
- E. Arbejdet er så kompliceret, at jeg ikke kan lade det ligge uden at jeg skal begynde forfra med arbejdsopgaven
- F. Mange arbejdsopgaver kører på rutinen og uden jeg behøver tænke meget over dem

KONTROL OVER EGET ARBEJDE

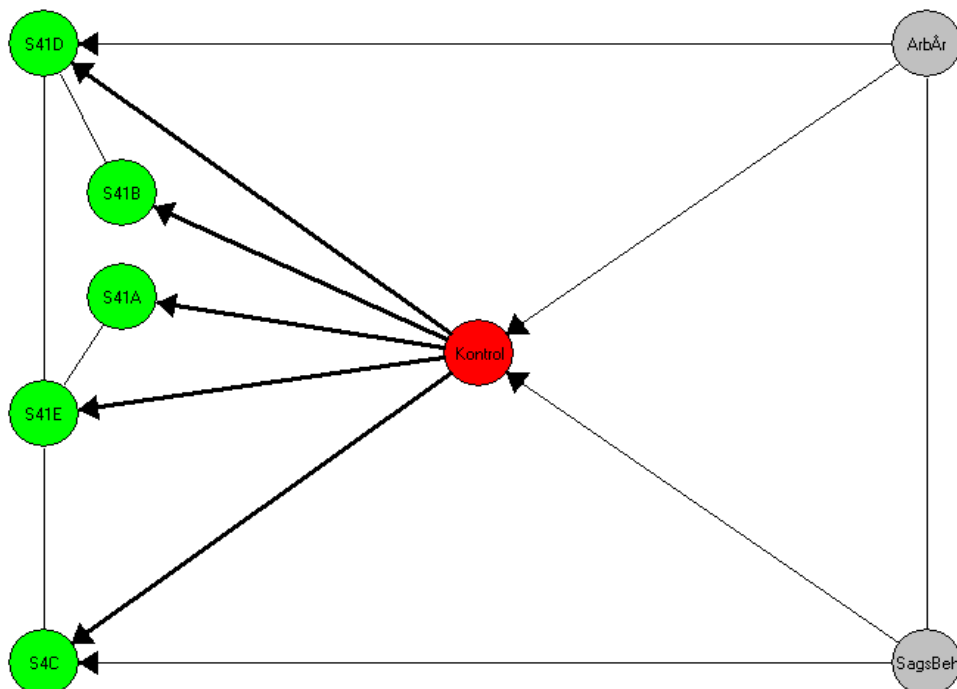
Denne skala sigter mod at belyse den nære kontrol og selvbestemmelse over de daglige arbejdsopgaver (s41A-E). Svarmuligheder var: Ja, i høj grad; Ja, i nogen grad; Nej, ikke rigtigt; Nej, slet ikke

- A. Arbejdet giver ret stor indflydelse på min daglige arbejdssituation:
- B. Arbejdstakt, tempo og arbejdsrytme bestemmer jeg stort set selv:
- C. Arbejdet omfatter som regel selvstændige beslutninger og vurderinger:
- D. Arbejdet giver mig frihed til selv at planlægge udførelsen af mit arbejde:
- E. Arbejdet giver mig et passende ansvar for mit arbejde:

Figur 4 viser resultatet af afprøvning af kontrol-skalaen. Antal år på arbejdsmarkedet og sagsbehandler arbejder på virker både oplevelsen af kontrol og er kilder til differentiell item funktion

Kontrollen over de daglige arbejdsopgaver er generelt større for personale uden sagsbehandling og større for personer med lang tid på arbejdsmarkedet. For to spørgsmål er der dog modsatrettede tendenser. Sagsbehandlere oplever – alt andet lige – at arbejdet omfatter selvstændige beslutninger og vurderinger, mens personer med få år på arbejdsmarkedet tilkendegiver at de alt andet lige har større frihed til selv at planlægge udførelsen af deres arbejde.

Reliabiliteten af skalaen er ikke overbevisende.



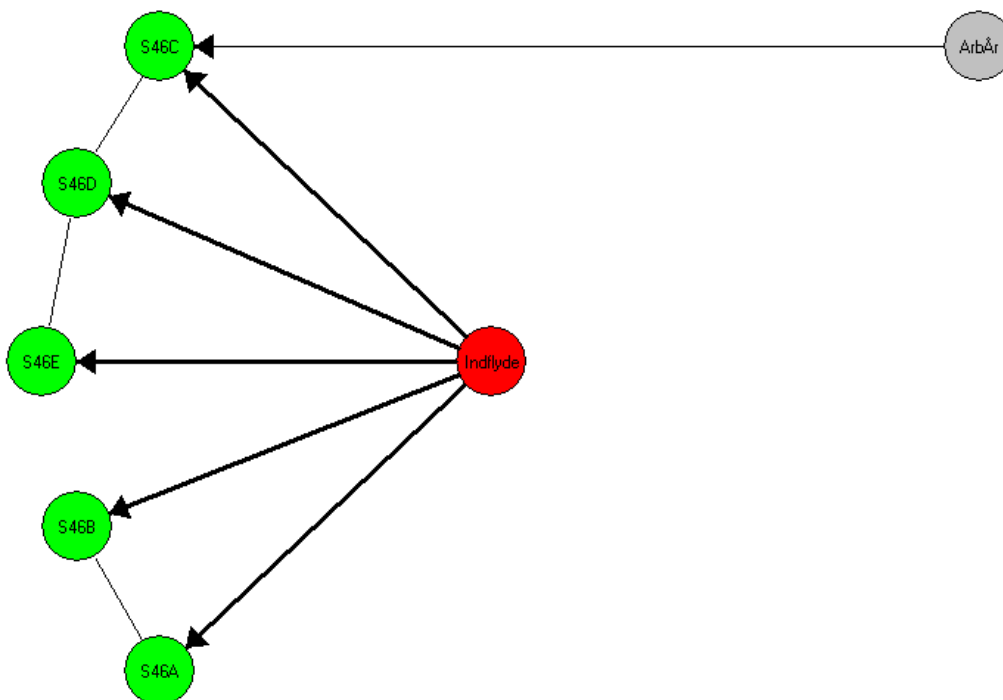
Figur 6. Kontrol-skala. Test-retest reliabilitet = 0.51

INDFLYDELSE OVER ARBEJDSITUATIONEN

Denne skala sigter mod at belyse en indflydelse på et højere niveau i organisationen, primært på afdelingsniveau (s46A-E). Svarkategorier: Ja, i høj grad; Ja, i nogen grad; Nej, ikke rigtig; Nej, slet ikke.

- A. Har du indflydelse på beslutninger vedrørende arbejdsomlægninger?
- B. Har du indflydelse på arbejdets tilrettelæggelse?
- C. Har du indflydelse på beslutninger vedrørende virksomhedens økonomi, overordnede planlægning og målsætning?
- D. Synes du, at du har indflydelse på beslutninger som gælder den afdeling, du arbejder på?
- E. Har du indflydelse på, hvem der skal gøre hvad i din enhed/faggruppe?

Antal år på arbejdsmarkedet er en kilde til differentiell item funktion for et spørgsmål (C), men bortset herfra er der ingen af baggrundsvariablene, der kan påvises at påvirke graden af indflydelse.



Figur 7. Indflydelse. Test-retest reliabilitet = 0,72

Det bemærkelsesværdige ved indflydelsen over arbejdssituationen er, at ingen af baggrundsvariablene synes at have påviselig betydning for denne skala. Spørgsmålet om indflydelse på overordnede forhold i virksomheden fungerer differentielt i forhold til

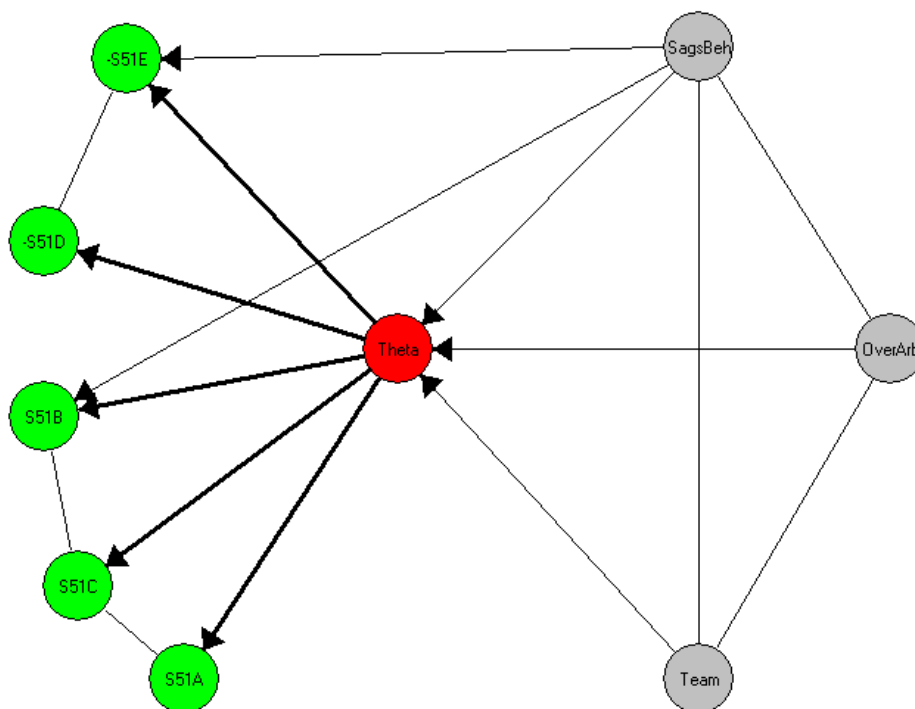
antal år på arbejdsmarkedet, idet denne indflydelse alt andet lige opleves ringere, jo længere man har været på arbejdsmarkedet.

LEDELSESSTIL

Denne skala sigter til at måle ledelsesstilen, og især den dimension der omhandler graden af medarbejderorientering og medbestemmelse, således får fra autokratisk til demokratisk ledelsesorientering (s51A-E). Svarkategorier: Ja, i høj grad; Ja, i nogen grad; Nej, ikke rigtig; Nej, slet ikke.

- A. De nærmeste ledere har deres "favoritter" og gør forskel på de ansatte:
- B. Man får kun tilbagemeldinger fra ledelsen, når man har lavet fejl:
- C. Man føler sig usikker på ledelsen, ved aldrig hvor man har den:
- D. Jeg har muligheder for at snakke om vanskeligheder i mit arbejde med min nærmeste leder:
- E. Min nærmeste leder giver mig den information om forholdene på arbejdspladsen, som jeg behøver for at kunne udføre mit arbejde:

Sagsbehandling er en kilde til differentiell item funktion. Bemærk, at omfanget af overarbejde har betydning for oplevelsen af ledelsesstilen.



Figur 8. Ledelsesstil. Test-retest reliabilitet = 0,76

Holdningen til ledelsesstilen er generelt mest negativ hos medarbejdere med sagsbehandling, medarbejdere med overarbejde og medarbejdere, der ikke arbejder i team eller grupper.

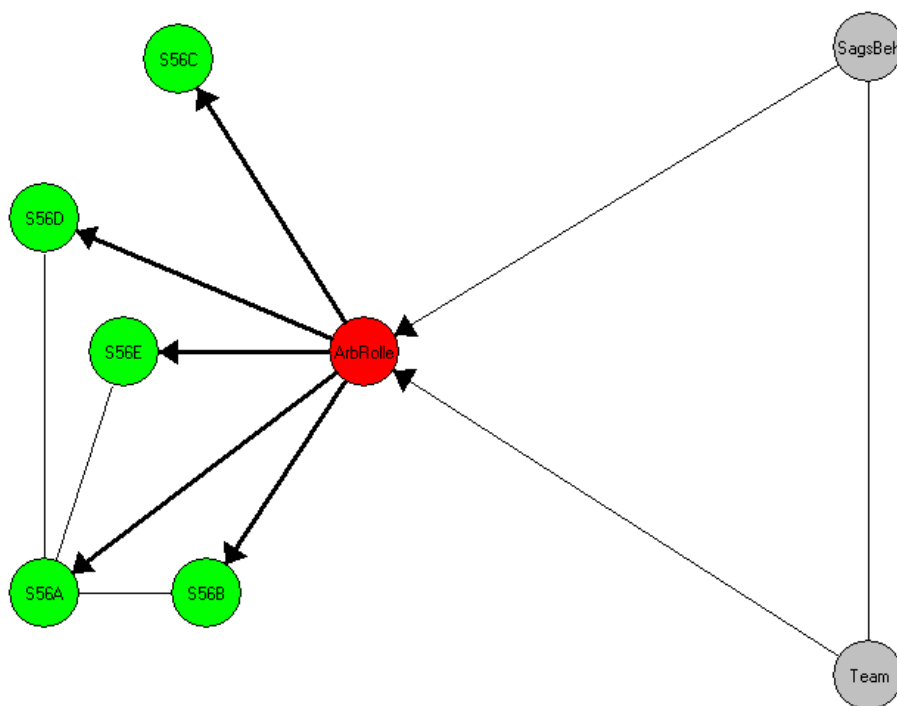
Sagsbehandling er årsag til differentiell item funktion for to spørgsmål på to forskellige måder. Sagsbehandlere er mere positive end deres generelle holdning i øvrigt skulle lægge op til med hensyn til informationen fra den nærmeste leder om forhold på arbejdspladsen men oplever til gengæld alt andet lige hyppigere, at de kun får tilbagemeldinger fra ledelsen på grund af fejl.

ARBEJDSROLLE

Denne skala sigter mod at belyse graden af rolleklarhed og konflikt (s56A-E). Alle items besvares med fire svarkategorier: Ja, meget ofte; Ja, ofte; Nej, ikke så ofte; Nej, sjældent

- A. I mit arbejde er reglerne for arbejdets udførelse ofte upræcise og uklare:
- B. I mit arbejde får jeg modstridende ordrer fra forskellige ledere:
- C. I mit arbejde er jeg usikker på, hvad der forventes af mig:
- D. I mit arbejde er der utilstrækkelige informationer, materiale, udrustning og lignende for arbejdets udførelse:
- E. Har du inden for det seneste år haft alvorlige konflikter med en eller flere af dine nærmeste ledere, som ikke blev løst på en tilfredsstillende måde for dig?

Ingen differentiell item funktion. Oplevelsen af arbejdsrollen afhænger af sagsbehandlarbejdet og af om man arbejder i et team.



Figur 9. Arbejdsrolle. Test-retest reliabilitet = 0,78

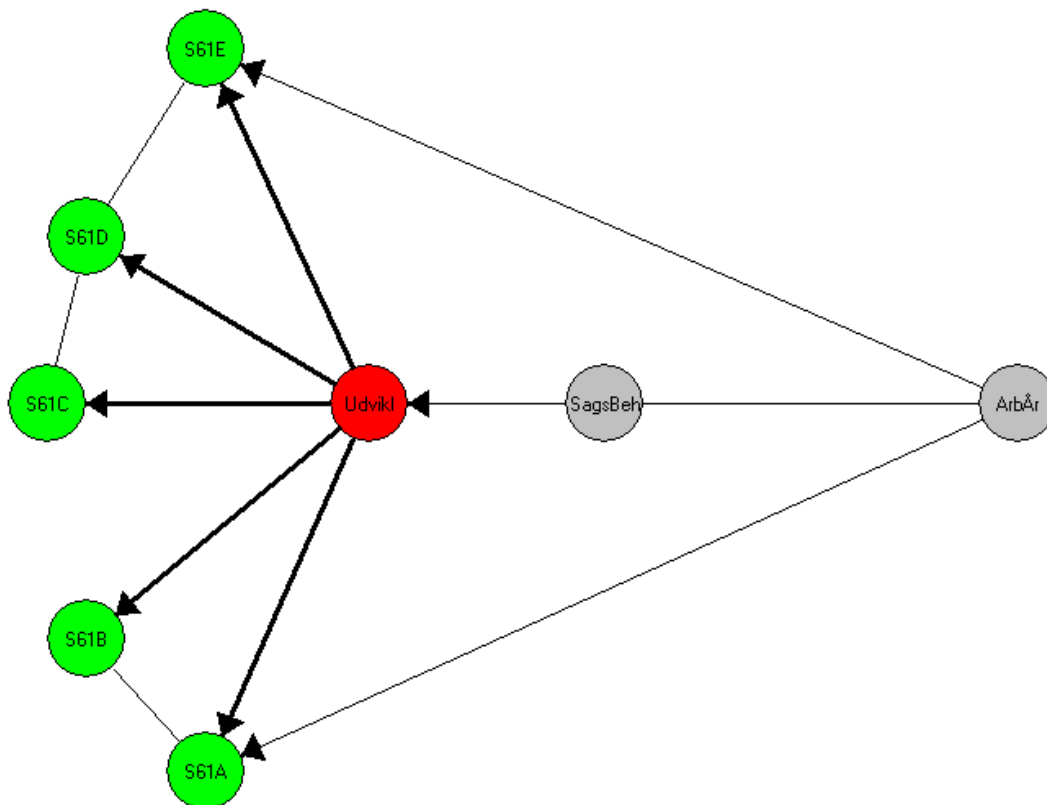
Arbejdsrollerne er mindre klare for sagsbehandlerne end for andre medarbejdere og klarere for medarbejdere i team eller grupper.

PERSONLIG UDVIKLING I ARBEJDET

Denne skala sigter mod at belyse mulighederne for udvikling og læring i arbejdet (s61A-E). Svarkategorier: Ja, i høj grad; Ja, i nogen grad; Nej, ikke rigtigt; Nej, slet ikke.

- A. Arbejdet giver mig gode muligheder for at udnytte mine evner og forudsætninger:
- B. Arbejdet giver mig gode muligheder for personligt at udvikle mig:
- C. Mit arbejde er interessant og spændende:
- D. Jeg lærer noget nyt i mit arbejde:
- E. Jeg synes, mit arbejde er meningsfuldt:

Udviklingsmulighederne opleves forskellig for personer med og personer uden sagsbehandling. Antal år på arbejdsmarkedet er en kilde til differentiell item funktion.



Figur 10. Udvikling i arbejdet. Test-retest reliabilitet = 0,86

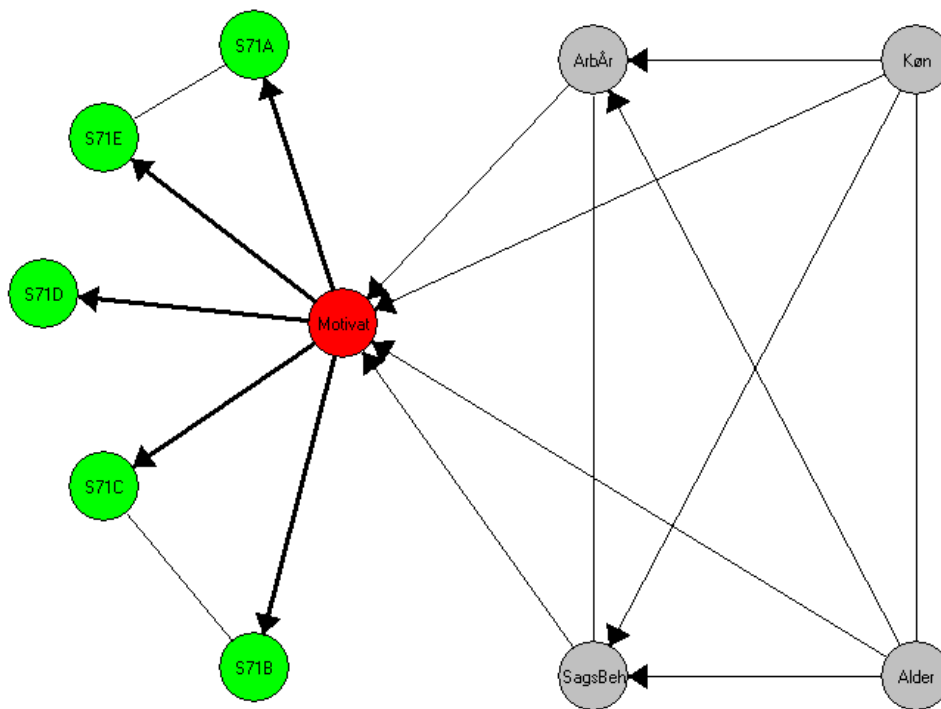
Mulighederne for personlig udvikling opleves generelt ringere for sagsbehandlere end for andre medarbejdere. Der er ingen generel tendens i forhold til tiden på arbejdsmarkedet, men arbejdet opleves mest meningsfyldt og med bedre muligheder for at udnytte sine evner, jo længere man har været på arbejdsmarkedet.

ARBEJDSORIENTERING OG MOTIVATION I ARBEJDET

Denne skala sigter mod at belyse selve arbejdets betydning for den ansatte (s71A-E). Svarkategorier: Ja, passer i høj grad; Ja, passer i nogen grad; Nej, passer ikke rigtigt; Nej, passer slet ikke

- A. For mig er arbejdet en tilfredsstillelse i sig selv:
- B. For mig er arbejdet noget der skal overstås, og kun lønnen betyder noget:
- C. Hvis jeg fik økonomiske muligheder for det, ville jeg holde op med mit arbejde:
- D. Hvis jeg kunne vælge et arbejde på ny, ville jeg vælge noget mere interessant:
- E. Når jeg har lavet mit arbejde, har jeg noget at være stolt af:

Motivationskalaen fungerer næsten perfekt uden nogen tegn på differentiell item funktion.



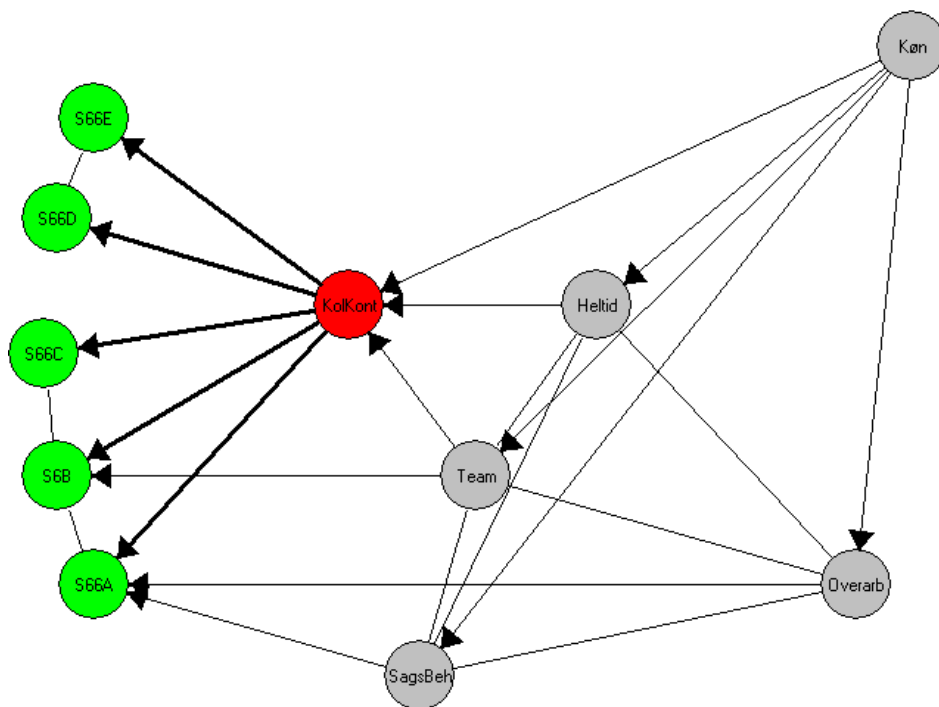
Figur 11. Motivation. Test-retest reliabilitet = 0,74

Sagsbehandlere er alt andet lige generelt mindre motiverede end andre medarbejdere; kvinder er alt andet lige mere motiverede end mænd og ældre er mere motiverede end yngre. Alderstendensen forstærkes af en tilsvarende effekt af antal år på arbejdsmarkedet, men denne effekt er dog ganske svag.

KOLLEGIAL KONTAKT

Denne skala sigter mod at beskrive kontaktomfanget i forhold til en normal arbejdsdag (s66A-E). Alle items besvares med fire svarkategorier: Ja, meget ofte; Ja, ofte; Nej, ikke så ofte; Nej, sjældent.

- A. Jeg har kontakt med kolleger og andre ved samarbejde og fælles problemløsning:
- B. Arbejdet er tilrettelagt således, at jeg har nær kontakt med kolleger ved arbejdets udførelse:
- C. Når arbejdet udføres, er det muligt at snakke sammen med andre:
- D. Den sociale kontakt mellem kollegerne på min arbejdsplads er god:
- E. Der er altid en god kollega af få en sludder med:



Figur 12. Omfanget af kontakt med kolleger. Test-retest reliabilitet = 0,63

Kvinder, medarbejdere på heltid og medarbejdere i teams og grupper har generelt mere kollegial kontakt end andre.

Sagsbehandlere og personer med overarbejde har alt andet lige mere kontakt i forbindelse med fælles problemløsning end andre, mens arbejdet for medarbejdere i teams i højere grad end andre er tilrettelagt, således at der er kontakt med kolleger i forbindelse med at arbejdet udføres.

SOCIALT KLIMA

Denne skala sigter mod at belyse kvaliteten af det kollegiale sammenhold på arbejdspladsen (s28A-E). Svarkategorier: Ja, passer i høj grad; Ja, passer i nogen grad; Nej, passer ikke rigtigt; Nej, passer slet ikke

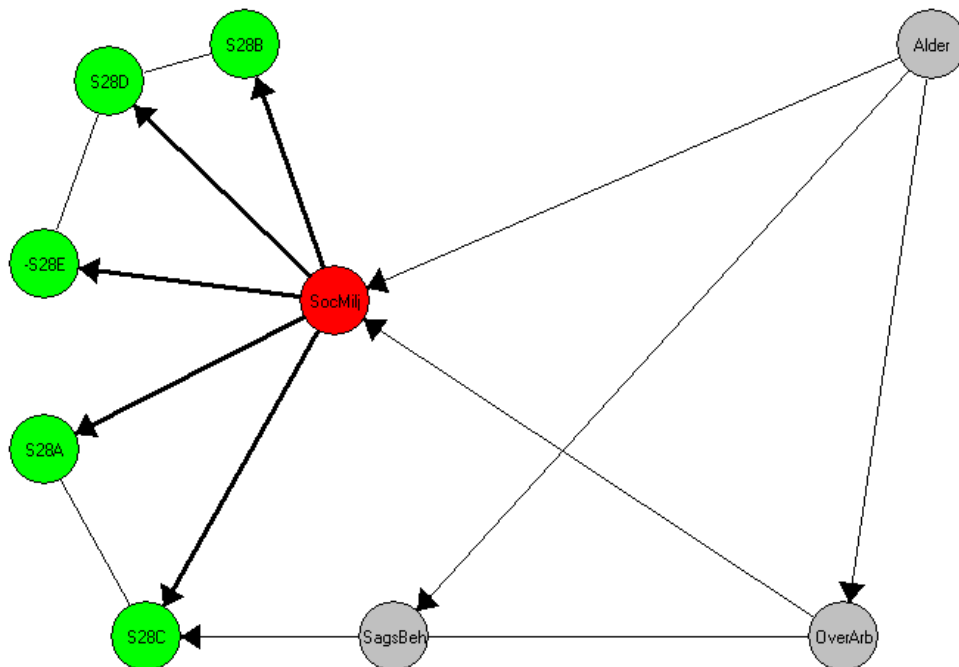
A. Der er klikedannelser:

B. Der er ofte skænderier med andre grupper:

C. Mange kan ikke holde hinanden ud:

D. Der er ofte skænderier om, hvordan arbejdet skal udføres:

E. Man er for det meste enige:



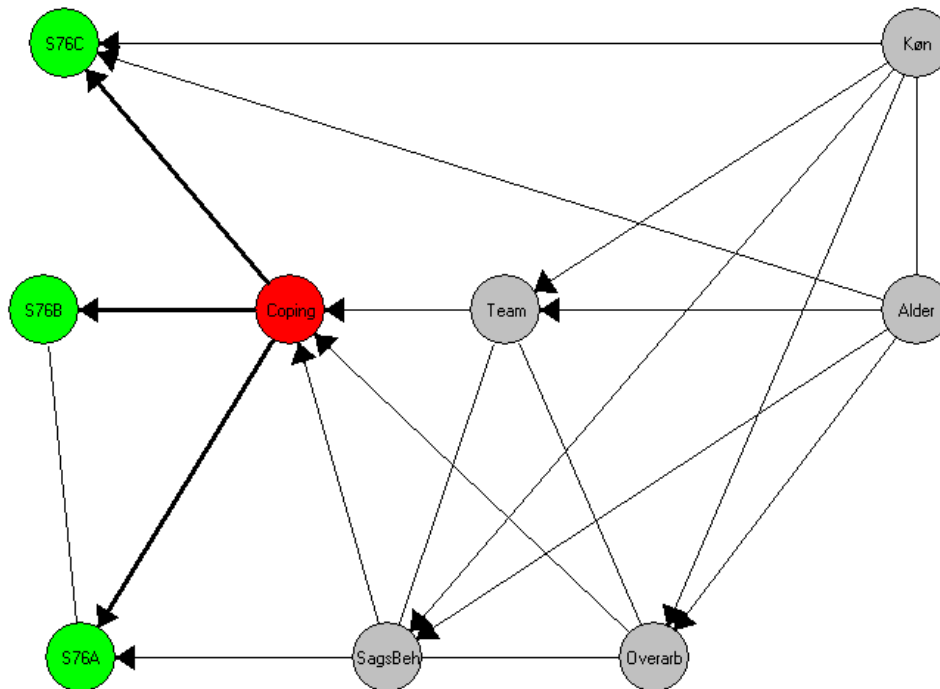
Figur 13. Det sociale klima. Test-retest reliabilitet = 0,74

Klimaet opleves bedre blandt ældre medarbejdere og blandt medarbejdere uden overarbejde. Alt andet lige kan sagsbehandlerne bedre holde hinanden ud end andre.

HANDLEMULIGHEDER OG COPING

Det er forbundet med flere vanskeligheder at måle og tolke copingspørgsmål, hvorfor der i denne undersøgelse blev fokuseret på oplevede handlemuligheder hvis og når der opstod problemer, samt hjælpe- og støttemuligheder fra ledelse og kolleger (s76A-C). Disse tre dimensioner blev hver målt med et item, med svarkategorierne: Handlemuligheder er: Meget gode; Gode; Ikke så gode; Dårlige.

- A. Hvorledes oplever du, mulighederne er for at gøre noget ved belastende forhold?
- B. Oplever du, at mulighederne for at få hjælp og støtte fra ledelsen er:
- C. Oplever du, at mulighederne for at få hjælp og støtte fra dine kolleger er:



Figur 14. Coping og handlemuligheder. Test-retest reliabilitet = 0,59

Generelt set er handlemulighederne er bedst, hvis man arbejder i team, og værst, hvis man er sagsbehandler og/eller har meget overarbejde. Udover at handlemulighederne generelt er dårligere for sagsbehandlerne end for de øvrige medarbejdere, opleves mulighederne for at gøre noget ved belastende forhold som specielt dårlige af sagsbehandlerne.

Der kan ikke påvises nogen generel forskel på mænd og kvinder og yngre og ældre, men mulighederne for at få støtte fra kolleger opleves bedre for kvinder og bedre blandt de yngste.

FØLELSMÆSÆSIG NEDSLIDNING

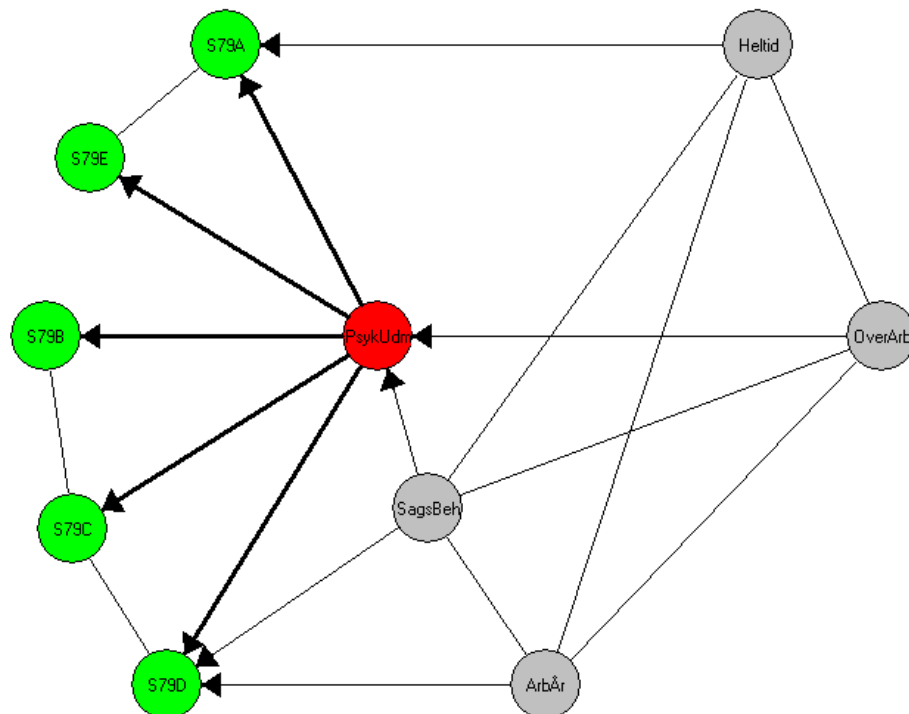
(Emotional Worn Out: EWO)

PSYKISK UDMATTELSE OG ULYST TIL ARBEJDET

Denne skala sigter mod at kortlægge graden af arbejdsbetinget udmattelse, udbrændthed og ulyst til arbejdet, og hvor svarene viser hen til den daglige og umiddelbare arbejdssituation (s79A-E). Alle items besvares med fire svarkategorier: Ja, meget ofte; Ja, ofte; Nej, ikke så ofte; Nej, sjældent.

Sker det efter arbejdstidens ophør:

- A. At du har brug for afkobling og hvile umiddelbart efter endt arbejde?
- B. At du har så svært ved at slippe arbejdet i tankerne, når du kommer hjem, at det er generende for din fritid?
- C. At du bekymrer dig for, at der skal opstå problemer på arbejdet, du ikke kan klare?
- D. At du mangler lyst til at gå på arbejde?
- E. At du er så træt efter endt arbejde, at du har svært ved at komme i gang med noget?



Figur 15. Psykisk udmattelse. Test-retest reliabilitet = 0,73

Medarbejdere med overarbejde og sagsbehandlere er generelt set mere udmattede end andre. I tillæg til den udmattelse, der følger med sagsbehandlingen hører det derudover med, at sagsbehandlere alt andet lige hyppigere mangler lyst til at gå på arbejde end andre.

Antal år på arbejdsmarkedet har ingen generel effekt, men lysten til at gå på arbejde synes at stige med antallet af år på arbejdsmarkedet.

Endelig har personer på heltid hyppigere brug for afkobling efter endt arbejde end personer på deltid, selvom der ikke er nogen generel effekt af at være på heltid.

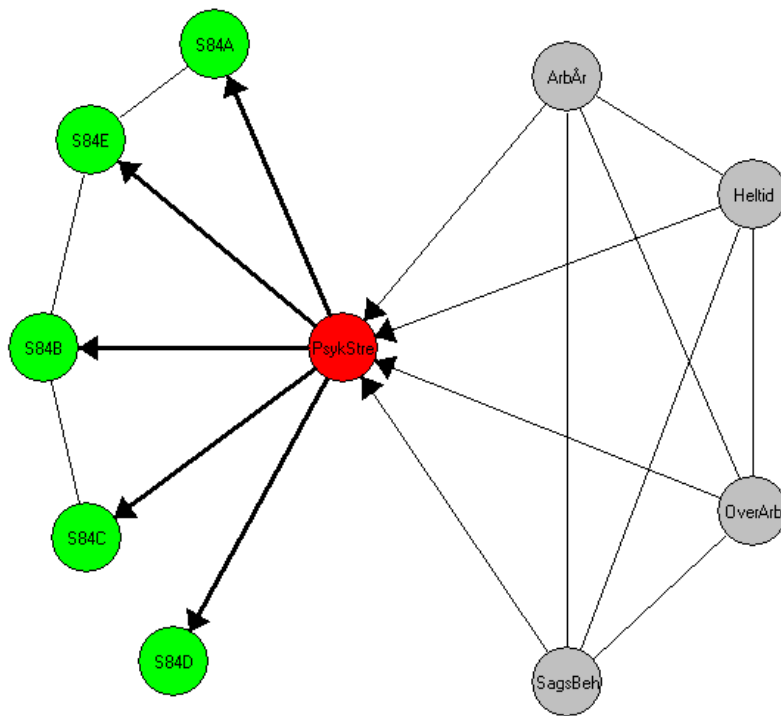
PSYKOLOGISKE STRESS SYMPTOMER

Disse items sigter mod at belyse forekomsten af hvad man kunne kalde psykiske, i modsætning til psykosomatiske eller legemlige, stresssymptomer (s84A-E). Svarkategorierne var: Sjældent; 2-3 gange pr. måned; 2-3 gange pr. uge; Næsten dagligt.

Hvor ofte har du inden for det sidste år haft nogle af de følgende problemer?

- A. Har du haft en følelse af ikke at komme nogen vegne?
- B. Har du haft en følelse af uligevægtighed?
- C. Har du haft en følelse af rastløshed?
- D. Har du haft en følelse af irritation?
- E. Har du haft en følelse af nedtrykthed?

Sagsbehandlere, personer med overarbejde og personer med kort tid på arbejdsmarkedet er mere stressede end andre. Spørgsmålet om heltid/deltidsarbejde har kun betydning for personer uden sagsbehandling: Hvis man ikke har sagsbehandling, så er personer på deltid mindre stressede end personer på heltid.



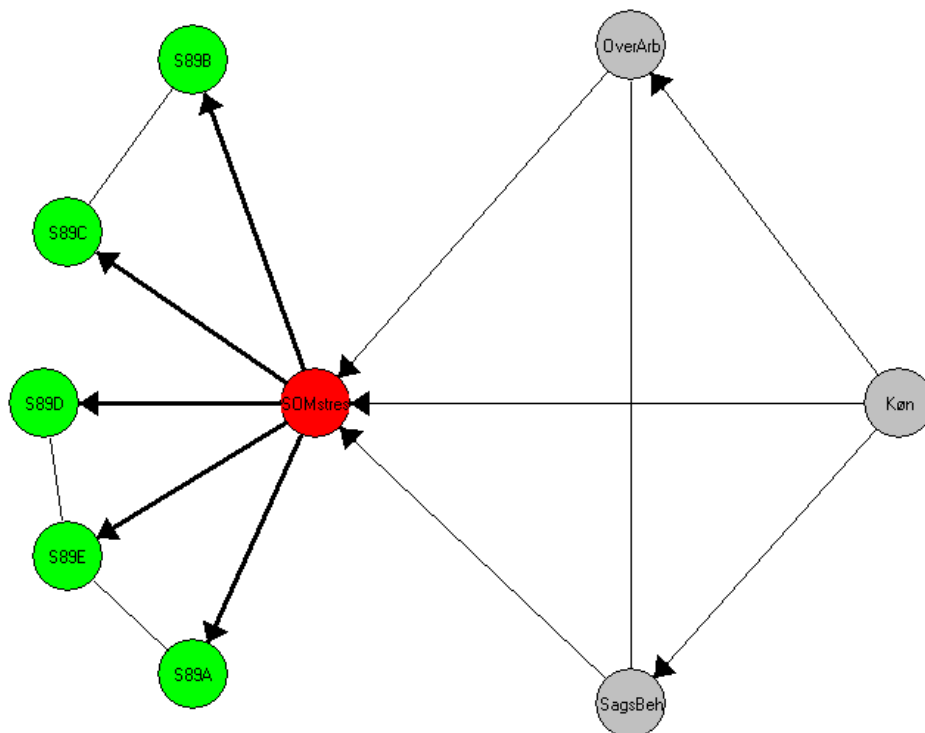
Figur 16. Psykisk stress. Test-retest reliabilitet = 0,85

PSYKOSOMATISKE SYMPTOMER PÅ STRESS

Sigtet er at kortlægge forekomsten af psykosomatiske symptomer (s89A-E). Svarkategorier som ovenfor.

- A. Har du lidt af svimmelhed?
- B. Har du lidt af smerter i maven?
- C. Har du lidt af voldsom hjertebanken?
- D. Har du lidt af smerter i øvre rygmuskler?
- E. Har du lidt af smerter i nedre rygmuskler?

Sagsbehandlere, personer med overarbejde og kvinder er de mest stressede. Effekten af køn synes i øvrigt at være stærkere end effekten af sagsbehandling og overarbejde.



Figur 17. Psykosomatisk stress. Test-retest reliabilitet = 0,58

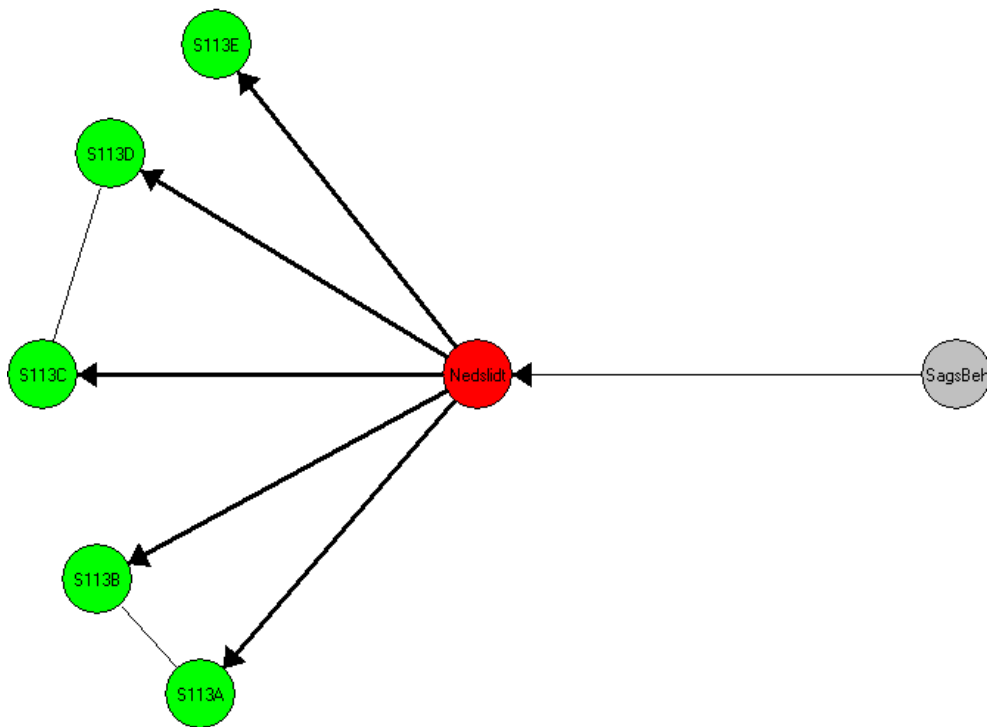
I denne undersøgelse, der ud over at fungere som en arbejdsmiljøundersøgelse for det psykosociale arbejdsmiljø, også indgår i nævnte forskningsprojekt omhandlende ”arbejde med mennesker” og følelsesmæssig nedslidning, er der som følge heraf medtaget en række mere specifikke spørgsmål der omhandler dels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

FØLELSESMÆSSIG UDBRÆNDTHED

Disse items sigter mod at belyse den følelsesmæssige reaktion på arbejdet i form af manglende engagement, energi og lyst til arbejdet (s113A-F). Scoring fra 1 til 5.

A. Jeg er engageret og begejstret for mit arbejde	↔	Mit arbejde engagerer mig ikke rigtigt mere
B. Mit arbejde interesserer mig meget	↔	Mit arbejder er begyndt at kede mig
C. Jeg har for det meste energi til arbejdet	↔	Jeg oplever ofte at jeg ikke rigtig orker arbejdet mere
D. Jeg har som regel lyst til mit arbejde	↔	Jeg føler mig ofte følelsesmæssigt slidt
E. Når jeg arbejder, er jeg koncentreret og samlet	↔	Jeg har tit svært ved at samle mig om arbejdet
F. Når jeg er i gang med arbejdet flyder det af sig selv	↔	Jeg har tendens til at drømme mig væk fra arbejdet

Bemærk, at det sidste spørgsmål (s113F) ikke kan bruges og udgår af skalaen. Sagsbehandlerne er mere nedslidte end andre medarbejdere.



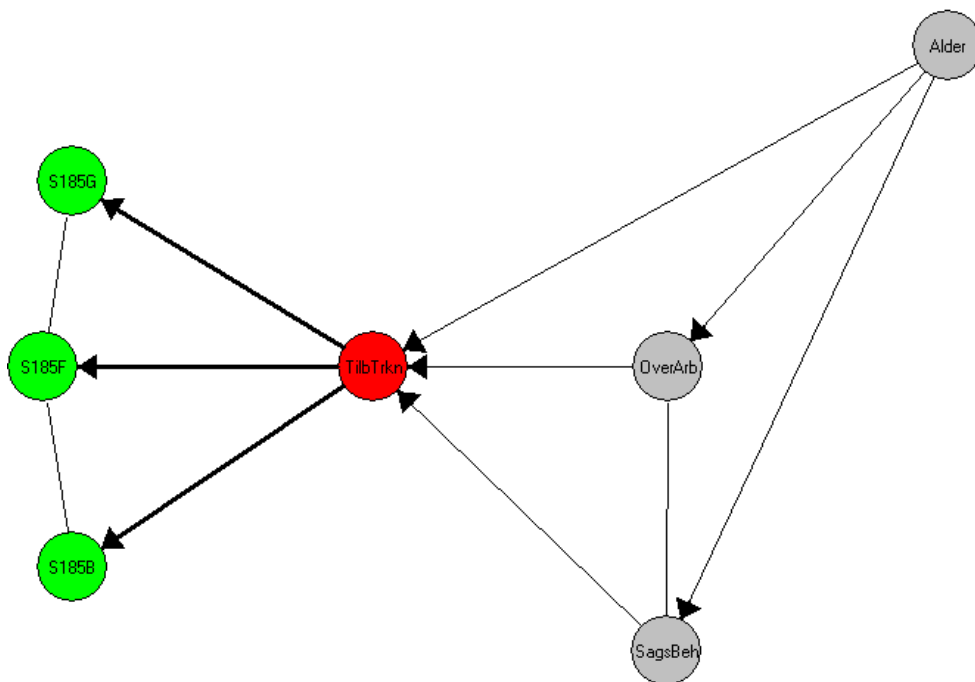
Figur 18. Følelsesmæssig nedslidning. Test-retest reliabilitet = 0,82

PSYKISK TILBAGETRÆKNING, KYNISME OG MANGLENDE ENGAGEMENT

Disse items sigter mod at belyse en distancerende orientering til arbejdspladsen (s185B, F og G). Svarkategorier: Aldrig/ sjældent; 2-3 gange, pr. måned; 2-3 gange, pr. uge; Næsten dagligt.

I mit forhold til andre mennesker på arbejdet oplever jeg at:

- B. De mennesker, jeg kommer i kontakt med i mit arbejde betyder ikke så meget for mig
- F. Jeg har lyst til at undgå de mennesker, jeg kommer i kontakt med i mit arbejde
- G. Jeg synes, de mennesker, jeg har med at gøre kræver mere af mig, end jeg føler, de er berettiget til



Figur 19. Psykisk tilbagetrækning. Test-retest reliabilitet = 0,45

Sagsbehandlere, medarbejdere med overarbejde har en mere distancerende holdning til arbejdspladsen end andre. Det samme gælder yngre medarbejdere i forhold til ældre.

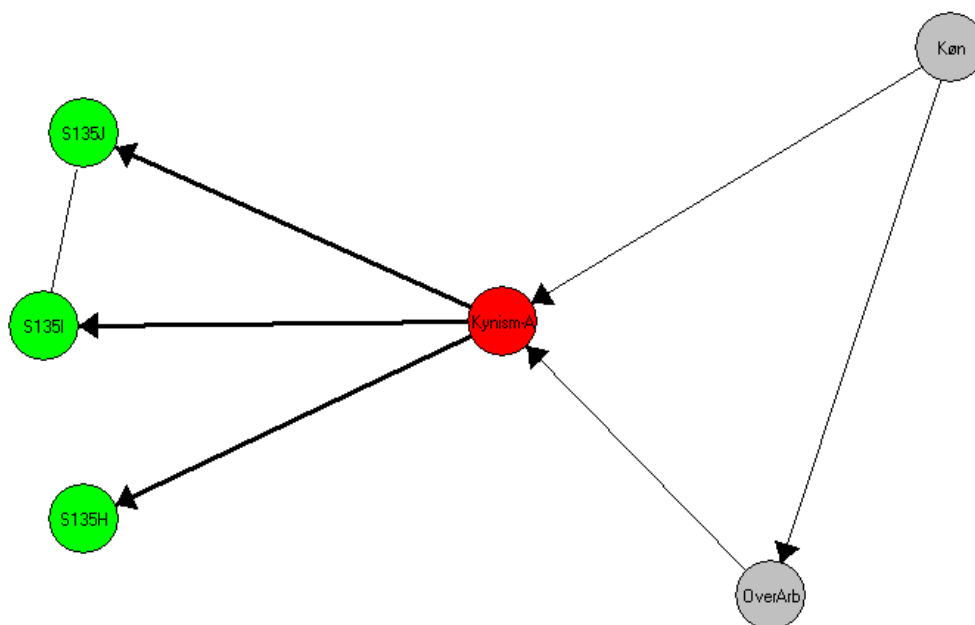
ORGANISATORISK KYNISME

De følgende items søger at indkredse negativitet og tilbagetrækning og kynisme i forhold til arbejdspladsen (s135G-N). Svarkategorier: Meget Uenig; Uenig; Enig; Meget Enig.

Spørgsmål 135

- G. Jeg er ligeglad med kollegerne på min arbejdsplads, og vil bare have lov til at passe mig selv
- H. Nye tiltag på min arbejdsplads vil ikke føre til noget godt
- I. Heldigvis har jeg min familie og venner, for arbejdet giver mig ikke meget
- J. Jeg er ligeglad med, hvordan det går med min arbejdsplads
- K. Jeg har det bedst, hvis jeg kan passe mig selv på arbejdet
- L. Den kollegiale kontakt betyder ikke meget for mig
- M. Jeg prøver altid at optræde venligt, men holder også en vis distance
- N. De fleste af mine kolleger bryder sig ikke meget om de andres problemer

Disse spørgsmål dækker over to dimensioner. Den første drejer sig om arbejdspladsen og den anden om forholdet til kollegerne

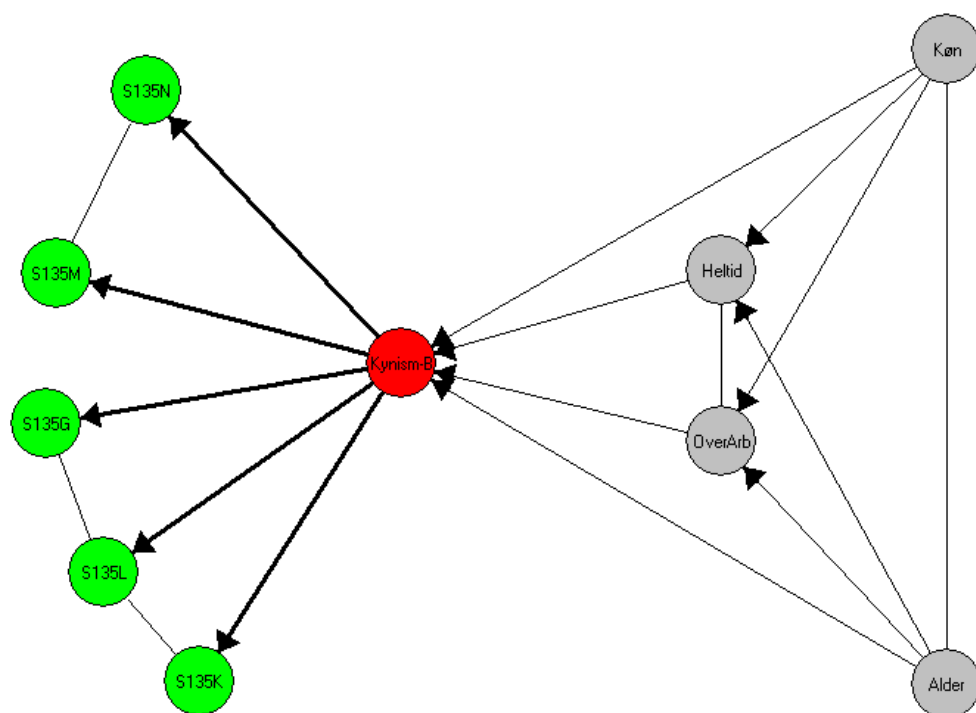


Figur 20. Organisatorisk Kynisme. Test-retest reliabilitet = 0,56

Organisatorisk kynisme omfatter således følgende tre item:

- H. Nye tiltag på min arbejdsplads vil ikke føre til noget godt
 I. Heldigvis har jeg min familie og venner, for arbejdet giver mig ikke meget
 J. Jeg er ligeglad med, hvordan det går med min arbejdsplads

Medarbejdere med overarbejde giver udtryk for at være mere kyniske i forhold til arbejdspladsen end andre. Der er en lille forskel på mænd og kvinder. Kvinder er en anelse mindre kyniske end mænd.



Figur 21. Kollegial kynisme. Test-retest reliabilitet = 0.67

Medarbejdere på deltid, medarbejdere med overarbejde, mænd og ældre medarbejdere er mere kyniske i forhold til kollegerne end andre.

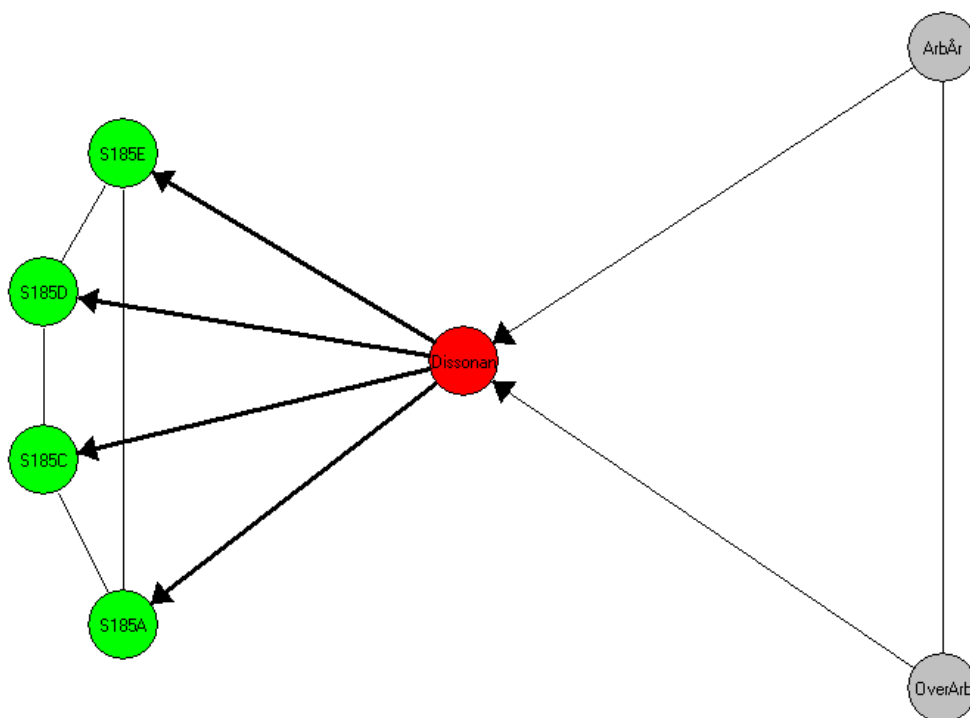
Kollegial kynisme omfatter således følgende fem item:

- G. Jeg er ligeglad med kollegerne på min arbejdsplads, og vil bare have lov til at passe mig selv
 K. Jeg har det bedst, hvis jeg kan passe mig selv på arbejdet
 L. Den kollegiale kontakt betyder ikke meget for mig
 M. Jeg prøver altid at optræde venligt, men holder også en vis distance
 N. De fleste af mine kolleger bryder sig ikke meget om de andres problemer

FØLELSESMÆSSIG DISSONANS

Disse items søger at indfange oplevelsen af at man enten skal undertrykke sine sande følelser eller fremvise følelser man faktisk ikke har (s185A, C, D og E). Der er en modsætning, dissonans, mellem det man faktisk føler og det man kan/skal vise. Svarkategorier: Aldrig/ sjældent; 2-3 gange, pr. måned; 2-3 gange, pr. uge; Næsten dagligt.

- A. I mit arbejde må jeg give udtryk for positive og venlige følelser, selvom jeg indvendig ikke føler noget
- C. I mit arbejde må jeg give udtryk for positive følelser, selvom jeg indvendig føler irritation og vrede
- D. I mit arbejde må jeg undertrykke det, jeg faktisk føler, for at optræde positivt og venligt
- E. I mit arbejde er det ikke i orden at jeg giver udtryk for mine spontane følelser



Figur 22. Emotionel dissonans. Test-retest reliabilitet = 0,65

Oplevelsen af dissonans er større for personer med overarbejde end for personer uden. Oplevelsen af dissonans formindskes jo længere tid man har været på arbejdsmarkedet.

FØLELSMÆSSIGE REAKTIONER

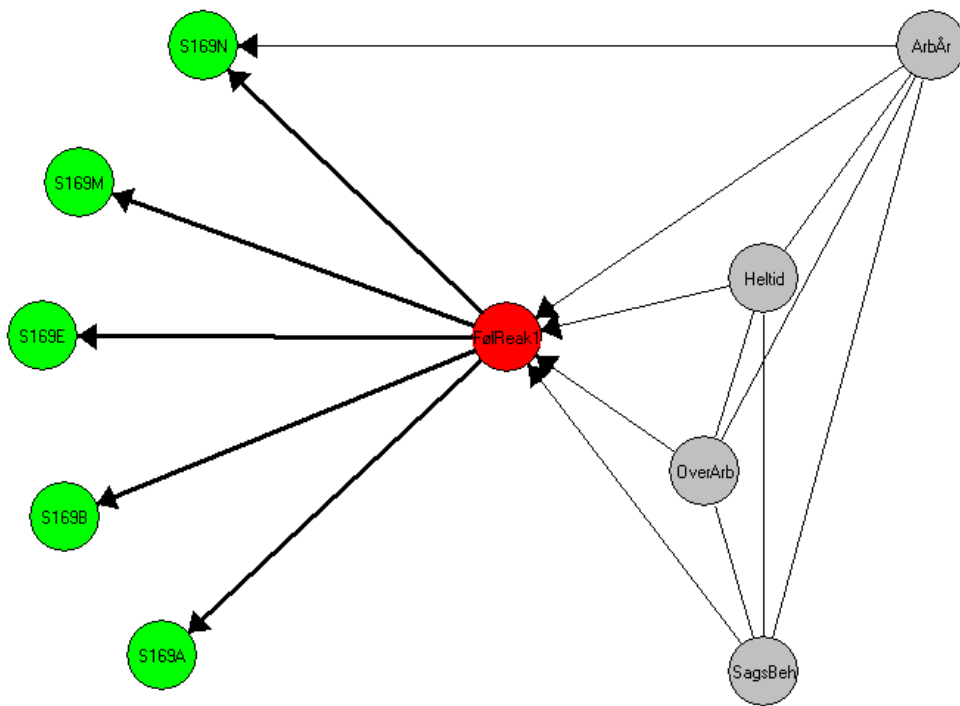
Sigtet med disse items var at belyse mere umiddelbare følelsesmæssige reaktioner, hvorfor man indenfor de sidste to uger skulle angive hyppigheden af disse følelser (s169A-P):

- A. Skuffelse
- B. Bekymring
- C. Begejstring
- D. Lykke
- E. Nedtrykthed
- F. Håb
- G. Veltilpashed
- H. Fjendtlighed
- I. Glæde
- J. Optimisme
- K. Krænket
- L. Inspiration
- M. Frustration
- N. Vrede
- O. Tilfredshed
- P. Ængstelighed

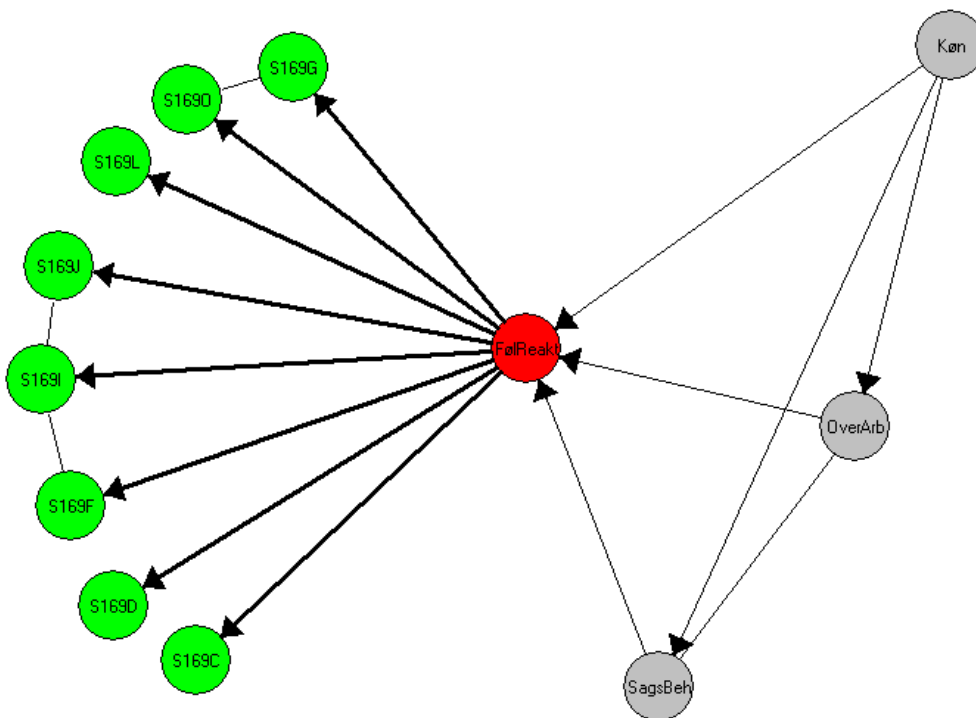
Disse spørgsmål måler to forskellige dimensioner. Den første drejer sig om negative reaktioner, mens den anden måler positive følelsesmæssige reaktioner. Begge skalaer er tæt på at være perfekte Rasch skalaer uden lokal afhængighed og med meget lidt differentiell item funktion.

Hyppigheden af negative reaktioner er generelt større for sagsbehandlere, større for personer med overarbejde, større for personer på deltid og større for personer med få år på arbejdsmarkedet. Antallet af år på arbejdsmarkedet har en specifik effekt på hyppigheden af vrede, der forekommer særlig sjældent blandt personer med mange år på bagen.

Hyppigheden af positive reaktioner er generelt mindre for sagsbehandlere, mindre for personer med overarbejde og mindre for mænd.



Figur 23. Negative følelsesmæssige reaktioner. Test-retest reliabilitet = 0,84



Figur 24. Positive følelsesmæssige reaktioner. Test-retest reliabilitet = 0,88

Det negative følelsesmæssige reaktioner der indgår i PWSQ består af følgende fem items:

- A. Skuffelse
- B. Bekymring
- E. Nedtrykthed
- M. Frustration
- N. Vrede

Det positive følelsesmæssige reaktioner der indgår i PWSQ består efter en udvælgelse af følgende fem items:

- C. Begejstring
- D. Lykke
- I. Glæde
- J. Optimisme
- O. Tilfredshed

SAMMENFATNING

De statistiske afprøvninger af skalaerne har resulteret i, at de oprindelige skaler stort set er blevet bibeholdt med tilfredsstillende resultat, som det fremgår af figuren nedenfor. Denne giver et overblik over de anvendte skalaer således som de har rod i de tre kerne faktorer, deres items i kort form og deres reliabilitetsværdier for dels test-retest, dels Cronbach's alfa.

DE PSYKOSOCIALE FAKTORER

Tabel 1 viser de tre kernefaktorer og deres operationaliserede psykosociale parametre i forbindelse med hvilke centrale spørgsmålsformuleringer er tilknyttet – for en oversigt over de anvendte items henvises til Bilag 1, spørgeskemaet.

Kernefaktor	Psykosociale faktorer	Items	Antal items	Test-retest reliabilitet	Cronbach's alpha
Belastninger	1. Arbejdspres	<i>rigtigt meget at lave, hvile ud, når ikke opgaver, bag ud med arbejdet, kan slappe af</i>	5	0.79	0.83
	2. Arbejdskrav	<i>koncentration, vanskelige opgaver, problemer, kompliceret, rutineopgaver</i>	5	0.55	0.67
Autonomi	3. Kontrol	<i>daglig indflydelse, bestemmer tempo, selvstændige beslutninger, frihed til selv at planlægge, ansvar</i>	5	0.51	0.73
	4. Indflydelse	<i>indflydelse omlægninger, tilrettelæggelse, overordnet planlægning, på afdelingen, hvem der skal gøre hvad</i>	5	0.72	0.76
	5. Ledelsesformer	<i>ledelsen har favoritter, kun feedback ved fejl, usikker på ledelsen, kan ikke snakke om vanskeligheder, mangler information</i>	5	0.76	0.81
	6. Rolleklarhed	<i>upræcise og uklare regler, modstridende ordre, usikker på hvad der forventes, manglende information og materiale, konflikter med nærmeste leder</i>	5	0.78	0.79
Kooperation	7. Social kontakt	<i>kontakt med kolleger ved samarbejde, kan snakke med kolleger, god social kontakt, gode kolleger</i>	5	0.63	0.79
	8. Socialt klima	<i>klikedannelser, skænderier, man kan ikke holde hinanden ud, uenighed om arbejdets udførelse og i det hele taget</i>	5	0.74	0.79
Integration	9. Meningsfyldt arbejde	<i>arbejdet er ikke en tilfredsstillelse, kun lønnen betyder noget, ville holde hvis muligt, ville vælge mere interessant arbejde, ikke noget at være stolt over i mit arbejde</i>	5	0.74	0.76
	10. Læring og udvikling	<i>kan udnytte evner, personlig udvikling, interessant og lærende arbejde, meningsfuldt</i>	5	0.86	0.88

Table 1. Overview of the psychosocial factors

FØLELSERMÆSSIG NEDSLIDNING

How the psychosocial factors describe the work environment, describe the different stress and exhaustion scales reactions on the work environment. In the original questionnaire was three stress-scales: exhaustion, psychological stress and psychosomatic symptoms. In the attempt to nuance the stress reactions that could be relevant in connection with 'people work' is developed new scales, as it appears from table 2. As above are given the different scales, their items in abbreviated form and reliability values for the test-retest and Cronbach's alpha.

Følelsesmæssig nedslidning EWO	Items	Antal items	Test-retest reliabilitet	Cronbach's alpha
1. Psykisk udmattelse	<i>brug for afkobling og hvile, kan ikke slippe arbejdet i tankerne, bekymringer for problemer, manglende lyst til at gå på arbejde, så træt at du ikke kan lave noget</i>	5	0.73	0.80
2. Psykisk stress	<i>en følelse af ikke at komme nogen vegne, uligevægtighed, rastløshed, irritation, nedtrykthed</i>	5	0.85	0.86
3. Psykosomatiske sympt.	<i>svimmelhed, smerter i maven, hjertebanken, smerter i øvre ryg, i nedre ryg</i>	5	0.58	0.65
4. Følelsesmæssig udbrændthed	<i>ikke engageret i arbejdet, keder mig, orker ikke arbejdet, følelsesmæssig slidt og kan ikke samle mig om arbejdet</i>	5	0.82	0.88
5. Organisatorisk kynisme	<i>nye tiltag på arbejdspladsen fører ikke til noget, jeg er ligeglad med min arbejdsplads, arbejdspladsen giver mig ikke noget</i>	3	0.56	0.68
6. Kollegial kynisme	<i>ligeglad med kolleger, vil passe mig selv, kollegial kontakt betyder ikke noget, holder distance, de fleste bryder sig ikke om andres problemer</i>	5	0.78	0.76
7. Følelsesmæssig dissonans	<i>må give udtryk for positive og venlige følelser uden at føle noget, også når jeg føler irritation og vrede, må undertrykke mine faktiske følelser og kan ikke udtrykke spontane følelser</i>	4	0.65	0.76
8. Negative følelser	<i>skuffelse, bekymring, nedtrykthed, frustration og vrede</i>	5	0.84	0.83
9. Positive følelser	<i>begejstring, lykke, glæde, optimisme og tilfredshed</i>	5	0.88	0.86

LITTERATUR

- Agervold, M. (1998a). *Det psykosociale arbejdsmiljø. Fra videnskabelig arbejdsledelse til arbejdsmiljøpsykologi*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Agervold, M. (1998d). Arbejdets centralitet – og realiteter. *Nordisk Psykologi*, 50(3), 161-177.
- Agervold, M. (1998b). *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. (1998c). *Spørgeskema til psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring*. (The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire (PWSQ)). Copenhagen: The Danish Work Environment Fund.
- Agervold, M. (1998d). Arbejdets centralitet – og realiteter. *Nordisk Psykologi*, 50(3), 161-177.
- Agervold, M. (2005). Undersøgelse af det psykosociale arbejdsmiljø blandt socialrådgivere i Sønderjylland. Århus: Psykologisk Institut, PRIAM RAPPORT 7.
- Agervold, M. (2006). Er det gode arbejde stressende? : En undersøgelse af det gode arbejdes egenskaber og deres betydning for udviklingen af stress og følelsesmæssig nedslidning.. I: T.Dalsgaard: Stress - et vilkår i det moderne arbejdsliv?. København : Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2006. s. 29-64
- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 2007, 48, 161-172.
- Agervold, M. (2008). 'People work': at arbejde med mennesker – belastninger og reaktioner. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 5,
- Agervold, M. & Andersen, L.P. (2006). The psychosocial work environment and incidence of acts of violence *Nordic Psychology*, 58, 3, 232-247.
- Agervold, M. & Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reaction. *Work & Stress*, 18, 4, 336-351.
- Caplan, R., Cobb, S., French, J. Van Harrison, R., & Pinneau, S. (1975). *Job demands and worker health*. Washington: NIOSH.
- Christiansen, J.M., Nørby, H. & Agervold, M. (2005) *Psykisk arbejdsmiljø I praksis. 2. rev. udgave(Psychological Work Environment in practise)*. København: Schultz Boghandel.
- Gardell, B. (1971). *Produktionsteknik och arbetsglädje*. Stockholm: PA-Rådet.
- Kreiner, S. & Christensen, K.B. (2002). Graphical Rasch models. In Mesbah, M., Cole, F.C. and Lee, M.T. (2002) *Statistical Methods for Quality of Life Studies*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, p 187 – 203.
- Kreiner, S. & Christensen, K.B. (2004). Analysis of local dependence and multidimensionality in graphical loglinear Rasch models. *Communications in Statistics. Theory and Methods*, 33(6), 1239-1276.

- Kreiner, S. & Christensen, K.B. (2006) Validity and objectivity in health related summated scales: analysis by graphical loglinear Rasch models. In von Davier, M. & Carstensen, C.H. (eds.) *Multivariate and Mixture Distribution Rasch models - Extensions and Applications*. New York, Springer Verlag
- Lazarus, R. (1999) *Stress and emotion. A new synthesis*. London: Free Association Books.
- Lazarus, R. & Launier, R. (1978). Stress-Related Transactions between Person and Environment. I: L. Pervin & M. Lewis: *Perspectives in Interactional Psychology*. New York: Plenum Press.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

BILAG 1

SPØRGESKEMA

Det spørgeskema der følger er det afprøvede og validerede basisskema der danner baggrund for såvel screeningsarbejde indenfor det psykosociale arbejdsmiljø som for forskning. Der er tale om en revision af det skema der dannede baggrund for PRIAM undersøgelsen og som der er redegjort for ovenfor (se også Agervold, 1998b, c).

Det forskningsskema der blev anvendt i PRIAM projektet var dog betydeligt mere omfattende det det her viste, men her er alene medtaget det afprøvede og validerede skema.

Der indgik således i spørgeskemaet yderligere skalaer vedrørende:

Ængstelser vedrørende omplacering, nye arbejdsopgaver og afskedigelse

Mobning

Vold

Arbejdets betydning for fritid og familie

Udbrændthed (Burnout – GS)

Følelsesmæssig commitment

Depression (

Endvidere 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
- efteruddannelse og supervision

PWSQ

PSYCHOSOCIAL WORK ENVIRONMENT AND STRESS QUESTIONNAIRE

2005

**Professor Mogens Agervold
Psykologisk Institut, Aarhus Universitet**

VEJLEDNING

Undersøgelsen rummer en række spørgsmål, som vedrører dit syn på arbejdsmiljøet på din arbejdsplads.

- Du bedes udfylde skemaet ved at sætte ét kryds, og **kun** ét kryds ved hvert spørgsmål – med mindre andet er angivet.
- Sæt dit kryds i den lille kasse:
- Sæt hverken flere krydser, eller krydser uden for eller mellem kasserne. Hvis du gør det kan dit svar ikke behandles statistisk, og dit svar på det spørgsmål vil ikke kunne bruges.
- Du bedes også besvare alle spørgsmålene, fordi dette er vigtigt for undersøgelsens kvalitet og værdi - så selv om det ind i mellem kan opleves vanskeligt at besvare et spørgsmål, bedes du gøre det så godt du kan alligevel således at svaret er så tæt som muligt på det du mener.
- Spørgsmålene skal besvares ud fra, hvad du selv synes passer bedst - og for god ordens skyld skal nævnes, at undersøgelsen er helt fortrolig.
- Der skal ikke skrives navn på.
- Bemærk, at spørgsmålenes nummerorden er til ”internt brug” så det er ikke fordi der mangler noget hvis der springes nogle numre over

Med venlig hilsen og god fornøjelse

Mogens Agervold

Baggrundsoplysninger

1 Er du:

- MAND*
 KVINDE

2 Hvor gammel er du?

- 18 ÅR EL. YNGRE*
 19 - 29
 30 - 39
 40 - 49
 50 - 59
 60 år eller ældre

3 Er du:

- Alene (ugift/fraskilt)*
 Samboende/ gift

4 Hvor mange hjemmeboende børn har du? _____

5 Hvor mange år har du gået i skole?

- 7.-8. KLASSE*
 9. klasse/ mellemskoleeksamen
 10. klasse/Realeksamen
 Studentereksamen/HH/HF
 Andet, f.eks. HF enkeltfag

6 Hvilken afsluttende uddannelse har du:

- Kontoruddannet*
 Socialrådgiver
 Socialformidler
 Psykolog
 Pædagog
 Andet

7 Hvor mange år har du sammenlagt været på arbejdsmarkedet med denne uddannelse? _____ Antal (hele) år.

8 Antal år beskæftiget på nuværende arbejdsplads? _____ Antal (hele) år

10 Antal ansatte på arbejdspladsen i din afdeling/ der hvor du arbejder? ____

11 Ansættelsestider

Heltid

Deltid

12 Sker det, at du arbejder ud over din normerede arbejdstid?

Sjældent

2-3 gange pr. måned

2-3 gange pr. uge

Næsten dagligt

13 Arbejder du i en arbejdsgruppe/team

ja, og vi har et vist ansvar for fordeling af opgaver og lignende.

ja, men uden noget særligt ansvarsområde

nej

16 Ledelsesopgaver: Har du ansvar for andet personale i dit daglige arbejde?

Nej

Mellem- og/eller gruppeleder for en mindre gruppe (ca. 10 personer)

Mellem- og/eller gruppeleder for en større gruppe og/eller flere små

Ja, på højere ledelsesniveau

20	Har du inden for det sidste år været bekymret for	Ja	Nej
A	at blive forflyttet inden for virksomheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	at blive pålagt andre arbejdsopgaver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	at blive afskediget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Socialt miljø

28	Sociale relationer Er der noget af nedenstående, der passer på dig og dine arbejdskolleger/arbejdsgruppe?	Ja, passer i høj grad	Ja, passer i nogen grad	Nej, passer ikke rigtigt	Nej, passer slet ikke
A	Der er klikedannelser:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Der er ofte skænderier med andre grupper:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Mange kan ikke holde hinanden ud:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Der er ofte skænderier om, hvordan arbejdet skal udføres:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Man er for det meste enige:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Psykosociale arbejdsmiljøfaktorer

33 Arbejdspres		Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
A	Er der rigtig meget at lave?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Kan du hvile ud mellem pressede perioder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sker det, at du ikke når alle dine arbejdsopgaver?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Jeg er bag ud med arbejdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Det sker, at jeg har perioder hvor jeg kan trække vejret og slappe af	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Det sker at der ikke er så meget at lave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37 Arbejdskrav		Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
A	Kræver arbejdet meget koncentration?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Er dine arbejdsopgaver vanskelige og svære?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Opstår der vanskelige problemer i dit arbejde, som der ikke umiddelbart er løsninger på?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Arbejdet er så kompliceret, at jeg ikke kan lade det ligge uden at jeg skal begynde forfra med arbejdsopgaven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Mange arbejdsopgaver kører på rutinen og uden jeg behøver tænke meget over dem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41 Kontrol over eget arbejde		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, ikke rigtigt	Nej, slet ikke
A	Arbejdet giver ret stor indflydelse på min daglige arbejdssituation:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Arbejdstakt, tempo og arbejdsrytme bestemmer jeg stort set selv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Arbejdet omfatter som regel selvstændige beslutninger og vurderinger:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Arbejdet giver mig frihed til selv at planlægge udførelsen af mit arbejde:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Arbejdet giver mig et passende ansvar for mit eget arbejde:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46 Indflydelse og medbestemmelse		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, ikke rigtigt	Nej, slet ikke
A	Har du indflydelse på beslutninger vedrørende arbejdsomlægninger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Har du indflydelse på arbejdets tilrettelæggelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Har du indflydelse på beslutninger vedrørende virksomhedens økonomi, overordnede planlægning og målsætning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Synes du, at du har indflydelse på beslutninger som gælder den afdeling, du arbejder på?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Har du indflydelse på, hvem der skal gøre hvad i din enhed/faggruppe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51 Ledelsesstil		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, ikke rigtigt	Nej, slet ikke
A	De nærmeste ledere har deres "favoritter" og gør forskel på de ansatte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Man får kun tilbagemeldinger fra ledelsen, når man har lavet fejl:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Man føler sig usikker på ledelsen, ved aldrig hvor man har den:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Jeg har muligheder for at snakke om vanskeligheder i mit arbejde med min nærmeste leder:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Min nærmeste leder giver mig den information om forholdene på arbejdspladsen, som jeg behøver for at kunne udføre mit arbejde:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56 Arbejdsrolle		Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
A	I mit arbejde er reglerne for arbejdets udførelse ofte upræcise og uklare:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	I mit arbejde får jeg modstridende ordrer fra forskellige ledere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	I mit arbejde er jeg usikker på, hvad der forventes af mig:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	I mit arbejde er der utilstrækkelige informationer, materiale, udrustning og lignende for arbejdets udførelse:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Har du inden for det seneste år haft alvorlige konflikter med en eller flere af dine nærmeste ledere, som ikke blev løst på en tilfredsstillende måde for dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

61	Personlig udvikling i arbejdet	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, ikke rigtigt	Nej, slet ikke
A	Arbejdet giver mig gode muligheder for at udnytte mine evner og forudsætninger:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Arbejdet giver mig gode muligheder for personligt at udvikle mig:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Mit arbejde er interessant og spændende:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Jeg lærer noget nyt i mit arbejde:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Jeg synes, mit arbejde er meningsfuldt:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

66	Kontakt	Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
A	Jeg har kontakt med kolleger og andre ved samarbejde og fælles problemløsning:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Arbejdet er tilrettelagt således, at jeg har nær kontakt med kolleger ved arbejdets udførelse:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Når arbejdet udføres, er det muligt at snakke sammen med andre:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Den sociale kontakt mellem kollegerne på min arbejdsplads er god:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Der er altid en god kollega af få en sludder med:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

71	Arbejdsorientering og motivation	Ja, passer i høj grad	Ja, passer i nogen grad	Nej, passer ikke rigtigt	Nej, passer slet ikke
A	For mig er arbejdet en tilfredsstillelse i sig selv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	For mig er arbejdet noget der skal overstås, og kun lønnen betyder noget:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Hvis jeg fik økonomiske muligheder for det, ville jeg holde op med mit arbejde:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Hvis jeg kunne vælge et arbejde på ny, ville jeg vælge noget mere interessant:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Når jeg har lavet mit arbejde, har jeg noget at være stolt af:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handlemuligheder		Meget gode	Gode	Ikke så gode	Dårlige
76	Hvorledes oplever du, mulighederne er for at gøre noget ved belastende forhold?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77	Oplever du, at mulighederne for at få hjælp og støtte fra ledelsen er:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78	Oplever du, at mulighederne for at få hjælp og støtte fra dine kolleger er:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Velbefindende og helbred

79	Sket det efter arbejdstidens ophør:	Ja, meget ofte	Ja, ofte	Nej, ikke så ofte	Nej, sjældent
A	At du har brug for afkobling og hvile umiddelbart efter endt arbejde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	At du har så svært ved at slippe arbejdet i tankerne, når du kommer hjem, at det er generende for din fritid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	At du bekymrer dig for, at der skal opstå problemer på arbejdet, du ikke kan klare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	At du mangler lyst til at gå på arbejde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	At du er så træt efter endt arbejde, at du har svært ved at komme i gang med noget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

84	Hvor ofte har du inden for det sidste år haft nogle af de følgende problemer?	Sjældent	2-3 gange pr. måned	2-3 gange pr. uge	Næsten dagligt
A	Har du haft en følelse af ikke at komme nogen vegne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Har du haft en følelse af uligevægtighed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Har du haft en følelse af rastløshed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Har du haft en følelse af irritation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Har du haft en følelse af nedtrykthed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Har du lidt af svimmelhed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Har du lidt af smerter i maven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Har du lidt af voldsom hjertebanken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Har du lidt af smerter i øvre rygmuskler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J	Har du lidt af smerter i nedre rygmuskler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

94 Hvor mange dage har du været fraværende på grund af sygdom det sidste år? _____

Mobning

De følgende spørgsmål beskriver forskellige handlinger, som af nogle vil opfattes som mobning. Har du inden for de sidste 6 måneder selv været udsat for nogle af disse på din arbejdsplads?

		Aldrig/ sjældent	2-3 gange pr. måned	2-3 gange pr. uge	Næsten dagligt
95	At nogen med vilje tilbageholder information, så du har svært ved at udføre dit arbejde ordentligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
96	At nogen uberettiget kritiserer din arbejdsindsats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97	Uberettiget skæld ud, overfusninger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
98	At der gøres nar af dig foran andre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
99	At nogen negligerer eller gør nar af dine holdninger og meninger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	Ondskabsfulde vittigheder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
101	At nogen gør nar af din person og/eller dit privatliv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102	At nogen overhører dine spørgsmål eller forsøg på at komme i snak med dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103	At blive holdt uden for det sociale fællesskab?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104	At du fornemmer, at nogen snakker bag om din ryg eller spreder rygter om dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105	Har du, inden for de sidste 6 måneder set nogen, som er blevet mobbet på din arbejdsplads?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106	Synes du, at du selv har været udsat for mobning på din arbejdsplads inden for de sidste 6 måneder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du været udsat for psykisk vold:					
107	Har du fra klienters side været udsat for trusler om overfald/vold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
108	Har du fra klienters side været udsat for ukvemsord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

113 Hvordan oplever du dit arbejde:

Jeg er engageret og begejstret for mit arbejde		Hverken eller		Mit arbejde engagerer mig ikke rigtigt mere
1	2	3	4	5
Mit arbejde interesserer mig meget		Hverken eller		Mit arbejder er begyndt at kede mig
1	2	3	4	5
Jeg har for det meste energi til arbejdet		Hverken eller		Jeg oplever ofte at jeg ikke rigtig orker arbejdet mere
1	2	3	4	5
Jeg har som regel lyst til mit arbejde		Hverken eller		Jeg føler mig ofte følelsesmæssigt slidt
1	2	3	4	5
Når jeg arbejder er jeg koncentreret og samlet		Hverken eller		Jeg har tit svært ved at samle mig om arbejdet
1	2	3	4	5

135	De nedenfor nævnte påstande repræsenterer oplevelser, man kan have i forhold til den arbejdsplads, hvor man arbejder. Er du enig eller uenig i følgende:	Meget Uenig	Uenig	Enig	Meget Enig
G	Jeg er ligeglad med kollegerne på min arbejdsplads, og vil bare have lov til at passe mig selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K	Jeg har det bedst, hvis jeg kan passe mig selv på arbejdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	Den kollegiale kontakt betyder ikke meget for mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M	Jeg prøver altid at optræde venligt, men holder også en vis distance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N	De fleste af mine kolleger bryder sig ikke meget om de andres problemer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Organisatorisk kynisme:

H	Nye tiltag på min arbejdsplads vil ikke føre til noget godt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Heldigvis har jeg min familie og venner, for arbejdet giver mig ikke meget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J	Jeg er ligeglad med, hvordan det går med min arbejdsplads	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FØLELSERMÆSSIGE OPLEVELSER

Overvej, i hvilken grad, du indenfor de seneste **2 uger** har oplevet nogle af de følelser, som er nævnt nedenfor. Sæt venligst ét kryds ud for hver følelse.

169		Meget ofte	Ofte	Sjældent	Aldrig
1	Skuffelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bekymring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Begejstring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Lykke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Nedtrykthed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Glæde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Optimisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Tilfredshed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Frustration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Vrede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

185	I mit forhold til andre mennesker på arbejdet oplever jeg at:	Aldrig/ sjældent	2-3 gange pr. måned	2-3 gange pr. uge	Næsten dagligt
1	I mit arbejde må jeg give udtryk for positive og venlige følelser, selvom jeg indvendig ikke føler noget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	I mit arbejde må jeg give udtryk for positive følelser, selvom jeg indvendig føler irritation og vrede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	I mit arbejde må jeg undertrykke det, jeg faktisk føler, for at optræde positivt og venligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	I mit arbejde er det ikke i orden at jeg giver udtryk for mine spontane følelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tak for din besvarelse

Du er velkommen til at skrive kommentarer til spørgsmålene nedenfor eller på bagsiden