



Følelsesmæssige krav og positive faktorer i arbejdet

Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø 2012

Udarbejdet af:
Flemming Pedersen, Karen Albertsen og studentermedhjælp Lisa Kludt,
TeamArbejdsliv

Ansvarshavende redaktør:
Flemming Andersen, kommunikationschef i FTF
Foto: Colourbox
Layout: FTF
Tryk: FTF

December 2012
ISBN-nummer: 978-87-7356-148-5

Bestilling:
Telefon: 33 36 88 00 eller ftf@ftf.dk
Pris medlemmer: kr. 20,-
Pris ikke-medlemmer: kr. 50,-

FTF – Hovedorganisation for 450.000 offentligt og privat ansatte
Niels Hemmingsens Gade 12 - Postboks 1169 - 1010 København K
Tlf: 33 36 88 00 - Fax: 33 36 88 80 - E-mail: ftf@ftf.dk - www.ftf.dk



Arbejdet med mennesker kræver fokus på positive faktorer i arbejdet

Rigtigt mange FTF'ere arbejder med mennesker. For de fleste er det meget meningsfuldt, men det kan også være kilden til stress og udbrændthed. Hvis man oplever ikke at kunne udføre arbejdet tilfredsstillende, går det direkte ud over andre mennesker, som ikke får den hjælp, de har behov for. Det er en belastning. Det gælder ikke mindst i en tid præget af mange omstruktureringer og nedskæringer.

Høje følelsesmæssige krav er et vilkår, når man arbejder med mennesker. Derfor skal arbejdspladserne aktivt arbejde for at sikre rammerne for, at kerneopgaven kan løses tilfredsstillende, og dermed minimere de negative konsekvenser, det kan have for medarbejdernes trivsel og helbred.

Her er positive arbejdsmiljøfaktorer vigtige. Vi ved, at god ledelse, social støtte, indflydelse i arbejdet, udviklingsmuligheder og social kapital er vigtige forudsætninger for, at medarbejderne kan trives med høje følelsesmæssige krav i arbejdet.

Derfor skal arbejdsmiljøindsatsen gå på to ben. Først og fremmest skal indsatsen fokusere på at minimere risikofaktorer. Dernæst skal indsatsen understøtte de positive arbejdsmiljøfaktorer, der kan fremme et godt psykisk arbejdsmiljø og hæmme de negative konsekvenser, som arbejdet med mennesker kan have.

I FTF er vi optaget af at skabe de bedste rammer for et godt og udviklende arbejdsliv. Derfor har vi bedt TeamArbejdsliv om at gennemføre en stor undersøgelse, der sætter fokus på de særlige udfordringer for FTF-grupperne. I denne rapport er fokus på følelsesmæssige krav i arbejdet og betydningen af positive faktorer for det psykiske arbejdsmiljø og helbredet.

Tak til TeamArbejdsliv for en spændende analyse, som jeg håber, vil danne grundlag for gode diskussioner i FTF, der kan hjælpe os til at sætte fokus på vigtigheden af, at fremtidens arbejdsmiljøindsats går på to ben.

Bente Sorgenfrey
Formand

INDHOLDSFORTEGNELSE

| | |
|--|-----------|
| Forord | 3 |
| Indledning | 6 |
| Konklusion | 8 |
| Følelsesmæssige krav i arbejdet | 9 |
| Delkonklusion | 9 |
| Følelsesmæssige krav og trivsel | 9 |
| Positive faktorer i det psykiske arbejdsmiljø | 14 |
| Delkonklusion | 14 |
| Positive faktorer | 14 |
| Sammenhængen mellem positive faktorer i arbejdet og følelsesmæssige krav | 15 |
| Social kapital | 17 |
| Social kapital, trivsel og helbred | 19 |
| Positive faktorer som buffer for negative virkninger af følelsesmæssige krav | 21 |
| Metode | 23 |
| Bilag - Centrale skalaer og spørgsmål | 24 |

Følelsesmæssige krav og positive faktorer i arbejdet

INDLEDNING

Dette er den fjerde af fire temapublikationer som FTF udgiver om resultaterne fra en omfattende kortlægning af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø ultimo oktober 2011 til primo februar 2012. Det er fjerde gang, at FTF gennemfører en sådan undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø. Undersøgelserne er gennemført cirka hvert femte år.

Undersøgelsen er udsendt til godt 25.000 respondenter og med over 15.000 besvarelser er svarprocenten på 65,1 efter korrektion for de respondenter, som ikke kunne kontaktes.

Formålet med denne rapport er at sætte fokus på belastninger fra følelsesmæssige krav i arbejdet, og undersøge om positive faktorer i arbejdet kan øge trivsel og helbred. Publikationen beskriver i første del, hvad følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser er, hvem der udsættes for dem, og hvilke konsekvenser det kan have for dem, der oplever det. Vi ser på konsekvenser i form af stress, arbejdsrelateret udbrændthed, nedsat psykisk velbefindende og sygefravær. Rapportens anden del beskriver positive faktorer i arbejdet så som god ledelse, oplevelse af retfærdighed, tillid og godt samarbejde (høj social kapital), god social støtte og indflydelse på tilrettelæggelsen af eget arbejde. Vi undersøger, hvordan de positive faktorer hænger sammen med følelsesmæssige krav, og hvad det betyder for håndteringen af følelsesmæssige krav, at medarbejderne oplever positive faktorer i arbejdet.

At arbejde med andre mennesker, er for mange FTF'ere en primær opgave, som betyder, at de må forholde sig til og håndtere andre menneskers problemer og vanskeligheder som en del af deres arbejde. Dette indebærer høje følelsesmæssige krav i arbejdet. I mange situationer er det også nødvendigt, at man som medarbejder ikke giver udtryk for sine egne følelser og frustrationer, men håndterer relationen professionelt. Dette indebærer høje krav til at skjule følelser. Hvis de følelsesmæssige krav og krav

om at skjule følelser bliver for store eller for vanskelige at håndtere, kan det få negative konsekvenser i form af dårlig trivsel og dårligt helbred. Forskning har vist, at hvis man som medarbejder samtidig oplever organisatoriske problemer, bidrager det til, at de følelsesmæssige krav bliver ekstra vanskelige at håndtere.

Positive faktorer i arbejdet, i form af fx god ledelse, høj social kapital, god social støtte og indflydelse på tilrettelæggelsen af eget arbejde, kan derimod bidrage til, at de samlede belastninger i arbejdet bliver mindre, og at de følelsesmæssige krav bliver lettere at håndtere. Omvendt kan belastningerne blive endnu større, hvis man udsættes for dårlig ledelse, mistillid, mangel på social støtte og dårligt indbyrdes samarbejde. Kvaliteten af relationerne mellem medarbejdere indbyrdes og mellem medarbejdere og ledelse vil sandsynligvis smitte af på kvaliteten af kontakten med kunder, klienter, patienter og elever. På den måde kan dårlige relationer på arbejdspladsen bidrage til dårlig kvalitet af arbejdet, og gode relationer kan omvendt bidrage til bedre kvalitet af arbejdet. Forskning har dokumenteret sammenhæng mellem social kapital og forskellige mål for produktivitet og kvalitet i arbejdet.

Der er således god grund til at sætte fokus på, hvordan kvaliteten af samarbejdet mellem medarbejdere og ledere og mellem medarbejdere indbyrdes kan styrkes, og om det herigennem er muligt at mindske de følelsesmæssige belastninger i arbejdet og de helbredsmæssige konsekvenser heraf.

I rapporten anvendes en opdeling af de 21 organisationer, som deltager i undersøgelsen, i fem brancheområder. Organisationerne er inddelt i brancheområder som beskrevet på næste side.

| Brancheopdeling | |
|--|--|
| Brancheområde | Organisation |
| Administration, service og tjenesteydelser | Dansk Socialrådgiverforening Konstruktørforeningen Cabin Union Denmark Centralforeningen for Stampersonel Dansk Told- og skatteforbund SAFU |
| Dag- og døgninstitution | BUPL |
| Finans og forsikring | Finansforbundet Danske Forsikringsfunktionærers Landsforbund |
| Sundhedssektoren | Dansk Sygeplejeråd Dansk Tandplejerforening Ergoterapeutforeningen Jordemoderforeningen Radiograf Rådet Danske Fysioterapeuter Kost- og Ernæringsforbundet |
| Undervisning | Danmarks Lærerforening Frie Skolers Lærerforening Handelsskolernes Lærerforening Dansk Musiker Forbund (ansatte på musikskoler) Uddannelsesforbundet |

KONKLUSION

FTF'ere har højere følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser end landsgennemsnittet af lønmodtagere. Det hænger naturligt sammen med, at arbejde med mennesker er en central del af kerneopgaven for mange FTF'ere. Specielt oplever medarbejdere på dag- og døgn-institutionsområdet og på undervisningsområdet høje følelsesmæssige krav.

Følelsesmæssige krav i arbejdet og krav om at skjule følelser hænger begge sammen med en række indikatorer for trivsel og helbred. Høje følelsesmæssige krav og høje krav om at skjule følelser hænger sammen med øget risiko for stress, arbejdsrelateret udbrændthed, dårligere psykisk velbefindende og højere sygefravær. En fjerdedel af de medarbejdere, der oplever meget høje følelsesmæssige krav er meget eller virkelig meget stressede. Kun 3 procent blandt de, der oplever små eller meget små følelsesmæssige krav i arbejdet er meget eller virkelig meget stressede. Det gennemsnitlige sygefravær indenfor det seneste år er på 11 dage blandt de, der oplever meget høje følelsesmæssige krav i arbejdet, mens det er nede på 6,3 dage blandt de, der oplever meget små følelsesmæssige krav.

Resultaterne fra undersøgelsen peger på, at følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser hænger sammen med en række positive faktorer i arbejdet. Der er en øget sandsynlighed for, at man oplever høje følelsesmæssige krav og høje krav om at skjule følelser, når man er belastet af dårlig ledelseskvalitet, ringe social støtte, lav social kapital, lav beslutningskontrol og få udviklingsmuligheder. Det er nærliggende at tænke sig, at de dårlige relationer på arbejdspladsen bidrager til, at man oplever yderligere følelsesmæssige belastninger i arbejdet.

De positive faktorer i arbejdet hænger også sammen med bedre trivsel og helbred. Både ledelseskvalitet, social støtte fra overordnede og kolleger, beslutningskontrol, udviklingsmuligheder og social kapital hænger sammen med mindre stress og arbejdsrelateret udbrændthed og med bedre psykisk velbefindende. Social kapital er den faktor, der hænger stærkest sammen med hver af de tre mål for trivsel. Fx er der 14 procent, som er meget eller virkelig meget stressede blandt de, der oplever middel social kapital på deres arbejdsplads, mens kun 3 procent af de, der oplever høj social på deres arbejdsplads er meget eller virkelig meget stressede. Det gennemsnitlige sy-

gefravær indenfor det seneste år er på 9 dage blandt de, der oplever middel social kapital på deres arbejdsplads, mens det er nede på 6,7 dage blandt de, der oplever meget høj social kapital på deres arbejdsplads.

Resultaterne peger således på, at positive faktorer i arbejdet hænger sammen med færre følelsesmæssige belastninger i arbejdet og med bedre trivsel og helbred. De peger yderligere på, at alle de positive faktorer kan fungere som buffere mod de negative effekter af følelsesmæssige krav i arbejdet. De positive jobfaktorer ser ud til at kunne moderere virkningen af de følelsesmæssige krav på hvert af trivselsmålene; stress, psykisk velbefindende og udbrændthed. Det betyder fx, at effekten af de følelsesmæssige krav på psykisk velbefindende afhænger af, om man oplever social støtte fra kolleger og overordnede. Desto højere de følelsesmæssige krav er, desto mere afgørende er det, om den sociale støtte er høj eller lav. De største effekter finder vi for social kapital tæt fulgt af ledelseskvalitet.

Resultaterne peger således på, at høje følelsesmæssige krav i arbejdet og krav om at skjule følelser kan have nogle betydelige negative virkninger på trivsel og helbred, men at nogle af de negative virkninger kan mindskes ved at styrke de positive faktorer i arbejdet. De positive faktorer kan i sig selv bidrage til bedre trivsel og helbred, de kan mindske oplevelsen af de følelsesmæssige belastninger i arbejdet, og de kan mindske den negative effekt af belastningerne på trivsel og helbred.

Delkonklusion

At arbejde med mennesker er en central del af kerneopgaven for mange FTF'ere, og FTF'erne har da også samlet set væsentligt højere følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser end landsgennemsnittet af lønmodtagere. Medarbejdere på undervisningsområdet, dag- og døgninstitutionsområdet og sundhedsområdet oplever de højeste følelsesmæssige krav i arbejdet, mens brancherområdet finans og forsikring rapporterer følelsesmæssige krav i arbejdet og krav om at skjule følelser på niveau med landsgennemsnittet af lønmodtagere. Dette hænger også naturligt sammen med, at arbejdet med andre mennesker udgør en mindre central del af kerneopgaven indenfor dette brancheområde.

Høje følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser hænger sammen med øget risiko for et højt stressniveau, arbejdsrelateret udbrændthed, dårligere psykisk velbefindende, og højere sygefravær. Der er således en fjerdedel af de medarbejdere, der oplever meget høje følelsesmæssige krav, som er meget eller virkelig meget stressede, mod kun 3 procent blandt de, der oplever små eller meget små følelsesmæssige krav i arbejdet. Tilsvarende er omkring en femtedel af dem, der oplever meget store krav om at skjule følelser, meget eller virkelig meget stressede. Det gennemsnitlige sygefravær indenfor det seneste år er på 11 dage blandt de, der oplever meget høje følelsesmæssige krav i arbejdet, mens det er nede på 6,3 dage blandt de, der oplever meget små følelsesmæssige krav.

Resultaterne peger på, at den enkeltes oplevelse af, hvor høje de følelsesmæssige krav er, hænger meget godt sammen med, hvor belastende de er for trivsel og velbefindende.

Følelsesmæssige krav og trivsel

Det Nationale Forskningscenter for arbejdsmiljø skriver om følelsesmæssige krav at de:

"... 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."

Om krav om at skjule følelser skriver Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø:

"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."¹

Følelsesmæssige krav er uundgåelige, når man arbejder med andre mennesker. Samtidig opleves det at arbejde med andre mennesker ofte meget meningsfuldt. For en del af de mennesker, som har valgt en profession, hvor man arbejder med andre mennesker, har det netop været det, der har været tiltrækkende ved jobbet. Ofte vil de samme job derfor være forbundet med høje følelsesmæssige krav og høj grad af mening i arbejdet. Når de følelsesmæssige krav bliver belastende, kan det handle om, at de bliver *for* store eller *for* mange eller *for* svære at håndtere på en tilfredsstillende måde. Hvis man af den ene eller anden grund ikke ser sig i stand til at udføre sit arbejde i en tilfredsstillende kvalitet, er det ekstra belastende, hvis man oplever, at det går meget direkte ud over andre mennesker, som ikke får den hjælp eller de ydelser, som de har brug for.

Krav om at skjule følelser hænger ofte sammen med følelsesmæssige krav i arbejdet, men dækker alligevel ikke helt det samme. Fx kan job med en høj grad af kundekontakt indebære høje krav til, at man som professionel opfører sig venligt og imødekommende overfor kunderne, uanset hvordan de opfører sig, men det indebærer ikke nødvendigvis krav om at man skal forholde sig til kundernes følelsesmæssige problemer. Omvendt kan der være job, som stiller høje følelsesmæssige krav i form af, at man skal tage stilling til andre menneskers problemer, men som samtidig tillader at man som professionel i hvert fald i nogen grad giver udtryk for egne følelser.

Forskning på området

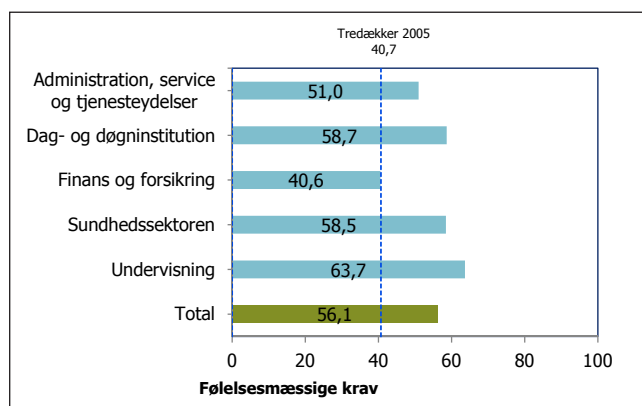
Der er ikke lavet meget forskning om betydningen af følelsesmæssige krav defineret på den måde, man i Danmark har arbejdet med begrebet. Resultater fra Danmark viser sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav i arbejdet og brug af psykofarmaka² og øget sygefravær³.

Den største del af den internationale forskning kommer tættere på det, vi forstår ved krav om at skjule følelser. Et stort review over forskning vedrørende emotionelt arbejde (som svarer nogenlunde til krav om at skjule følelser) finder, at høje krav om at skjule følelser kan påvirke helbredet negativt. Specielt er der fundet belæg for, at det kan føre til udbrændthed. Der er også fundet belæg for, at kombinationen af krav om at skjule følelser og af organisatoriske problemer kan føre til et ekstra højt niveau af udbrændthed. Beslutningskontrol og social støtte kan omvendt bidrage til at mindske (moderere) den negative virkning af krav om at skjule følelser på udbrændthed⁴. En ny metaanalyse bekræfter at krav om at skjule følelser hænger sammen med forskellige mål for dårlig trivsel, og i nogen grad også med dårligere præstationer på arbejdet⁵. Enkelte undersøgelser har peget på, at krav til at skulle vise positive følelser i relation til arbejdet (modsat krav om at skulle skjule negative følelser), kan have en positiv effekt på oplevelsen af personlig præstation i arbejdet⁶.

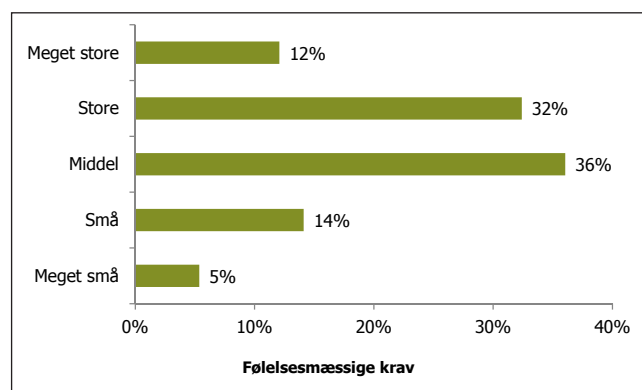
Følelsesmæssige krav

Gennemsnittet for følelsesmæssige krav for FTF2011 ligger cirka 16 point over landsgennemsnittet målt ved tredækker 2005⁷ og må dermed betegnes som markant højere end dette. Det er ikke ny viden men forventeligt, da der inden for FTF området er mange, der arbejder med direkte kontakt til elever, klienter, kunder, patienter mv., som kan betyde eksponering for store følelsesmæssige krav i arbejdet.

Der er meget store interne forskelle imellem de fem FTF branchegrupper i 2011. Undervisning, dag- og døgninstitutioner samt sundhedssektoren ligger alle højt på følelsesmæssige krav. Administration, service og tjenesteydelser ligger betydeligt lavere, men stadig over landsgennemsnittet. Finans og forsikring ligger lavere end de andre branchegrupper og på niveau med landsgennemsnittet.



Lidt over en tiendedel af FTF'erne rapporterer meget store følelsesmæssige krav i arbejdet, mens knap en tredjedel rapporterer store følelsesmæssige krav. Knap en femtedel rapporterer små eller meget små følelsesmæssige krav.



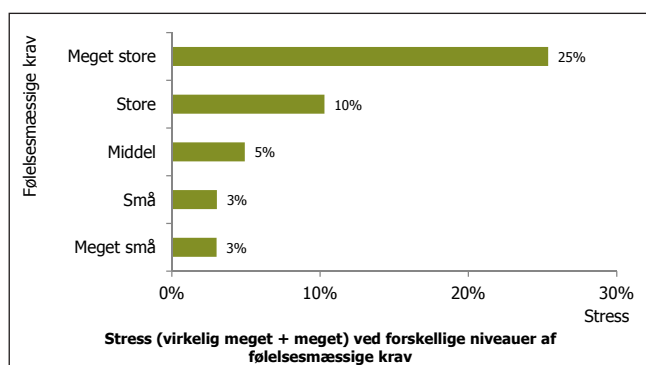
Sammenhæng mellem følelsesmæssige krav og andre faktorer

Vi har set på, hvordan sammenhængen er mellem følelsesmæssige krav på den ene side og på den anden side selvoplevet stress, psykisk velbefindende, arbejdsrelateret udbrændthed og sygefravær.

Følelsesmæssige krav og stress

Af figuren fremgår det, hvor mange procent af FTF'erne, der rapporterer "ret meget" eller "virkelig meget" stress for forskellige niveauer af følelsesmæssige krav. Det fremgår af figuren, at der er en tydelig sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav og stress. En fjerdedel af dem der oplever meget høje følelsesmæssige krav oplever for tiden også "ret meget" eller "virkelig meget" stress, forstået som "...en situation, hvor man føler sig anspændt, rastløs, nervøs eller urolig eller ikke kan sove om natten, fordi man tænker på problemer hele tiden". En

tiendedel af dem, der oplever store følelsesmæssige krav i arbejdet, oplever også "ret meget" eller "virkelig meget" stress.

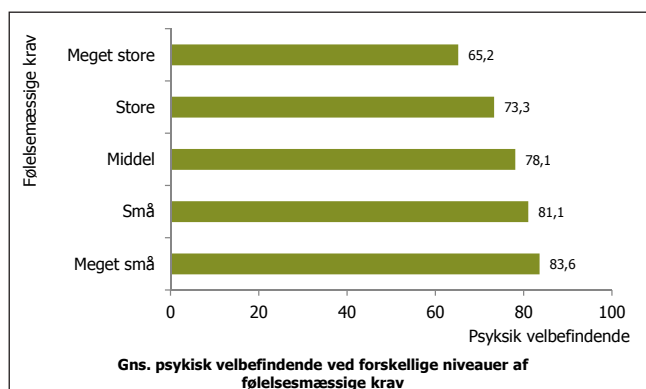


Følelsesmæssige krav og psykisk velbefindende

Figuren viser den gennemsnitlige score på psykisk velbefindende (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af følelsesmæssige krav. Det fremgår, at det gennemsnitlige niveau af psykisk velbefindende er lavere desto højere følelsesmæssige krav, respondenterne oplever.

Specielt sker der et fald i psykisk velbefindende, når man går fra middel til store følelsesmæssige krav og igen, når man går fra høje til meget høje følelsesmæssige krav.

Det ser således ud til, at den enkeltes oplevelse af, om de følelsesmæssige krav er høje eller meget høje, hænger meget godt sammen med, om de er belastende for trivsel og velbefindende.

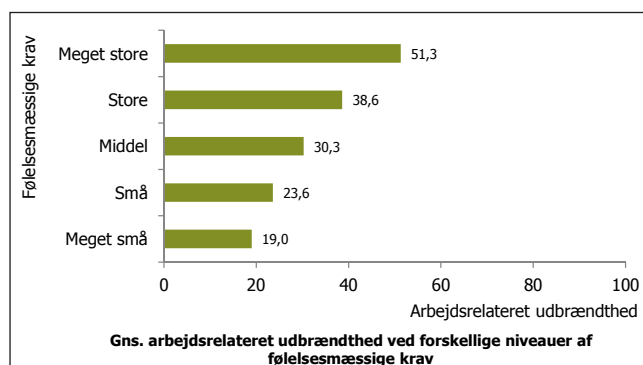


Følelsesmæssige krav og arbejdsrelateret udbrændthed

Figuren viser den gennemsnitlige score på arbejdsrelateret udbrændthed (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af følelsesmæssige krav. Det fremgår, at det gennemsnitlige niveau af arbejdsrelateret udbrændthed

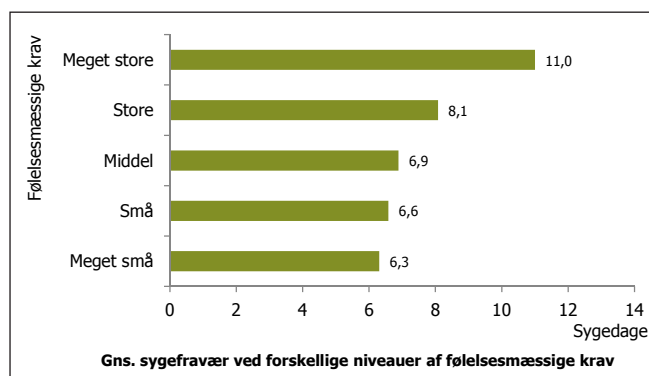
er højere desto højere følelsesmæssige krav, respondenterne oplever.

Forskellene på oplevelsen af udbrændthed mellem hver af grupperne er tydelig og må klart forventes at være mærkbar. Desto større følelsesmæssige krav, desto større forskelle på niveauerne i arbejdsrelateret udbrændthed.



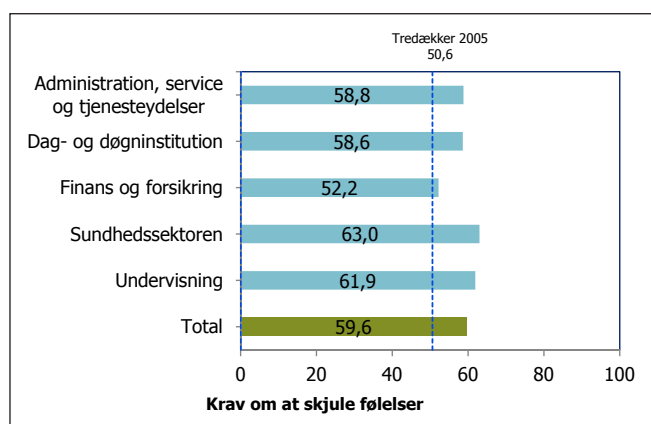
Følelsesmæssige krav og sygedage

Figuren viser det gennemsnitlige antal sygefraværsdage for forskellige niveauer af følelsesmæssige krav i arbejdet. Det fremgår, at desto højere de følelsesmæssige krav opleves, desto højere er det gennemsnitlige antal sygedage. Der er størst forskel på sygefraværet mellem de høje niveauer af følelsesmæssige krav. Hvor de der oplever meget store følelsesmæssige krav i gennemsnit har haft 11 sygefraværsdage indenfor det seneste år, så har de der oplever store følelsesmæssige krav i gennemsnit haft godt 8, de der oplever middel følelsesmæssige krav, godt 7, og de der oplever små eller meget små følelsesmæssige krav mellem 6 og 7 sygefraværsdage.



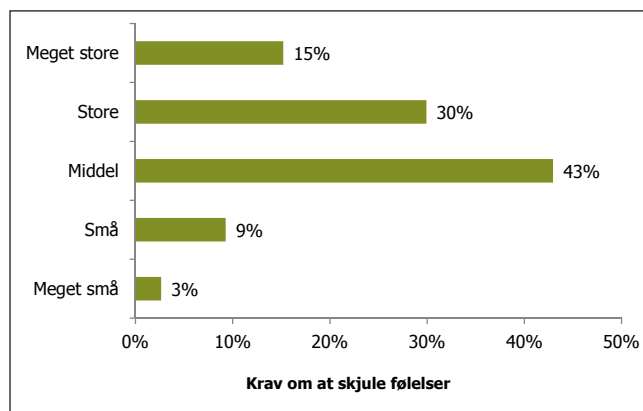
Krav om at skjule følelser

FTF gennemsnittet for 2011 ligger 9 point over landsgennemsnittet målt ved tredækker-undersøgelsen af lønmodtagernes psykiske arbejdsmiljø fra 2005. Selvom sammenligningsgrundlaget ikke er helt nyt, er der ikke grund til at antage, at landsgennemsnittet skulle have ændret sig væsentligt. Vi kan derfor gå ud fra, at FTF'erne ligger væsentligt over landsgennemsnittet og dermed er mere eksponeret for krav om at skjule følelser i arbejdet.



Forskellen mellem brancheområder er noget mindre end det var tilfældet for følelsesmæssige krav. Finans- og forsikring ligger klart lavere end de fire andre brancheområder, men stadig lidt over landsgennemsnittet. De fire øvrige brancheområder ligger tæt på hinanden. Det er bemærkelsesværdigt, at administration, service og tjenesteydelser ligger blandt de højtscorende på krav om at skjule følelser, mens brancheområdet lå længere nede på følelsesmæssige krav. Det kan skyldes, at karakteren af relationerne til kunder/klienter/borgere i dette brancheområde skiller sig ud ved oftere at have en mere kortvarig og formel karakter og dermed i mindre grad kræver involvering i andre menneskers problemer (følelsesmæssige krav), men i høj grad kræver professionel sagsbehandling, hvor ens egne følelser holdes udenfor (krav til at skjule følelser).

Af figuren i næste spalte fremgår det, at knap en sjettedel af FTF'erne rapporterer meget store krav om at skjule følelser, mens knap en tredjedel rapporterer store krav. Omkring en ottendedel rapporterer små eller meget små krav om at skjule følelser.



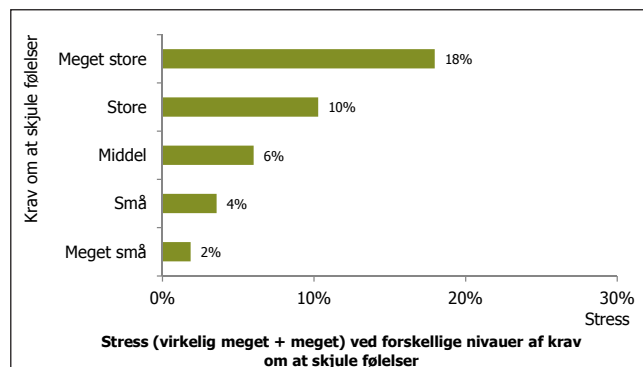
Sammenhæng mellem krav om at skjule følelser og andre faktorer

Vi har set på, hvordan sammenhængen er mellem krav om at skjule følelser på den ene side og på den anden side selvoplevet stress, psykisk velbefindende, arbejdsrelateret udbrændthed og sygefravær.

Krav om at skjule følelser og stress

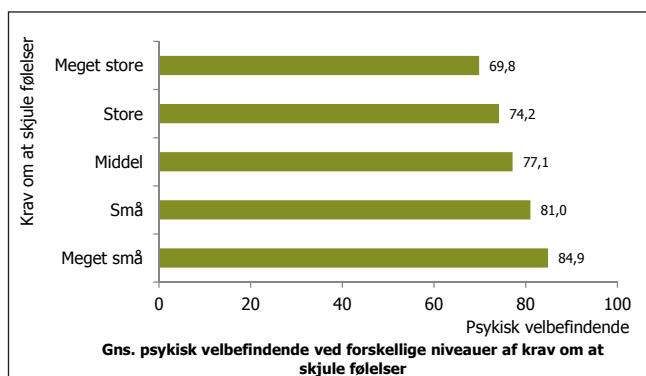
Af figuren fremgår det, hvor mange procent af FTF'erne, der rapporterer "ret meget" eller "virkelig meget" stress for forskellige niveauer af krav om at skjule følelser. Figuren ligner den, vi fandt for sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og stress. Der er en tydelig sammenhæng mellem høje krav til at skjule følelser og stress. Knap en femtedel af dem, der oplever meget høje krav om at skjule følelser, oplever for tiden også "ret meget" eller "virkelig meget" stress, forstået som "...en situation, hvor man føler sig anspændt, rastløs, nervøs eller urolig eller ikke kan sove om natten, fordi man tænker på problemer hele tiden". En tiendedel af dem, der oplever store krav til at skjule følelser, oplever også "ret meget" eller "virkelig meget" stress.

Figuren viser, at sammenhængen mellem krav om at skjule følelser og stress bliver stærkere, desto højere niveauet af følelsesmæssige krav er.



Krav om at skjule følelser og psykisk velbefindende

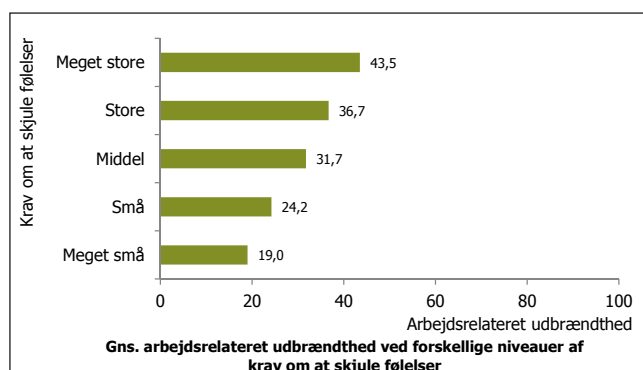
Figuren viser den gennemsnitlige score på psykisk velbefindende (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af krav om at skjule følelser. Det fremgår, at det gennemsnitlige niveau af psykisk velbefindende er lavere desto højere krav om at skjule følelser, respondenterne oplever. Forskellene i den gennemsnitlige rapportering af psykisk velbefindende mellem de enkelte niveauer af krav om at skjule følelser er næppe mærkbar, men sammenligner man over flere niveauer, vil forskellene være mærkbare. Der vil således være mærkbar forskel på oplevelsen af psykisk velbefindende for de der oplever meget store krav om at skjule følelser sammenlignet med de der oplever middel krav. Der vil også være mærkbare forskelle mellem store og små krav om at skjule følelser og mellem middel og meget små krav om at skjule følelser.



Krav om at skjule følelser og arbejdsrelateret udbrændthed

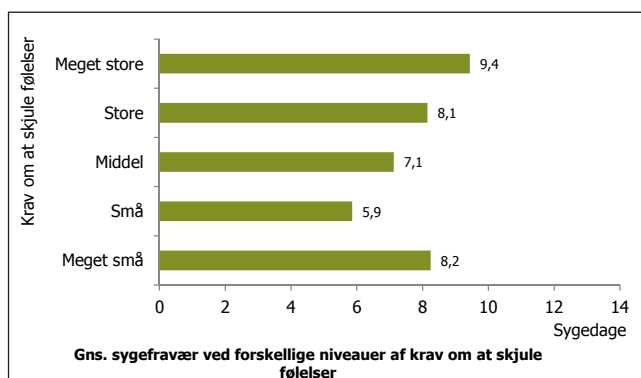
Figuren viser den gennemsnitlige score på arbejdsrelateret udbrændthed (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af krav om at skjule følelser. Det fremgår, at det gennemsnitlige niveau af arbejdsrelateret udbrændthed er højere desto højere krav om at skjule følelser, respondenterne oplever.

Forskellene på oplevelsen af udbrændthed mellem hver af grupperne må klart forventes at være mærkbar.



Krav om at skjule følelser og sygedage

Figuren viser det gennemsnitlige antal sygefraværsdage for forskellige niveauer af krav om at skjule følelser. Når man ser bort fra gruppen med meget små krav om at skjule følelser, fremgår det, at desto højere kravene om at skjule følelser opleves, desto højere er det gennemsnitlige antal sygedage.



I kategorierne fra små til meget store krav om at skjule følelser stiger det gennemsnitlige antal sygefraværsdage med ca. en dag pr kategori. Hvor de der oplever små krav om at skjule følelser har i gennemsnit godt 6 sygedage om året, så har de, der oplever meget store følelsesmæssige krav godt 9 sygefraværsdage om året. Kun få respondenter oplever meget små krav om at skjule følelser, og tallene kan derfor være mere usikre for denne gruppe.

POSITIVE FAKTORER I DET PSYKISKE ARBEJDSMILJØ

Delkonklusion

Høje følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser hænger sammen med om man oplever en række positive faktorer i arbejdet. Der er således en øget sandsynlighed for at opleve høje følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser i arbejdet, hvis man oplever dårlig ledelseskvalitet, ringe social støtte, lav social kapital, lav beslutningskontrol og få udviklingsmuligheder. Det er nærliggende at tænke sig, at dårlige relationer mellem medarbejdere og ledere og mellem medarbejdere indbyrdes bidrager til, at man oplever yderligere følelsesmæssige belastninger i arbejdet. Man kan også tænke sig, at behovet for god ledelse og gode kollegarelationer stiger, når de følelsesmæssige krav er høje.

De positive faktorer i arbejdet hænger samtidig sammen med bedre trivsel og helbred. Både ledelseskvalitet, social støtte fra overordnede og kolleger, beslutningskontrol, udviklingsmuligheder og social kapital hænger sammen med mindre stress og arbejdsrelateret udbrændthed og med bedre psykisk velbefindende. Social kapital er den faktor der hænger langt stærkest sammen med hver af de tre mål for trivsel. Fx er der 14 procent af FTF'erne, som er meget eller virkelig meget stressede blandt de, der oplever middel social kapital på deres arbejdsplads, mens kun 3 procent af de, der oplever høj social på deres arbejdsplads, er meget eller virkelig meget stressede. Det gennemsnitlige sygefravær indenfor det seneste år er på 9 dage blandt de, der oplever middel social kapital på deres arbejdsplads, mens det er nede på 6,7 dage blandt de, der oplever meget høj social kapital på deres arbejdsplads.

Resultaterne peger ikke alene på, at de positive faktorer i arbejdet hænger sammen med både følelsesmæssige belastninger i arbejdet og trivsel og helbred, de peger yderligere på, at alle de positive faktorer kan fungere som buffere mod de negative effekter af følelsesmæssige krav i arbejdet. De positive jobfaktorer ser altså ud til at kunne moderere virkningen af de følelsesmæssige krav på hvert af trivselsmålene; stress, psykisk velbefindende og udbrændthed. Det betyder fx, at effekten af de følelsesmæssige krav på psykisk velbefindende afhænger af, om man oplever social støtte fra kolleger og overordnede. Desto højere de følelsesmæssige krav er, desto mere afgørende er det, om den sociale støtte er høj eller

lav. De største buffer-effekter finder vi for social kapital tæt fulgt af ledelseskvalitet.

Positive faktorer

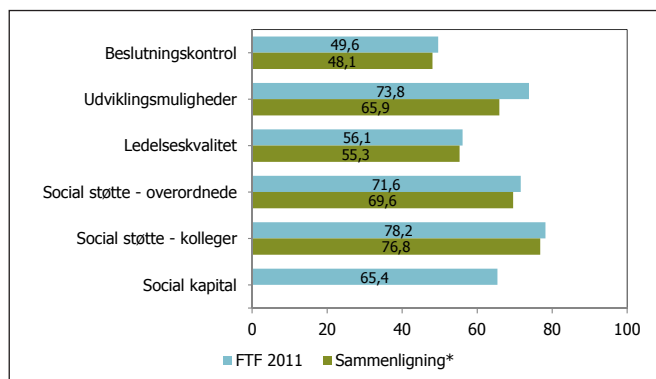
I har de senere år har der på arbejdsmiljøområdet været et øget fokus på betydningen af positive faktorer i arbejdsmiljøet. Faktorer som indflydelse/beslutningskontrol, social støtte og udviklingsmuligheder har dog længe været anerkendte som betydningsfulde for medarbejdernes trivsel, men der er i de senere år kommet yderligere fokus på faktorer, som sætter fokus på, hvordan den samlede arbejdsplads fungerer. Specielt har begrebet om virksomhedens sociale kapital fået betydelig opmærksomhed i arbejdsmiljøforskning og -praksis.

I en dansk rapport om positive faktorer i arbejde⁸ beskrives positive faktorer som har at gøre med den enkelte ansattes arbejdsmiljø og jobsituation, faktorer som har at gøre med ledelse og organisering af arbejdet, faktorer som har at gøre med gruppen eller teamet og faktorer som har at gøre med motivation og personlige ressourcer.

I denne sammenhæng har vi valgt at sætte fokus på faktorer som har at gøre med den enkeltes arbejdsmiljø og ledelse og organisering af arbejdet. De faktorer, vi har valgt at undersøge er: beslutningskontrol, udviklingsmuligheder, ledelseskvalitet, social støtte fra overordnede, social støtte fra kolleger samt social kapital. Udviklingsmuligheder og beslutningskontrol er faktorer, som primært knytter sig til det enkelte job, såkaldte job-faktorer. De øvrige faktorer handler på forskellige måder alle om relationerne på arbejdspladsen, mellem medarbejderne og ledelsen og mellem medarbejderne indbyrdes. Der vil derfor være et betydeligt indholdsmæssigt overlap mellem faktorerne, om end der også er forskelle.

Social kapital har specielt fokus på arbejdspladsen som sådan og ikke på de den enkelte ansattes situation. Da alle faktorer i denne undersøgelse er målt gennem enkeltpersoners besvarelser og ikke på en arbejdsplads som sådan, bliver besvarelserne vedrørende den sociale kapital også udtryk for enkeltpersoners vurderinger af den sociale kapital på deres egen arbejdsplads. Faktorer som ledelseskvalitet og social støtte har, som det fremgår senere af afsnittet om social kapital, et betydeligt indholdsmæssigt overlap med social kapital.

I figuren nedenfor vises gennemsnitsscorer for hver af de positive faktorer.



*Beslutningskontrol og social støtte fra ledelse og medarbejdere er sammenlignet med FTF 2006 og udviklingsmuligheder og ledelseskvalitet med tredækker 2005. Der eksisterer ikke noget sammenligningsgrundlag for social kapital.

De positive faktorer i arbejdet kan udgøre ressourcer for de ansatte, hvis de ligger højt, men kan omvendt også belaste medarbejderne, hvis der er få af dem. De positive faktorer kan tænkes at hænge sammen med trivsel og belastninger i arbejdet på flere måder. Dels kan det tænkes at positive faktorer er direkte forbundet med bedre helbred og trivsel. Dels kan det tænkes at oplevelsen af positive faktorer i arbejdet vil betyde, at man oplever belastninger i arbejdet som mindre. Hvis man fx oplever god ledelseskvalitet, kan det være, at man vil opleve færre følelsesmæssige krav i arbejdet, end hvis man oplever dårlig ledelseskvalitet. Man kan sige, at ledelseskvaliteten direkte har indflydelse på, hvor belastende, man oplever sit arbejde. Endelig kan der være en indirekte sammenhæng, hvor de positive faktorer har betydning for, hvordan man påvirkes af belastningerne i arbejdet, og dermed for, om belastningerne får negative konsekvenser for ens trivsel og helbred. Man taler her om, at de positive faktorer kan moderere virkningen af belastningerne. Det kan fx betyde, at effekten af følelsesmæssige krav i form af arbejdsrelateret udbrændthed vil afhænge af, hvor god ledelseskvaliteten er. Altså at to personer, som oplever samme grad af følelsesmæssige krav i arbejdet, vil opleve forskellige effekter af disse krav, alt afhængig af hvor god ledelseskvaliteten er.

Vi har undersøgt de direkte sammenhænge mellem de positive faktorer i arbejdet på den ene side og følelsesmæssige krav i arbejdet og krav om at skjule følelser på den anden side. Vi har yderligere undersøgt sammenhænge mellem én af de positive faktorer på den ene

side, nemlig social kapital, og på den anden side en række mål for trivsel og helbred. Når vi har valgt at fokusere på social kapital er det fordi det er den af de positive faktorer, som udviser den tydeligste sammenhæng med helbred og trivsel.

Vi har yderligere undersøgt, om de positive faktorer i arbejdet kunne moderere virkningen af følelsesmæssige krav i arbejdet på stress, arbejdsrelateret udbrændthed og psykisk velbefindende.

Sammenhængen mellem positive faktorer i arbejdet og følelsesmæssige krav

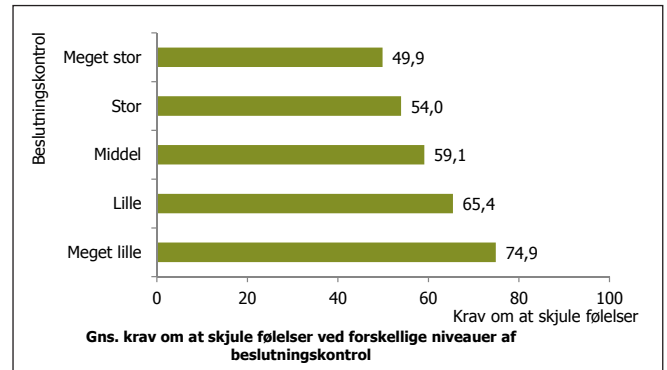
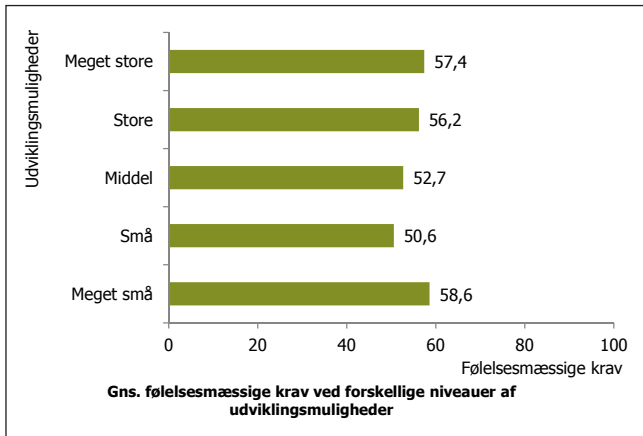
I det følgende vises sammenhænge mellem på den ene side følelsesmæssige krav i arbejdet og krav om at skjule følelser og på den anden side de seks positive faktorer i arbejdet. Alle de viste sammenhænge er signifikante.

Job-faktorer:

udviklingsmuligheder og beslutningskontrol

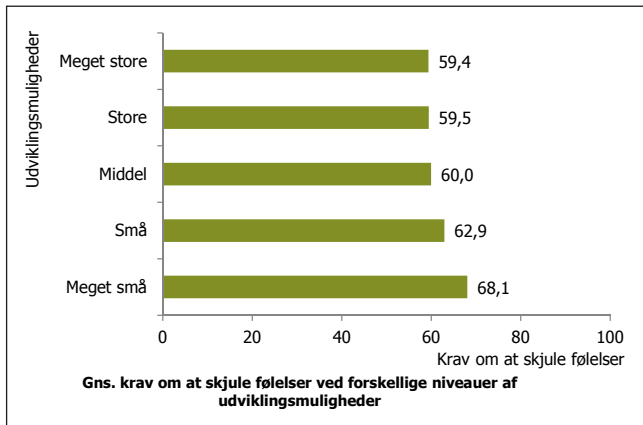
Udviklingsmuligheder og beslutningskontrol er knyttet til den enkelte ansattes job, og kan derfor variere en del mellem forskellige ansatte på samme arbejdsplads. Udviklingsmuligheder handler om i hvilken grad man kan lære nyt gennem sit arbejde, og beslutningskontrol handler om, i hvilken grad man har indflydelse på tilrettelæggelse og indhold i ens eget arbejde.

Figurerne herunder viser den gennemsnitlige score på henholdsvis følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af udviklingsmuligheder. Sammenhængene er i begge tilfælde ret svage, og i begge tilfælde finder vi den højeste score i gruppen med meget små udviklingsmuligheder i arbejdet. Sammenhængen mellem udviklingsmuligheder og følelsesmæssige krav er den omvendte af, hvad man kunne forvente, nemlig at højere udviklingsmuligheder også er forbundet med højere følelsesmæssige krav i arbejdet. I forhold til krav om at skjule følelser er der en svag sammenhæng i den forventede retning, nemlig at højere udviklingsmuligheder er forbundet med færre krav om at skjule følelser.



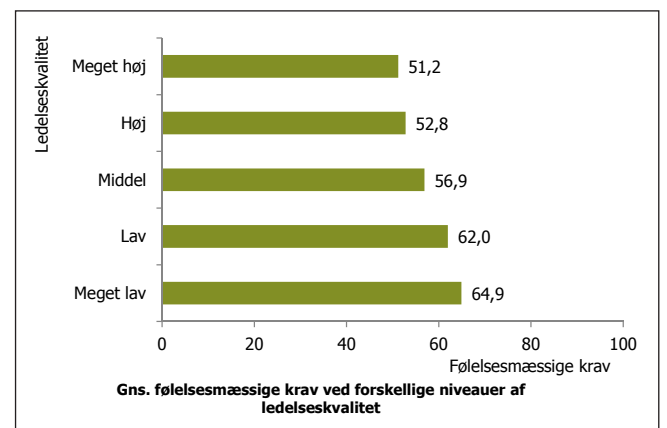
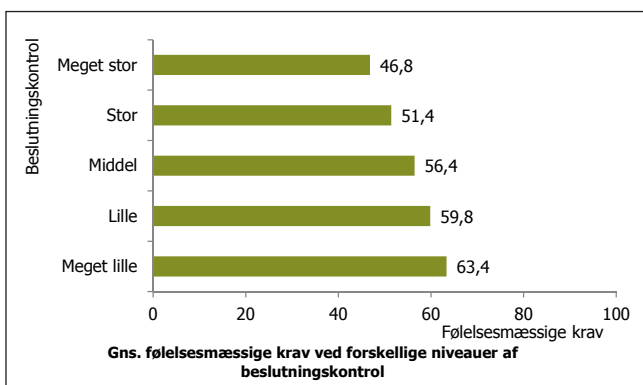
Sammenhængen med interpersonelle relationer og ledelse

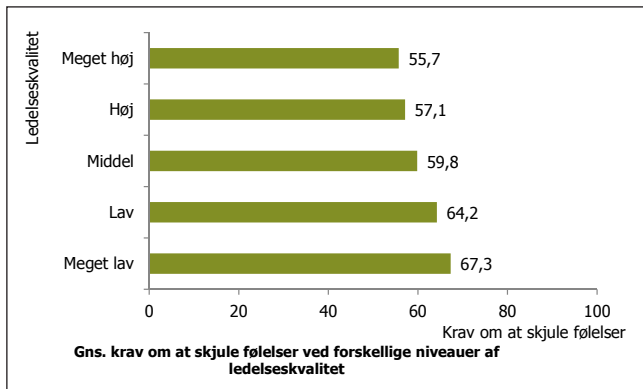
Ledelseskvalitet og social støtte fra overordnede og kolleger handler om, hvordan man som ansat oplever relationerne til sine kolleger og til ledelsen. Får man som ansat den hjælp og støtte, man har behov for fra sine kolleger og fra ledelsen, og kan man tale med kolleger og ledelse om ens eget arbejde og eventuelle problemer med arbejdet? Synes man at ledelsen er god til at planlægge arbejdet, at løse konflikter, prioriterer medarbejdernes trivsel og sørger for gode udviklingsmuligheder i arbejdet?



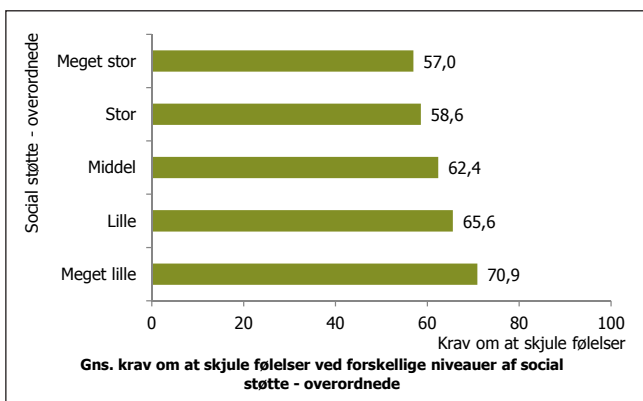
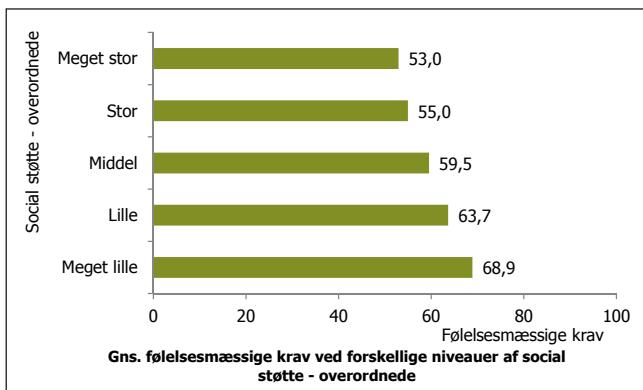
Figurerne herunder viser den gennemsnitlige score på henholdsvis følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af ledelseskvalitet. Der er i begge tilfælde en tydelig sammenhæng; desto højere ledelseskvalitet, desto lavere oplevelse af de følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser. Sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og ledelseskvalitet er lidt stærkere end den er mellem ledelseskvalitet og krav om at skjule følelser.

Figurerne herunder viser den gennemsnitlige score på henholdsvis følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser (score mellem 0 og 100) for forskellige niveauer af beslutningskontrol. Der er i begge tilfælde en tydelig sammenhæng; desto mere beslutningskontrol, desto lavere oplevelse af de følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser. Sammenhængen er stærkest mellem beslutningskontrol og krav om at skjule følelser.



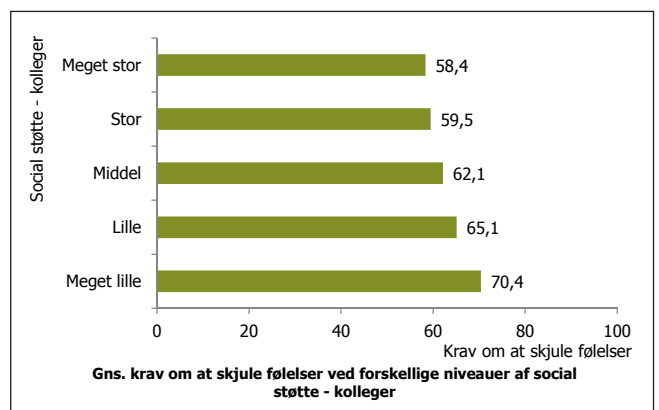
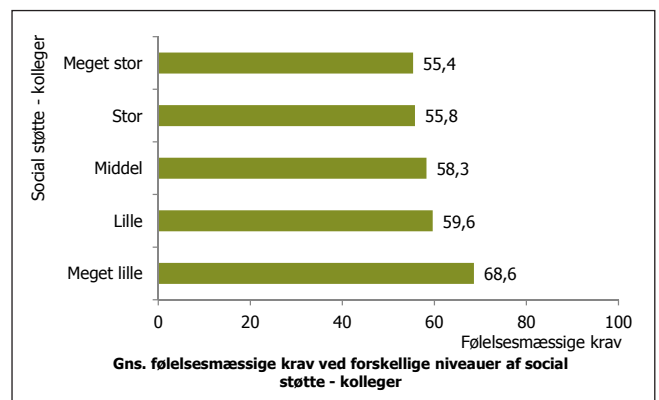


Ser vi på sammenhængen mellem social støtte fra overordnede og følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser, ser billedet nogenlunde tilsvarende ud. Der er i begge tilfælde en tydelig sammenhæng, så højere social støtte fra ens overordnede er forbundet med lavere niveauer af følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser.



Med hensyn til social støtte fra kolleger tegner der sig også et lignende billede. Desto større støtte, desto mindre opleves de følelsesmæssige krav og krav om at skjule

følelser. Dog er sammenhængen mellem social støtte fra kolleger og følelsesmæssige krav ikke helt jævn. Meget lille social støtte fra kolleger er tydeligvis forbundet med en højere rapportering af følelsesmæssige krav i arbejdet, mens forskellene på de følelsesmæssige krav mellem de øvrige niveauer af social støtte fra kollegerne er lille.



Social kapital

Baggrund og forskning

Hvor de øvrige positive faktorer, vi har gennemgået, handler om den ansattes oplevelse af sit eget arbejde og relationerne til ledelsen og kollegerne, så handler begrebet om virksomhedens sociale kapital om de ansattes oplevelse af kvaliteten og karakteren af de sociale relationer på den samlede arbejdsplads. Social kapital er et nyere og mere omdiskuteret begreb, end de andre dimensioner vi behandler i denne rapport, og derfor følger en lidt mere omfattende introduktion og behandling.

Virksomhedens sociale kapital er blevet defineret som: "...de sociale relationer, som udvikler sig i løsningen af

virksomhedens kerneopgave: det gælder både relationerne mellem medarbejdere og ledere samt mellem medarbejdere indbyrdes og ledere indbyrdes".⁹ Virksomhedens sociale kapital er yderligere blevet operationaliseret i tre dimensioner: tillid, retfærdighed og samarbejdsevne. Samarbejdsevnen handler både om de forbindende relationer (mellem ledere og medarbejdere), de samlede relationer (mellem medarbejderne i et team/afdeling indbyrdes) og om de brobyggende relationer mellem forskellige grupper indbyrdes.

Internationalt har begrebet om social kapital og betydningen af tillid og retfærdighed på arbejdspladsen også haft stor bevågenhed – omend sammenstillingen af tillid, retfærdighed og samarbejdsevne som definitionen af social kapital stammer fra Danmark. Et stort internationalt review peger på, at processuel retfærdighed, "det at tingene foregår på en ordentlig måde" har betydning for medarbejdernes produktivitet, engagement og ønsket om at skifte job¹⁰. Et andet review peger på, at oplevelsen af tillid til organisationen har stor betydning for medarbejdernes engagement, mens tillid til den nærmeste leder har betydning for jobtilfredsheden¹¹.

I en dansk sammenhæng er der udviklet en særlig dansk fortolkning af begrebet social kapital¹², som sætter fokus på, at der er en række egenskaber ved en konkret arbejdsplads, der gør, at det psykiske arbejdsmiljø, trivsel og produktivitet kan adskille sig fra andre arbejdspladser, der ellers har stort set identiske betingelser, opgaver og personalesammensætning. Begrebet blev defineret som virksomhedernes sociale kapital i Hvidbogen om social kapital fra 2008. Den blev afsættet for, at social kapital for alvor blev introduceret i en dansk arbejdsmiljøkontekst. Her blev virksomhedens sociale kapital defineret på en måde, som lagde afgørende vægt på at social kapital er en egenskab ved *hele arbejdspladsen* (og altså ikke ved de ansatte, deres job eller branchen), og at social kapital sætter fokus på virksomhedens *kerneopgave* og *den daglige drift*.

En hel del undersøgelser har dokumenteret at højere social kapital på arbejdspladsen hænger sammen med forskellige mål for bedre helbred.

I en stor undersøgelse fra Finland fandt forskerne, at lavere niveauer af social kapital var associeret med dårligt selvrapporeret helbred på både individ- og på arbejdspladsniveau¹⁴. En anden meget stor finsk undersøgelse

af 33.577 ansatte på 21 hospitaler i 10 byer fandt lavere social kapital på individniveau associeret med udviklingen af depression. Social kapital målt på arbejdspladsniveau var dog ikke signifikant associeret med efterfølgende depression, efter at der var kontrolleret for oplevelsen af social kapital på individniveau¹⁵. I samme undersøgelse fandt man, at social kapital på arbejdspladsen var associeret med lavere dødelighed blandt folk i den arbejdsdygtige alder¹⁶, og at lav social kapital målt både på individniveau og arbejdspladsniveau var associeret med højere risiko for forhøjet blodtryk blandt mænd, men ikke blandt kvinder¹⁷.

En undersøgelse fra Japan fandt, at oplevelsen af mistillid til kolleger og manglende gensidighed på arbejdspladsen hang sammen med en dobbelt så høj sandsynlighed for rapportering af dårligt helbred blandt medarbejderne. Sammenhænge var dog ikke tydelige på arbejdspladsniveau¹⁸. Omvendt fandt man i samme undersøgelse, at mistillid målt på virksomhedsniveau var associeret med højere sandsynlighed for rygning blandt ansatte, mens mistillid på individniveau ikke var associeret med rygning¹⁹.

Der findes også forskningsresultater, som peger på, at de faktorer, der karakteriserer høj social kapital på en arbejdsplads, er forbundet med bedre produktivitet. Undersøgelserne har fokus på forskellige sammenstillinger af tillid, retfærdighed og samarbejdsevne. Fx viser en undersøgelse fra Finland en klar sammenhæng mellem procesretfærdighed på arbejdspladsen og produktivitet (målt ved at se på prisen per sengedag) i ældreplejen i Finland²⁰. En anden undersøgelse af amerikanske industrivirksomheder finder, at det at vise ansatte tillid, samt give information om performance og belønning for performance hænger sammen med involvering af de ansatte, der videre hænger sammen med produktivitet. Tillid var den faktor, som viste den stærkeste sammenhæng med produktiviteten²¹. For en gennemgang se Kristensen 2010²².

Der foregår stadig en debat om, hvordan begrebet skal afgrænses, hvordan det skal måles og ikke mindst, hvordan det kan udvikles på arbejdspladserne²³.

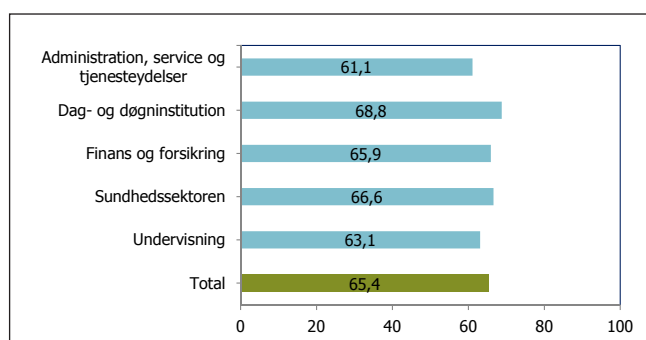
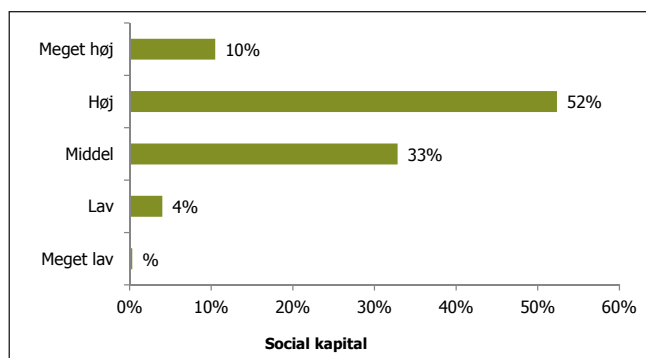
Social kapital fordelt på brancheområder

I overensstemmelse med debatten om afgrænsningen og af begrebet om social kapital eksisterer der også flere forskellige skalaer til måling af social kapital. Social kapi-

tal er i denne undersøgelse målt med den skala, som NFA har udarbejdet for Arbejdsmiljørådet i 2011²⁴.

Der eksisterer ikke en landsdækkende måling af social kapital med den skala, som er udformet af NFA for Arbejdsmiljørådet. Vi har inddelt besvarelsene i kategorier svarende til de kategoriseringer der er foretaget af de øvrige skalaer (se metodeafsnittet). Ved denne kategorisering kommer ca. 62 procent til at ligge til den høje side, 33 procent middel og cirka 4 procent i den lave ende.²⁵

Der er således ret få, der oplever meget lav eller lav social kapital på deres arbejde, hvilket må anses for positivt.

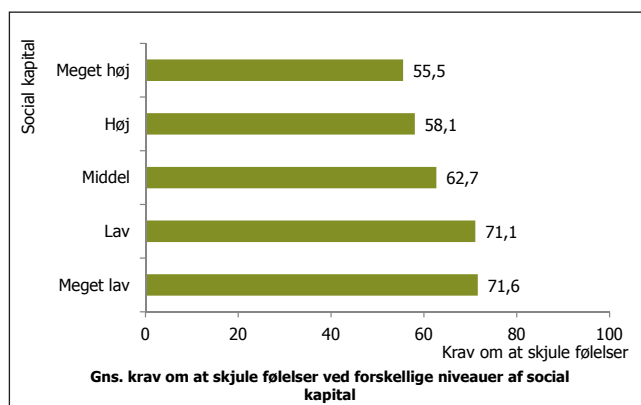
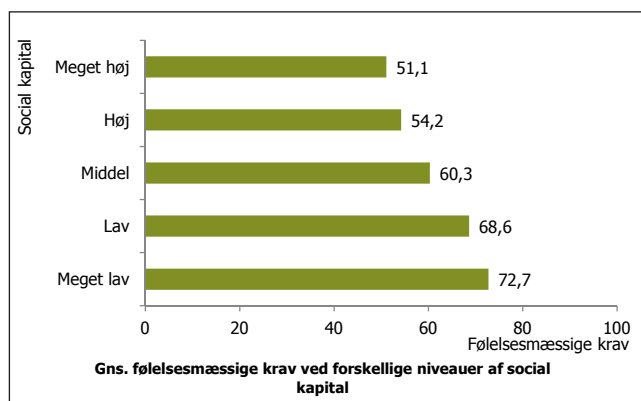


Det fremgår af figuren ovenfor, at administration, service og tjenesteydelser er den branchegruppe, der ligger lavest på social kapital, mens dag- og døgninstitution ligger højest. Finans og forsikring adskiller sig ikke signifikant fra sundhedssektoren, men ellers er alle de øvrige branchegrupper parvist signifikant forskellige fra hinanden.

Social kapital, følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser

Ser vi på sammenhængene mellem social kapital og følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser, finder vi i begge tilfælde en tydelig sammenhæng, hvor højere

social kapital er forbundet med lavere niveauer af følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser.

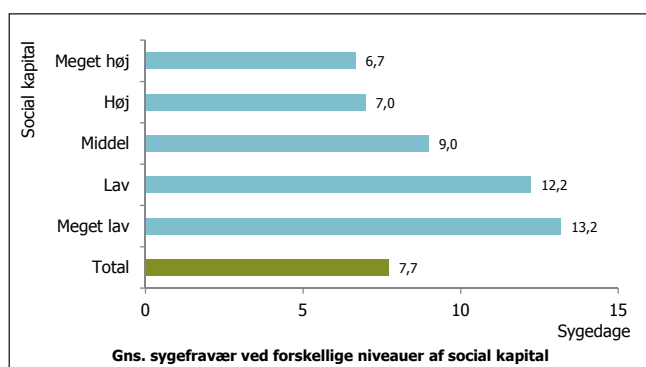


Social kapital, trivsel og helbred

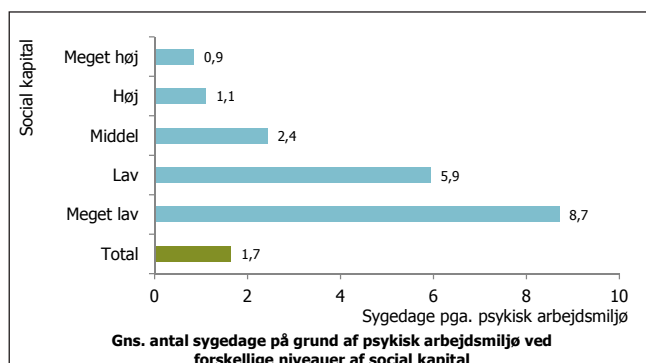
Som nævnt tidligere, er der en del forskning, som har underbygget, at positive faktorer i arbejdet, og herunder social kapital, hænger sammen med bedre trivsel og helbred. Vi har i en række regressionsanalyser undersøgt sammenhængen mellem hver af de positive faktorer i arbejdet på den ene side og på den anden side stress, udbrændthed og psykisk velbefindende. Alle analyser er kontrolleret for alder, køn, langvarig sygdom, rygning, alkoholforbrug, fysisk aktivitet, indtag af grøntsager og fysisk arbejdsmiljøbelastning. Alle sammenhænge var signifikante og i den forventede retning (mere af en positiv faktor hænger sammen med mindre stress og udbrændthed og med bedre psykisk velbefindende. Resultater af regressionsanalyser er ikke vist). Social kapital var den faktor som udviste de stærkeste sammenhænge med både stress, udbrændthed og psykisk velbefindende (Beta værdier for social kapital mellem +/- 0,37 og 0,41 og for alle de øvrige variable mellem +/- 0,17 og 0,33). Vi har

derfor valgt at vise sammenhængene mellem social kapital og en række trivsels- og helbreds faktorer nedenfor; stress, arbejdsrelateret udbrændthed, psykisk velbefindende, sygefravær, sygenærvær og mobning. Figurerne nedenfor viser sammenhængene, når social kapital krydstabuleres med hver af de øvrige variable.

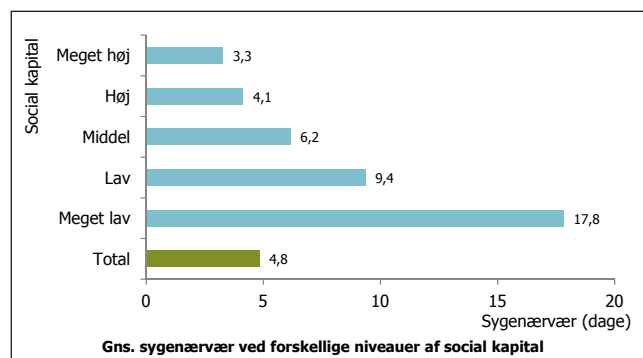
Af figuren herunder fremgår det, at der sker knap en fordobling af det gennemsnitlige sygefravær målt i antal dage ved at gå fra gruppen af respondenter med meget høj social kapital til gruppen med meget lav social kapital. En forbedring af den sociale kapital vil derfor potentielt kunne mindske sygefraværet. Man skal dog her huske, at grupperne med meget lav og lav social kapital er små. En forbedring af den sociale kapital her, vil derfor med stor sandsynlighed have en stor effekt på sygefraværet i disse grupper, men en mindre effekt på det samlede gennemsnitlige sygefravær. En indsats i den store gruppe med middel social kapital vil sandsynligvis have en større effekt på gennemsnittet.



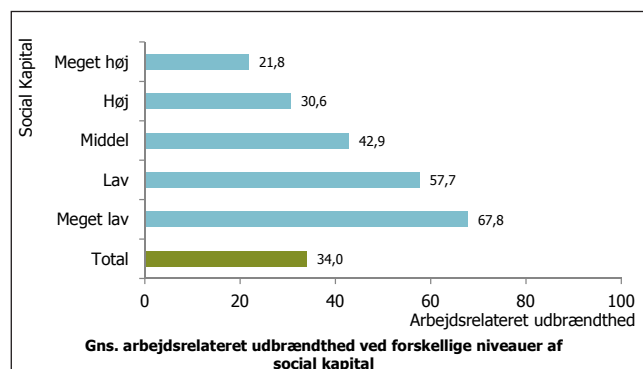
Sammenhængen er endnu mere markant for det sygefravær, der ifølge deltagerne selv skyldes det psykiske arbejdsmiljø. De respondenter, der oplever meget lav social kapital rapporterer knap ti gange mere sygefravær på grund af psykisk arbejdsmiljø end de, der har meget høj social kapital.



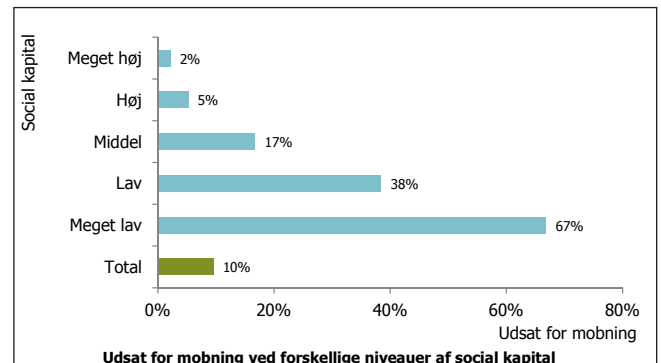
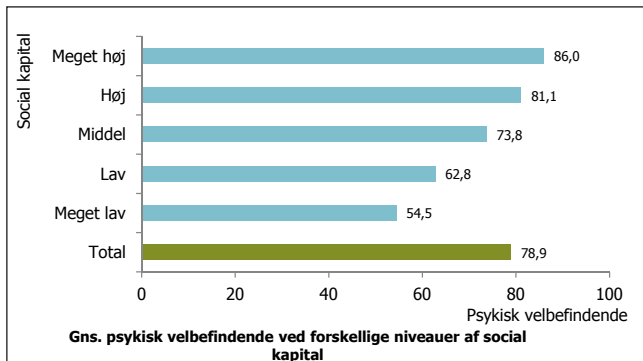
Også sygenærvær (gå syg på arbejde) varierer kraftigt med den sociale kapital. Sygenærværet er mere end fem gang højere blandt dem med meget lav social kapital end blandt dem med meget høj social kapital, men igen er det vigtigt at huske, at grupperne med lav og meget lav social kapital er små.



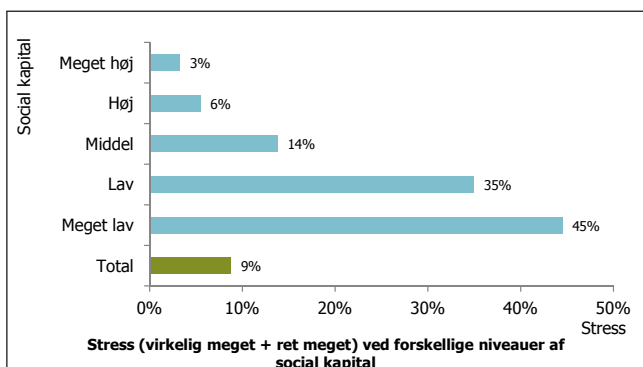
Af figuren herunder fremgår det, at der er en meget markant forskel på rapporteringen af udbrændthed, når den gennemsnitlige score fordeles efter niveauet af social kapital. Respondenter med meget høj social kapital oplever i gennemsnit meget lav udbrændthed og respondenter med meget lav social kapital oplever i gennemsnit meget høj udbrændthed. Alle forskelle lever i høj grad op til definitionen af at være mærkbare og nominelt er forskellen mellem udbrændthed ved meget høj og ved meget lav social kapital på over 45 point.



Der er en klar sammenhæng mellem social kapital og psykisk velbefindende. Høj social kapital hænger således sammen med godt psykisk velbefindende og lav social kapital hænger sammen med dårligt psykisk velbefindende.



Der er i gennemsnit 9 procent, som oplever, at de er virkelig meget eller meget stressede. Blandt dem med meget høj social kapital er der tre procent, der oplevet stress, og blandt dem med meget lav social kapital, er der 45 procent. Der er således en meget klar sammenhæng mellem social kapital og stress.



Der er meget stor forskel på, om man er udsat for mobning afhængig af hvilken grad af social kapital man oplever på sin arbejdsplads. Gennemsnitligt oplever 10 procent mobning inden for 12 måneder, mens det gælder for 2 procent blandt dem med meget høj social kapital og 67 procent blandt dem med meget lav social kapital. Igen er det værd at huske, at der kun er relativt få respondenter i disse kategorier. Men også i gruppen med middel social kapital er det betydeligt flere, der har været udsat for mobning, end i grupperne med høj og meget høj social kapital.

Positive faktorer som buffer for negative virkninger af følelsesmæssige krav

Enkelte undersøgelser har peget på, at social kapital eller faktorer relateret hertil, kan virke modererende på effekten af krav i arbejdet. Det vil sige, at de kan mindske de mulige negative effekter af forskellige former for krav i arbejdet. En undersøgelse fra USA har således fundet, at høj arbejdsbelastning hænger sammen med øget sandsynlighed for rygning, men at social kapital på arbejdspladsen mindsker virkningen af den høje arbejdsbelastning på rygning (modererer effekten).²⁶ En anden undersøgelse har påvist, at tillid til ledelsen kan virke som en buffer på belastninger fra høje kvantitative krav. Forskerne bag undersøgelsen påpeger, at tillid kun kompenserer for høje kvantitative krav op til et vist punkt. Et højt arbejdspress over længere tid, kan reducere tilliden.²⁷ Med hensyn til krav om at skjule følelser finder en undersøgelse af sygeplejersker fra Australien, at høj social støtte fra ledelsen kan fungere som buffer for effekten af krav om at skjule følelser på udbrændthed.²⁸

Vi har undersøgt den modererende virkning af hver af de positive faktorer på sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og hver af de tre konsekvenser: stress, arbejdsrelateret udbrændthed og psykisk velbefindende.

Resultaterne pegede på, at alle de positive jobfaktorer kunne moderere virkningen af de følelsesmæssige krav på hvert af trivselsmålene; stress, psykisk velbefindende og udbrændthed. Der er dermed meget tydelige indikationer af, at de positive job-faktorer fungerer som buffer. Ingen af effekterne er særligt stærke (*Beta mellem +/- 0,007 og 0,003*), men alle er signifikante og alle går i den forventede retning. De største effekter findes for social kapital, tæt fulgt af ledelseskvalitet.

Den modererende effekt betyder fx, at den negative effekt af følelsesmæssige krav på psykisk velbefindende er afhængig af, hvor høj den sociale kapital er. Det har vi forsøgt at illustrere i nedenstående figur.

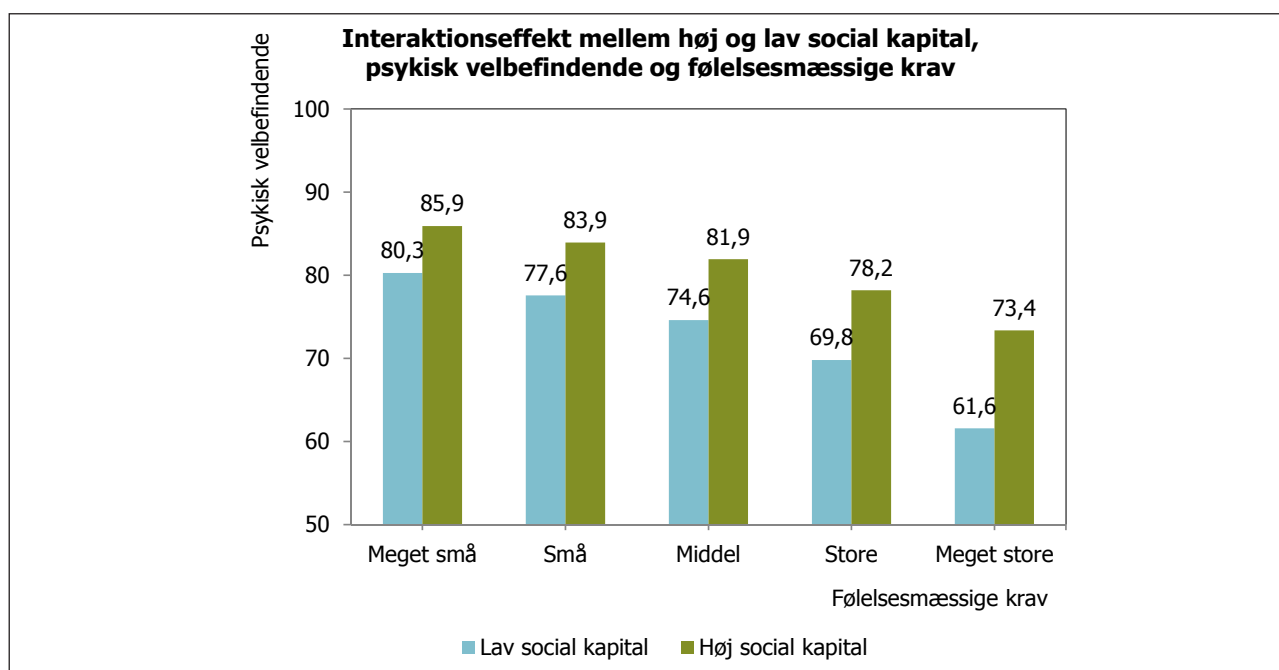
Figuren illustrerer flere ting:

1. Som det også er fremgået af tidligere grafer, fremgår det, at der er en sammenhæng imellem, hvor store følelsesmæssige krav i arbejdet og hvor godt psykisk velbefindende, man oplever. De der har meget store følelsesmæssige krav i arbejdet oplever gennemsnitligt dårligere psykisk velbefindende, end de der har mindre følelsesmæssige krav.
2. Uanset hvilket niveau af følelsesmæssige krav man er udsat for, så oplever ansatte på arbejdspladser med høj social kapital bedre psykisk velbefindende end ansatte på arbejdspladser med lav social kapital (den blå søjle er i alle grupper lavere end den grønne).
3. Virkningen af social kapital i forhold til psykisk velbefindende er større, desto større følelsesmæssige krav, man oplever (forskellen mellem den blå og den grønne søjle er større desto større de følelsesmæssige krav er). Det er denne forskel, der illustrerer den modererende effekt af social kapital.

Den enkeltes oplevelse af den sociale kapital på arbejdspladsen ser således ud til at have større positiv effekt desto større følelsesmæssige krav, man er udsat for.

Det er meget opmuntrende, at resultaterne peger i retning af, at de positive faktorer i arbejdet ikke alene har en selvstændig positiv virkning i forhold til trivsel og velbefindende, men at de yderligere bidrager til, at de negative virkninger af høje følelsesmæssige krav i arbejdet bliver mindre.

Der findes tilsvarende effekter af følelsesmæssige krav og social kapital i forhold til udbrændthed og stress. Og der ses generelt lignende mønstre mellem følelsesmæssige krav og de andre positive faktorer i arbejdet i forhold til psykisk velbefindende, stress og udbrændthed.



METODE

For oplysninger om udtræk, dataindsamling og svarprocenter se temarapport 1.

Metode i regressions-analyser

De regressionsanalyser, der er gennemført i relation til undersøgelse af effekten af de positive faktorer på stress, udbrændthed og psykisk velbefindende, er alle lineære regressioner. Alle regressioner er gennemført med kontrol for følgende baggrundsvariable: alder, køn, langvarig sygdom, rygning, alkoholforbrug, fysisk aktivitet, indtag af grøntsager og fysisk arbejdsmiljøbelastning. Der er for hver af de positive faktorer gennemført regressioner i forhold til hver af de tre konsekvenser: udbrændthed, stress og psykisk velbefindende.

De regressionsanalyser, der er gennemført i relation til undersøgelse af om de positive faktorer modererer sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og stress, udbrændthed og psykisk velbefindende, er også lineære regressioner. Alle er gennemført med kontrol for samme baggrundsvariable som nævnt ovenfor. Hver regression er gennemført i tre trin:

- 1) med baggrundsvariable samt følelsesmæssige krav i arbejdet,
- 2) med tilføjelse af den pågældende positive faktor og
- 3) med tilføjelse af et interaktionsled mellem følelsesmæssige krav og den pågældende positive variabel. Interaktionsleddet er fremkommet ved at multiplicere den pågældende positive faktor med skalaen for følelsesmæssige krav.

Dannelse og kategorisering af skalaer

Den tekniske udregning af skalaerne følger retningslinjerne i henholdsvis QPS-Nordic spørgeskemaet og det lange tredækterskema. Begge typer af skalaer opererer med værdier fra 0-100.

Af formidlingsmæssige årsager, er der samtidig udført en opdeling i kategorier af en række af skalaerne, som præsenteres i rapporten. Formålet har været at skabe en mulighed for at beskrive, om FTF'erne oplevede en høj eller lav belastning på de enkelte dimensioner. Opdelingen er sket ved at addere de indgående variable og herefter opdele den fremkomne variabel i kategorier. Opdelingen i kategorier er sket i respekt for de oprindelige variable. I de fleste tilfælde er spørgsmålene besvaret på en fem-

skala og udfaldsrummet er derfor opdelt i fem lige store kategorier. Indgår der fx tre variable som scores fra 1 til 5, vil udfaldsrummet være mellem 3 og 15. Dette opdeles med tilnærmet lige mange udfald i hver kategori, som fx:

- Meget lille = 3,4,5
- Lille = 6,7,
- Middel = 8,9,10
- Stor = 11,12,
- Meget stor = 13,14,15

Tilsvarende for en skala med fire variable, hvor udfaldsrummet er mellem 4 og 20.

- Meget lille = 4,5,6,7
- Lille = 8,9,10
- Middel = 11,12,13
- Stor = 14,15, 16
- Meget stor = 17,18,19, 20

Og for en skala med fem variable, hvor udfaldsrummet er mellem 5 og 25.

- Meget lille = 5,6,7,8
- Lille = 9,10,11,12
- Middel = 13,14,15,16,17
- Stor = 18, 19, 20,21
- Meget stor = 22,23,24,25

BILAG - CENTRALE SKALAER OG SPØRGSMÅL

Nedenfor ses spørgsmålsformuleringen for de vigtigste enkeltspørgsmål samt indgående spørgsmål i anvendte skalaer.

| Følelsesmæssige krav (skala) | |
|---|---|
| Spørgsmål | Svarkategorier |
| Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt belastende situationer | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |
| Skal du tage stilling til andre menneskers problemer i dit arbejde? | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |
| Er dit arbejde følelsesmæssigt belastende? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |
| Bliver du følelsesmæssigt berørt af dit arbejde? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |

| Krav om at skjule følelser (skala) | |
|--|---|
| Spørgsmål | Svarkategorier |
| Kræver dit arbejde, at du behandler alle ens - også når du ikke har lyst til det? | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |
| Kræver dit arbejde, at du skjuler dine følelser? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |
| Skal du være venlig og imødekommende over for alle - uanset hvordan de er overfor dig? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |

| Arbejdsrelateret udbrændthed (skala) | |
|--|---|
| Spørgsmål | Svarkategorier |
| Udmatter dit arbejde dig følelsesmæssigt? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |
| Føler du dig frustreret af dit arbejde? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |
| Føler du dig udbrændt på grund af dit arbejde? | I meget høj grad,I høj grad,Delvist,I ringe grad,I meget ringe grad |
| Føler du dig udkørt, når din arbejdsdag er slut? | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |
| Er du udmattet om morgenen ved tanken om endnu en dag på arbejdet? | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |
| Føler du, at hver time er en belastning for dig, når du er på arbejde? | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |
| Har du overskud til at være sammen med din familie og venner i fritiden? | Altid,Ofte,Sommetider,Sjældent,Aldrig/Næsten aldrig |

| Stress (enkeltspørgsmål) | |
|---|---|
| Spørgsmål | Svarkategorier |
| Med stress menes en situation, hvor man følger sig anspændt, rastløs, nervøs eller urolig eller ikke kan sove om natten, fordi man tænker på problemer hele tiden. Føler du denne for stress for tiden? | Slet ikke, Kun lidt, Noget, Ret meget, Virkelig meget |


| Psykisk velbefindende (skala) | |
|---|--|
| Spørgsmål: Hvor stor en del af tiden inden for de sidste 4 uger ... | Svarkategorier |
| har du været meget nervøs? | Hele tiden, En stor del af tiden, En del af tiden, Noget af tiden, Lidt af tiden, På intet tidspunkt |
| har du været så langt nede, at intet har kunnet opmuntre dig? | Hele tiden, En stor del af tiden, En del af tiden, Noget af tiden, Lidt af tiden, På intet tidspunkt |
| har du været trist til mode? | Hele tiden, En stor del af tiden, En del af tiden, Noget af tiden, Lidt af tiden, På intet tidspunkt |
| har du følt dig rolig og afslappet? | Hele tiden, En stor del af tiden, En del af tiden, Noget af tiden, Lidt af tiden, På intet tidspunkt |
| har du været glad og tilfreds? | Hele tiden, En stor del af tiden, En del af tiden, Noget af tiden, Lidt af tiden, På intet tidspunkt |

| Social kapital (skala) | |
|--|--|
| Spørgsmål | Svarkategorier |
| <i>Tillid og retfærdighed:</i> | |
| Kan man stole på de udmeldinger, der kommer fra ledelsen? | I meget høj grad, I høj grad, Delvis, I ringe grad, I meget ringe grad |
| Kan de ansatte give udtryk for deres meninger og følelser? | I meget høj grad, I høj grad, Delvis, I ringe grad, I meget ringe grad |
| Stoler de ansatte i almindelighed på hinanden? | I meget høj grad, I høj grad, Delvis, I ringe grad, I meget ringe grad |
| Bliver konflikter løst på en retfærdig måde? | I meget høj grad, I høj grad, Delvis, I ringe grad, I meget ringe grad |
| Bliver man anerkendt for et godt stykke arbejde? | I meget høj grad, I høj grad, Delvis, I ringe grad, I meget ringe grad |
| Bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde? | I meget høj grad, I høj grad, Delvis, I ringe grad, I meget ringe grad |
| <i>Samarbejdsevne:</i> | |
| Er der et godt samarbejde blandt kollegerne på din arbejdsplads? | Altid, Ofte, Sommetider, Sjældent, Aldrig/Næsten aldrig |
| Er der et godt samarbejde mellem ledelsen og de ansatte? | Altid, Ofte, Sommetider, Sjældent, Aldrig/Næsten aldrig |
| Bliver de ansatte involveret i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen? | Altid, Ofte, Sommetider, Sjældent, Aldrig/Næsten aldrig |
| Er der et godt samarbejde mellem forskellige grupper/afdelinger? | Altid, Ofte, Sommetider, Sjældent, Aldrig/Næsten aldrig |
| Hjælper man kolleger, der har for meget at lave? | Altid, Ofte, Sommetider, Sjældent, Aldrig/Næsten aldrig |
| Hjælper man nye kolleger til rette, selv om det ikke er ens opgave? | Altid, Ofte, Sommetider, Sjældent, Aldrig/Næsten aldrig |

REFERENCER

- ¹ Citeret fra www.arbejdsmiljoforskning.dk, Nationale Data, Psykisk arbejdsmiljø.
- ² Madsen IEH (2012). Social Work Environment and Mental Health – An epidemiological study of interpersonal work environment factors as predictors of psychotropic treatment. PhD thesis. The National Research Center for the Working Environment and University of Copenhagen.
- ³ Lund T, Labriola M, Christensen KB, Bültmann U, Villadsen E, Burr H (2005). Psychosocial work environment exposures as risk factors for long term sickness absence among Danish employees: Results from DWECES/DREAM. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. November. Vol. 47 (11), pp. 1141-1147.
- ⁴ Zapf, D (2002). Emotion work and psychological well-being - A review of the literature and some conceptual considerations in: *Human Resource Management Review* 12, pp. 237–268.
- ⁵ Hülshager UR & Schewe AF (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research in: *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 16 (3), pp. 361-389.
- ⁶ Brotheridge CM & Grandey AA (2002). Emotional Labour and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People work". *Journal of Vocational Behaviour*. Vol. 60, pp. 17-39.
- ⁷ Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø: Landsdækkende undersøgelse af danske lønmodtageres psykiske arbejdsmiljø 2005 baseret på "Tredækkerskemaet".
- ⁸ Borg V (2007). Sund i arbejde – positive faktorer i arbejde. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.
- ⁹ Hasle P, Toft E & Olesen KG (2010). Ledelse med social kapital. L&R Business.
- ¹⁰ Cohen-Charash Y & Spector PE (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*. Vol. 86 (2), pp. 278-321.
- ¹¹ Dirks KT & Ferrin LD (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87 (4), pp. 611-628.
- ¹² Sørensen OH, Mac A, Limborg HJ & Pedersen M (2008). *Arbejdets Kerne*. Forlaget Frydenlund.
- ¹³ Olesen KG, Toft E, Hasle P & Kristensen TS (2008). *Virksomhedens sociale kapital*. Hvidbog. Arbejdsmiljørådet og NFA.
- ¹⁴ Oksanen T, Kouvonen A, Kivimäki M, Pentti J, Virtanen M, Linna A, et al. (2008). Social capital at work as a predictor of employee health: multilevel evidence from work units in Finland. *Social Science & Medicine*. Vol. 66 (3), pp. 637–649.
- ¹⁵ Kouvonen A, Oksanen T, Vahtera J, Stafford M, Wilkinson R, Schneider J, et al. (2008). Low workplace social capital as a predictor of depression: the Finnish Public Sector Study. *American Journal of Epidemiology*. Vol. 167 (10), pp. 1143–1151.
- ¹⁶ Oksanen T, Kivimäki M, Kawachi I, Subramanian SV, Takao S, Suzuki E, Kouvonen A, Pentti J, Salo P, Virtanen M & Vahtera J (2011). Workplace Social Capital and All-Cause Mortality: A Prospective Cohort Study of 28043 Public-Sector Employees in Finland. *The American Journal of Public Health*. September. Vol. 101 (9), pp. 1742-1748.

- ¹⁷ Oksanen T, Kawachi I, Jokela M, Kouvonen A, Suzuki E, Takao S, Virtanen M, Pentti J, Vahtera J & Kivimäki M (2012). Workplace social capital and risk of chronic and severe hypertension: a cohort study. *Journal of hypertension*. Vol. 30 (6), pp. 1129-1136.
- ¹⁸ Suzuki E, Takao S, Subramanian SV, Komatsu H, Doi H & Kawachi I (2010). Does low workplace social capital have detrimental effect on workers' health? *Social Science & Medicine*. Vol. 70, pp. 1367-1372.
- ¹⁹ Suzuki E, Fujiwara T, Takao S, Subramanian SV, Yamamoto E & Kawachi I (2010). Multi-level, cross-sectional study of workplace social capital and smoking among Japanese employees. *BMC public health*. August. Vol. 10, pp. 489-497.
- ²⁰ Heponiemi T et al. (2007). Productivity and employees' organizational justice perceptions in long-term care for the elderly. *Research in Nursing and Health*. Vol. 30, pp. 498-507.
- ²¹ Spreitzer GM & Mishra AK (1999). Giving up control without losing control. *Group & Organization Management*. Vol. 24 (2), pp. 155-187.
- ²² Kristensen TS (2010). Trivsel og produktivitet – to sider af samme sag. HK Danmark
- ²³ Se fx Hasle P, Toft E & Olesen KG (2010). Ledelse med social kapital. L&R Business, for dialog-værktøjer og pjecer se fx: <http://www.socialkapital.org/vaerktoejr/bar-sosu-9-eksempler-pa-dialogvaerktojer> (18 Dec. 2012).
- ²⁴ <http://www.amr.dk/Default.aspx?ID=1232> NFA: Måling af virksomhedens sociale kapital - udarbejdning af et selvevalueringsværktøj (18 Dec. 2012).
- ²⁵ Principper for inddeling af skalaer i frekvenser er gennemgået i metodeafsnittet.
- ²⁶ Sapp A L, Kawachi I, Sorensen G, Lamontagne AD & Subramanian SV (2010). Does Workplace Social Capital Buffer the Effects of Job Stress? A Cross-Sectional, Multilevel Analysis of Cigarette Smoking Among U.S. Manufacturing Workers. *Journal of occupational and environmental medicine / American College of Occupational and Environmental Medicine*. Vol. 52 (7), pp. 740-50.
- ²⁷ Harvey et al. (2003). Trust in management as a buffer of the relationship between overload and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 8, pp. 306-315.
- ²⁸ Pisaniello SL, Winefield HR & Delfabbro PH (2012). The influence of emotional labour and emotional work on occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. *Journal of Vocational behavior*. Vol. 80, pp. 579-591.



TeamArbejdsliv er et konsulentfirma, som er med i og bidrager til udviklingen af de nyeste strømninger inden for arbejdsmiljøområdet. TeamArbejdsliv arbejder med arbejdsmiljøforskning, evaluering og udredning samt autoriseret arbejdsmiljørådgivning på arbejdspladser.

www.teamarbejdsliv.dk

FTF DOKUMENTATION udgives af FTF. Forfatterne i serien er uafhængige af FTF og deres holdninger afspejler ikke nødvendigvis FTF's politiske holdninger

FTF – Hovedorganisation for 450.000 offentligt og privat ansatte
Niels Hemmingsens Gade 12 - Postboks 1169 - 1010 København K
Tlf: 33 36 88 00 - Fax: 33 36 88 80 - E-mail: ftf@ftf.dk - www.ftf.dk