

Kortlægningen af det psykiske arbejdsmiljø med AMI's spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø

Hvad betyder de forskellige dimensioner?

Formålet med dette papir er at give en kort beskrivelse af dimensionerne i AMI's nye tre-dækker spørgeskema (tre-dækker II). Vi beskriver nedenfor alle skalaerne i konceptet, hvilket svarer til "forskerudgaven". For nogle af skalaerne gælder, at man også kan vælge længere udgaver med flere spørgsmål, men indholdet er principielt det samme. Hvor hver dimension angiver vi de spørgsmål, der anvendes i den pågældende skala.

A. Krav i arbejdet

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

Spørgsmål om kvantitative krav:

Er dit arbejde ujævnt fordelt, så at det høber sig op?

Hvor ofte sker det, at du ikke når alle dine arbejdsopgaver?

Kommer du bagud med dit arbejde?

Har du tid nok til dine arbejdsopgaver?

Arbejdstempo. I AMI's skema har vi valgt at adskille spørgsmålene om arbejdstempo fra de øvrige spørgsmål om kvantitative krav. Det skyldes, at en række jobs lægger *entydigt* vægt på højt tempo, og at højt tempo kan have andre konsekvenser for de ansatte end fx stor arbejdsmængde og mange deadlines. Højt tempo kaldes også *intensivering af arbejdet*, og har historisk især været kendt i fag med samlebåndsarbejde, tidsstudier osv. I de senere år har vi set nye fag, hvor der også er stor vægt på intensivering – fx hjemmehjælp og forskellige serviceydelser.

Spørgsmål om arbejdstempo:

Er det nødvendigt at arbejde meget hurtigt?

Er arbejdstempoet højt gennem hele arbejdsdagen?

Er det vigtigt at holde et højt arbejdstempo?

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

Spørgsmål om kognitive krav:

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

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

Spørgsmål om følelsesmæssige krav:

Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt belastende situationer?
 Skal du tage stilling til andre menneskers personlige problemer i dit arbejde?
 Er dit arbejde følelsesmæssigt belastende?
 Bliver du følelsesmæssigt berørt af dit arbejde?

Krav om at skjule følelser. At skulle skjule sine følelser er også et følelsesmæssigt krav. Dette krav findes især i arbejdet med klienter, patienter, elever og kunder. Ofte er der tale om, at man skal være høflig og venlig, selv om den pågældende kunde/klient ikke selv optræder særlig venligt eller høfligt. Også her gælder det om at være ”klædt på” til at tackle kravene. De ansatte kan fx have behov for at vide, hvor grænsen går for det, de skal finde sig i, hvis de bliver truet eller forulempet.

Spørgsmål om krav om at skjule følelser:

Kræver dit arbejde, at du behandler alle ens – også når du ikke har lyst til det?
 Kræver dit arbejde, at du skjuler dine følelser?
 Skal du være venlig og imødekommende over for alle – uanset hvordan de er over for dig?

B. Arbejdets organisering og indhold

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

Spørgsmål om indflydelse i arbejdet:

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

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

Spørgsmål om udviklingsmuligheder:

Kræver dit arbejde, at du er initiativrig?

Har du muligheder for at lære noget nyt gennem dit arbejde?
 Kan du bruge din kunnen eller færdigheder i dit arbejde?
 Giver dit arbejde dig muligheder for at udvikle dine evner?

Variation. Denne dimension handler simpelthen om, hvorvidt arbejdet er varieret eller ej. Gentagelsesarbejde er i reglen kendetegnet ved både lav indflydelse og få udviklingsmuligheder.

Spørgsmål om variation:

Er dit arbejde varieret?
 Er det nødvendigt at gøre det samme igen og igen?

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

Spørgsmål om mening i arbejdet:

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

Involvering i arbejdspladsen. Denne dimension handler om, hvor involveret man føler sig i sin arbejdsplads. Det er altså ikke faget, jobbet eller gruppen, der er i fokus her, men den samlede virksomhed, man er ansat på.

Spørgsmål om involvering i arbejdspladsen:

Nyder du at fortælle om din arbejdsplads til andre mennesker?
 Synes du, at din arbejdsplads har stor personlig betydning for dig?
 Ville du anbefale en god ven at søge en stilling på din arbejdsplads?
 Hvor ofte tænker du på at søge arbejde et andet sted?

C. Samarbejde og ledelse.

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

Spørgsmål om forudsigelighed:

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

Rolleklarhed. Rolleklarhed er et spørgsmål om at vide hvad arbejdet går ud på. Manglende rolleklarhed er en kilde til stress, forvirring og gnidninger mellem forskellige medarbejdere og

faggrupper. Rolleklarhed er både ”lodret” (Hvor meget har jeg at skulle have sagt?) og ”vandret” (Hvad skal jeg lave, og hvad skal de andre lave?).

Spørgsmål om rolle-klarhed:

Er der klare mål for dit eget arbejde?

Ved du helt klart, hvad der er dine ansvarsområder?

Ved du nøjagtigt, hvad der forventes af dig i dit arbejde?

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

Spørgsmål om rolle-konflikter:

Foretager du dig noget i arbejdet, som bliver accepteret af nogle personer, men ikke af andre?

Bliver der stillet modstridende krav til dig i dit arbejde?

Må du somme tider gøre noget, der egentlig skulle have været gjort anderledes?

Må du somme tider foretage dig ting i dit arbejde, som forekommer dig unødvendige?

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

Spørgsmål om ledelseskvalitet:

I hvor høj grad kan man sige, at den nærmeste ledelse på din arbejdsplads –

- sørger for, at den enkelte medarbejder har gode udviklingsmuligheder?
- prioriterer trivslen på arbejdspladsen højt?
- er god til at planlægge arbejdet?
- er god til at løse konflikter?

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

Spørgsmål om social støtte og feedback fra overordnede:

Hvor ofte er din nærmeste overordnede villig til at lytte til dine problemer med arbejdet?

Hvor ofte får du hjælp og støtte fra din nærmeste overordnede?

Hvor ofte taler din nærmeste overordnede med dig om, hvor godt du udfører dit arbejde?

Social støtte fra kolleger. Denne dimension har samme indhold som den ovenstående vedrørende lederstøtte, blot er der her tale om støtte og feedback fra kolleger.

Spørgsmål om social støtte og feedback fra kolleger:

Hvor ofte får du hjælp og støtte fra dine kolleger?

Hvor ofte er dine kolleger villige til at lytte til dine problemer med arbejdet?

Hvor ofte taler dine kolleger med dig om, hvor godt du udfører dit arbejde?

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

Spørgsmål om belønning:

Bliver dit arbejde anerkendt og påskønnet af ledelsen?

Bliver du respekteret af ledelsen på din arbejdsplads?

Bliver du behandlet retfærdigt på din arbejdsplads?

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

Spørgsmål om socialt fællesskab:

Er der en god stemning mellem dig og dine kolleger?

Er der et godt samarbejde blandt kollegerne på din arbejdsplads?

Føler du dig som en del af et fællesskab på din arbejdsplads?

D. Utryghed og tilfredshed

Utryghed. Om man føler sig tryk eller utryk i sin ansættelse, afhænger både af den enkelte person, af arbejdspladsen og af situationen på arbejdsmarkedet.

Spørgsmål om utryghed i arbejdet:

Er du bekymret for at blive arbejdsløs?

Er du bekymret for at blive overflødig på grund af ”ny teknik”?

Er du bekymret for, at det kan blive svært at finde et nyt job, hvis du bliver arbejdsløs?

Er du bekymret for, at du mod din vilje forflyttes til andet arbejde?

Tilfredshed med arbejdet. De ansattes tilfredshed med deres arbejde er selvfølgelig en meget vigtig dimension. Man skal være opmærksom på, at der godt kan være stor tilfredshed og *samtidigt* mange problemer.

Spørgsmål om tilfredshed med arbejdet:

Angående dit arbejde i almindelighed. Hvor tilfreds er du med –

- dine fremtidsudsigter i arbejdet?
- arbejdsmiljøet?
- måden, dine evner bruges på?
- dit job som helhed, alt taget i betragtning?

E. Familie-arbejde balance

Arbejde-familie konflikt. Disse tre spørgsmål belyser den mulige konflikt mellem arbejde og familieliv/privatliv. Vi fokuserer især på to former, nemlig konflikt vedrørende energi (psykisk og fysisk overskud) og tid.

Spørgsmål om arbejde-familie konflikt:

Sker det, at der er konflikt mellem dit arbejde og privatliv, sådan at du helst ville være ”begge steder på én gang”?

De næste tre spørgsmål handler om, hvordan dit arbejde påvirker dit privatliv:

Føler du, at dit arbejde tager så meget af din energi, at det går ud over privatlivet?

Føler du, at dit arbejde tager så meget af din tid, at det går ud over privatlivet?

Siger din familie eller venner til dig, at du arbejder for meget?

Familie-arbejde konflikt. I denne skala ser vi på, om familiens/privatlivets krav går ud over arbejdet. Igen ser vi på to former: energi og tid.

Spørgsmål om familie-arbejde konflikt

De næste to spørgsmål handler om, hvordan dit privatliv påvirker dit arbejde:

Føler du, at dit privatliv tager så meget af din energi, at det går ud over arbejdet?

Føler du, at dit privatliv tager så meget af din tid, at det går ud over arbejdet?

F. Værdier på arbejdspladsen

”Lodret” tillid og troværdighed (mellem ledelse og medarbejdere):

Stoler ledelsen på, at medarbejderne gør et godt stykke arbejde?

Kan man stole på de udmeldinger, der kommer fra ledelsen?

Holder ledelsen vigtige informationer skjult for medarbejderne?

Kan de ansatte give udtryk for deres meninger og følelser?

”Vandret” tillid og troværdighed (mellem medarbejderne):

Holder de ansatte informationer skjult for hinanden?

Holder de ansatte informationer skjult for ledelsen?

Stoler de ansatte i almindelighed på hinanden?

Retfærdighed og respekt:

Bliver konflikter løst på en retfærdig måde?

Bliver man anerkendt for et godt stykke arbejde?

Bliver alle forslag fra de ansatte behandlet seriøst af ledelsen?

Bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde?

Rummelighed, det sociale ansvar:

Bliver mænd og kvinder behandlet som ligeværdige på din arbejdsplads?

Er der plads til ansatte med forskellig etnisk baggrund og religion?*)

Er der plads til ældre medarbejdere?

Er der plads til ansatte med forskellige skavanker og handicaps?

G. Helbred og velbefindende

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

Spørgsmål om selvvurderet helbred:

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

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

Spørgsmål om stress:

Hvor tit har du haft problemer med at slappe af?

Hvor tit har du været irriteret?

Hvor tit har du været anspændt?

Hvor tit har du været stresset?

Udbrændthed. Denne dimension handler om graden af fysisk og psykisk træthed/udmattelse hos den ansatte. Vi har valgt fire spørgsmål ud fra Copenhagen Burnout Inventory (skalaen for Personlig Udbrændthed). En høj grad af udbrændthed hænger sammen med højt fravær, arbejdsophør, søvnbesvær og risiko for hjertesygdom

Spørgsmål om udbrændthed:

Hvor tit har du følt dig udkørt?

Hvor tit har du været fysisk udmattet?

Hvor tit har du været følelsesmæssigt udmattet?

Hvor tit har du været træt?

Søvnbesvær. Dårlig søvnkvalitet viser sig på to måder: Man sover for lidt, og man sover for dårligt. En god søvn er helt nødvendig for den daglige restitution, så at man ikke "kører ned" over en længere periode. Søvnbesvær kombineret med for lidt søvn (under 7 timer) giver blandt andet øget risiko for hjertesygdom. På arbejdspladsen giver søvnbesvær større risiko for arbejdsulykker samt lav kvalitet og produktivitet i arbejdet.

Spørgsmål om søvnbesvær:

Hvor tit har du sovet dårligt og uroligt?

Hvor tit har du haft svært ved at falde i søvn?

Hvor tit er du vågnet for tidligt uden at kunne falde i søvn igen?

Hvor tit er du vågnet flere gange og haft svært ved at falde i søvn igen?

Depressive symptomer. Formålet med denne dimension er ikke at ”diagnosticere” depression, men at vurdere tilstedeværelsen af nogle symptomer, der kan karakteriseres som depressive. Tilstedeværelsen af sådanne symptomer kan være en vigtig advarsel, om at en negativ udvikling er i gang for den ansatte. Hvis man på en afdeling eller arbejdsplads har et højt niveau for disse symptomer, er det vigtigt, at man forsøger at finde frem til årsagerne.

Spørgsmål om depressive symptomer:

Hvor tit har du været trist til mode?

Hvor tit har du manglet selvtillid?

Hvor tit har du haft dårlig samvittighed eller skyldfølelse?

Hvor tit har du manglet interesse for de ting, du foretager dig i dagligdagen?

Somatisk stress. Somatisk stress er symptomer på stress, som man kan mærke i kroppen. Somatiske stress-symptomer kan ofte være arbejdsbetingede og har i reglen konsekvenser for arbejdspladsen i form af fravær mv.

Spørgsmål om somatisk stress:

Hvor tit har du haft ondt i maven?

Hvor tit har du haft ondt i hovedet?

Hvor tit har du haft hjertebanken?

Hvor tit har du haft muskelspændinger?

Kognitiv stress. De kognitive stress-symptomer handler om, hvordan hjernen fungerer. Kognitiv stress kan især være et problem, hvis det er vigtigt, at der tages hurtige beslutninger, eller hvor der er høje krav om koncentration.

Spørgsmål om kognitiv stress:

Hvor tit har du haft koncentrationsbesvær?

Hvor tit har du haft svært ved at tænke klart?

Hvor tit har du haft svært ved at træffe beslutninger?

Hvor tit har du haft svært ved at huske?

H. Personlige egenskaber

Self-efficacy:

Jeg kan altid løse vanskelige problemer, hvis jeg prøver ihærdigt nok.

Hvis nogen modarbejder mig, finder jeg en måde at opnå det, jeg vil.

Det er let for mig at holde fast ved mine planer og realisere mine mål.

Jeg er sikker på, at jeg kan håndtere uventede hændelser.

Når jeg støder på et problem, kan jeg som regel finde flere løsninger.

Lige meget hvad der sker, kan jeg som regel klare det.