

Hvad kendetegner det psykiske arbejdsmiljø, når man arbejder med mennesker?

Workshop. Personalepolitisk Messe 2006.

31. august, 2006

Tage Søndergård Kristensen
AMI

Psykisk arbejdsmiljø

De tre hovedproblemer:

✚ De ”traditionelle” problemer:

Tempo, ensformigt arbejde, lav indflydelse, få udviklingsmuligheder.
(Slagteriarbejdere, syersker, kasseassistenter, chauffører, rengøring).

✚ Problemer med klientarbejde:

Uklare krav, stort arbejdspress, følelsesmæssige krav, konflikter, vold, chikane, vanskelige klienter.

(Socialrådgivere, lærere, sygeplejersker, hjemmehjælpere, sosu-assistenter).

✚ Det grænseløse arbejde:

Uendelige krav, uklar grænse til fritiden, familie-arbejde problemer, manglende forudsigelighed, individualisering af krav og løsninger.

(IT, medier, reklamer, management, dele af den offentlige sektor).

Psykisk arbejdsmiljø – hvad er det?

1. Krav i arbejdet

- Arbejdsomængde, tempo
- **Følelsesmæssige krav**
- Sociale krav, kompetencer

2. Arbejdets organisering og indhold

- Indflydelse
- Udviklingsmuligheder
- Variation
- Mening

3. Samarbejde og ledelse

- Social støtte og samvær
- Ledelseskvalitet, feedback
- Relevante informationer
- Konflikter, mobning, chikane
- Rolleklarhed, rollekonflikter

4. Værdier

- Respekt og retfærdighed
- Tillid og troværdighed
- Socialt ansvar og rummelighed

At arbejde med mennesker:

De tre k'er:

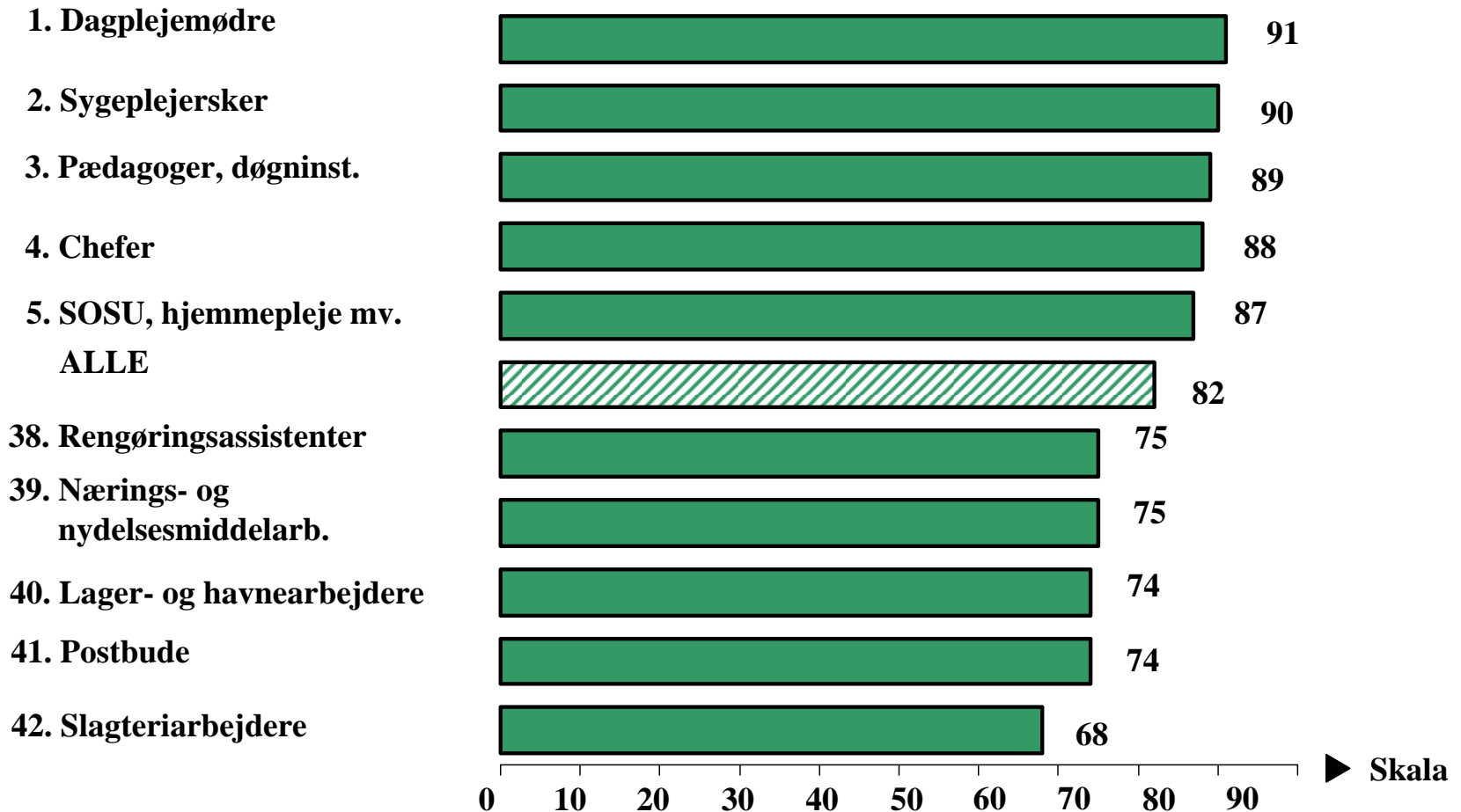
1. *Klienter:* Patienter, elever, beboere, indsatte, borgere osv.
(Professionelt forhold).
2. *Kunder:* Handel, service, turisme, underholdning mv.
(Kommercielt forhold).
3. *Kolleger:* Alle arbejdspladser med flere ansatte, men specielt personaleledelse.
(Kollegialt forhold).

Særlige udfordringer i klientarbejdet

1. Man er ”aldrig færdig”
2. Uklare mål: Hvornår er det ”godt nok”?
3. Processen har stor betydning: ”Det er *hvordan* man gør det”
4. Vanskeligt at adskille det professionelle, personlige og private
5. Besværlige, aggressive eller hjælpeløse klienter

(Ved klienter forstås også patienter, elever, beboere, indsatte, borgere mv.)

Mening i arbejdet

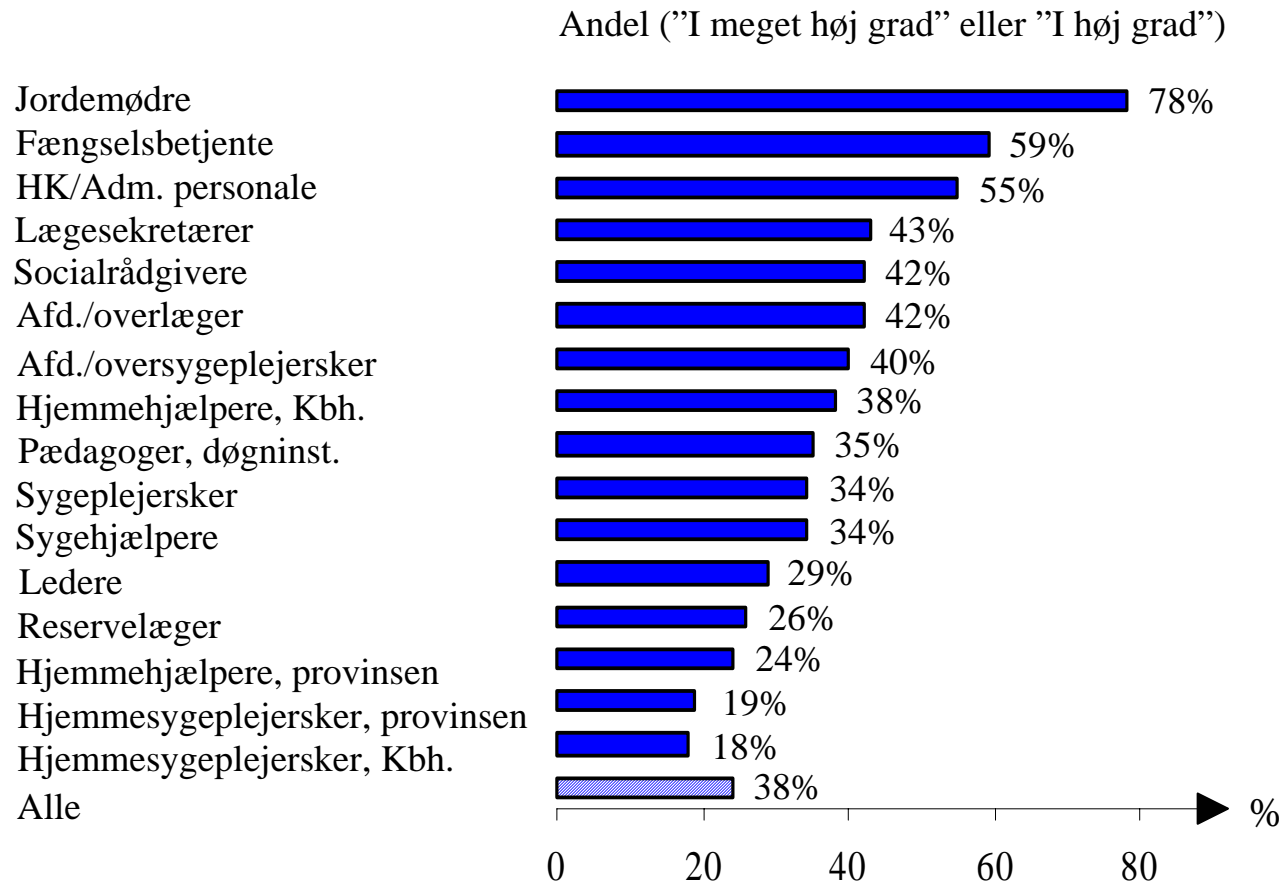


N = 5361 lønmodtagere, 18 – 59 år.

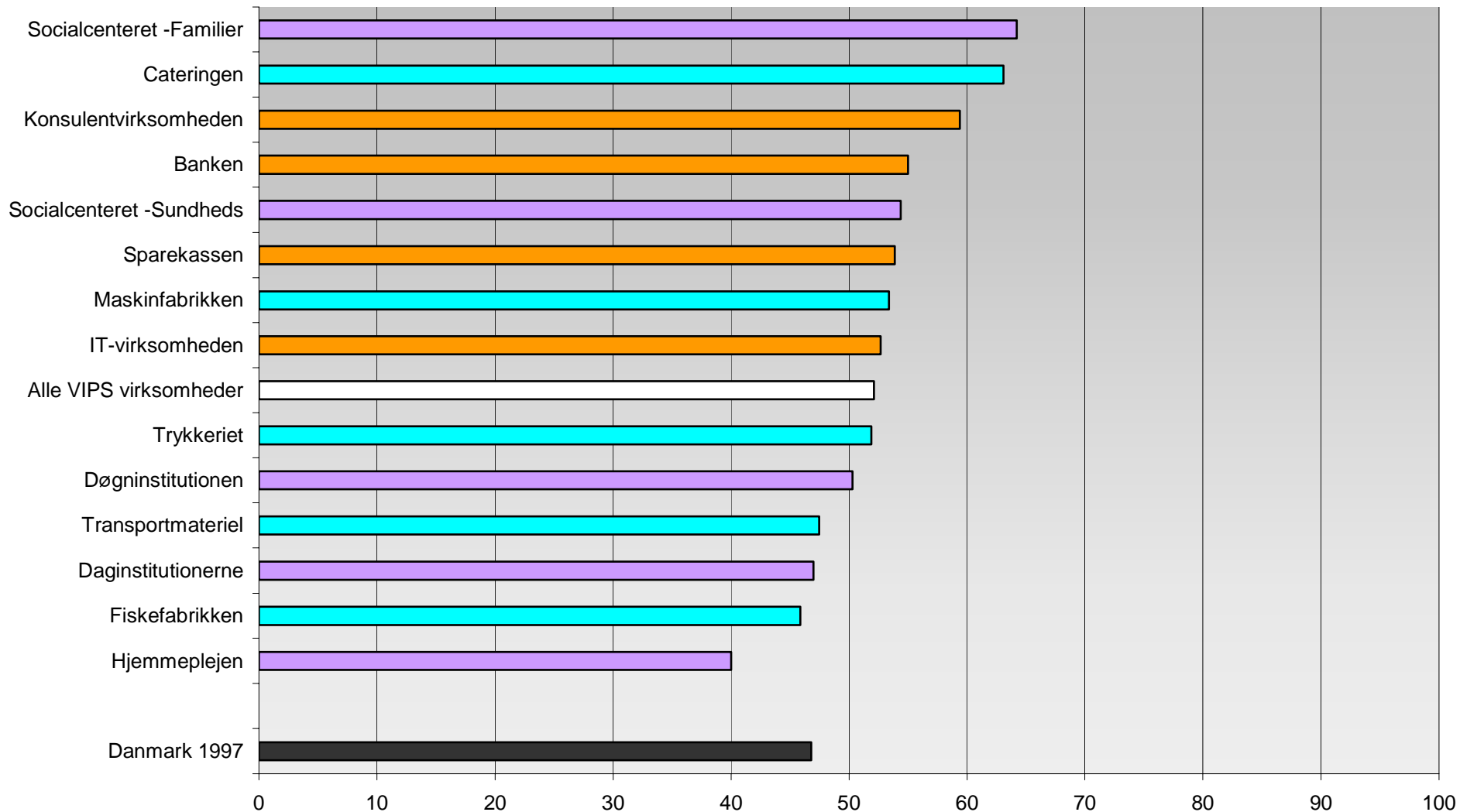
NAK, 2000.

Krævende klienter?

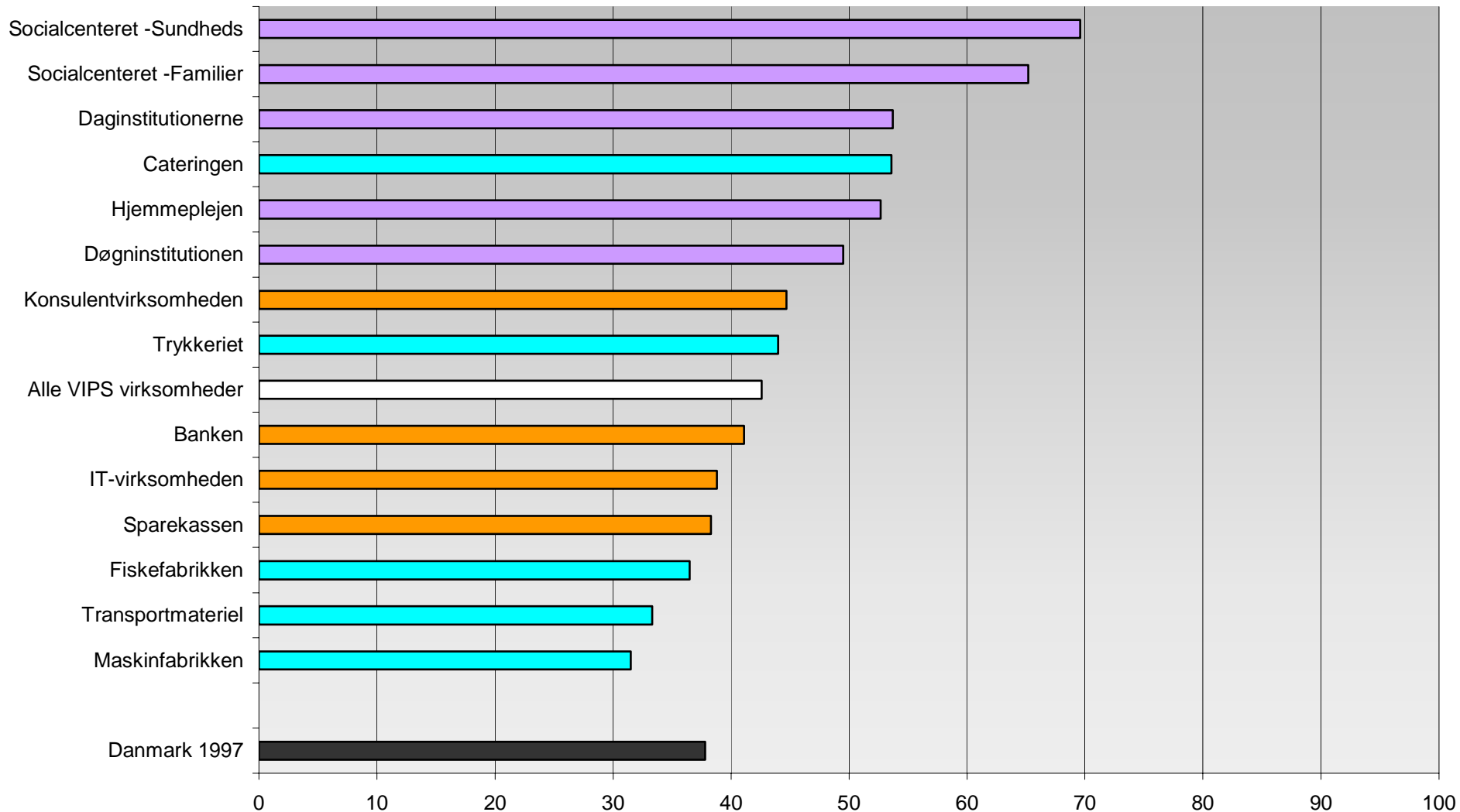
Hvor mange synes, at klienterne ”generelt er blevet mere krævende gennem de senere år?”



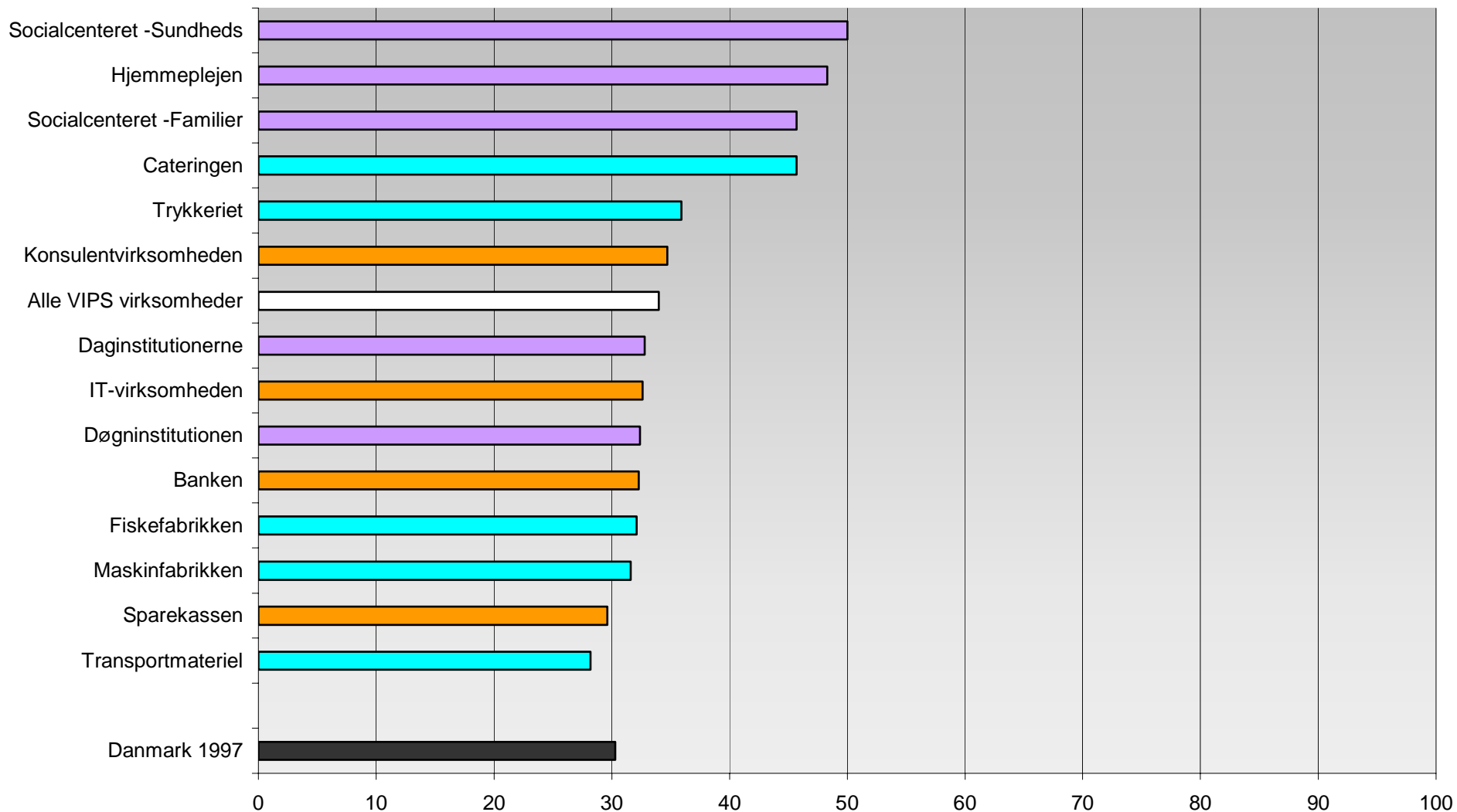
Arbejdsomængde og tidsfrister



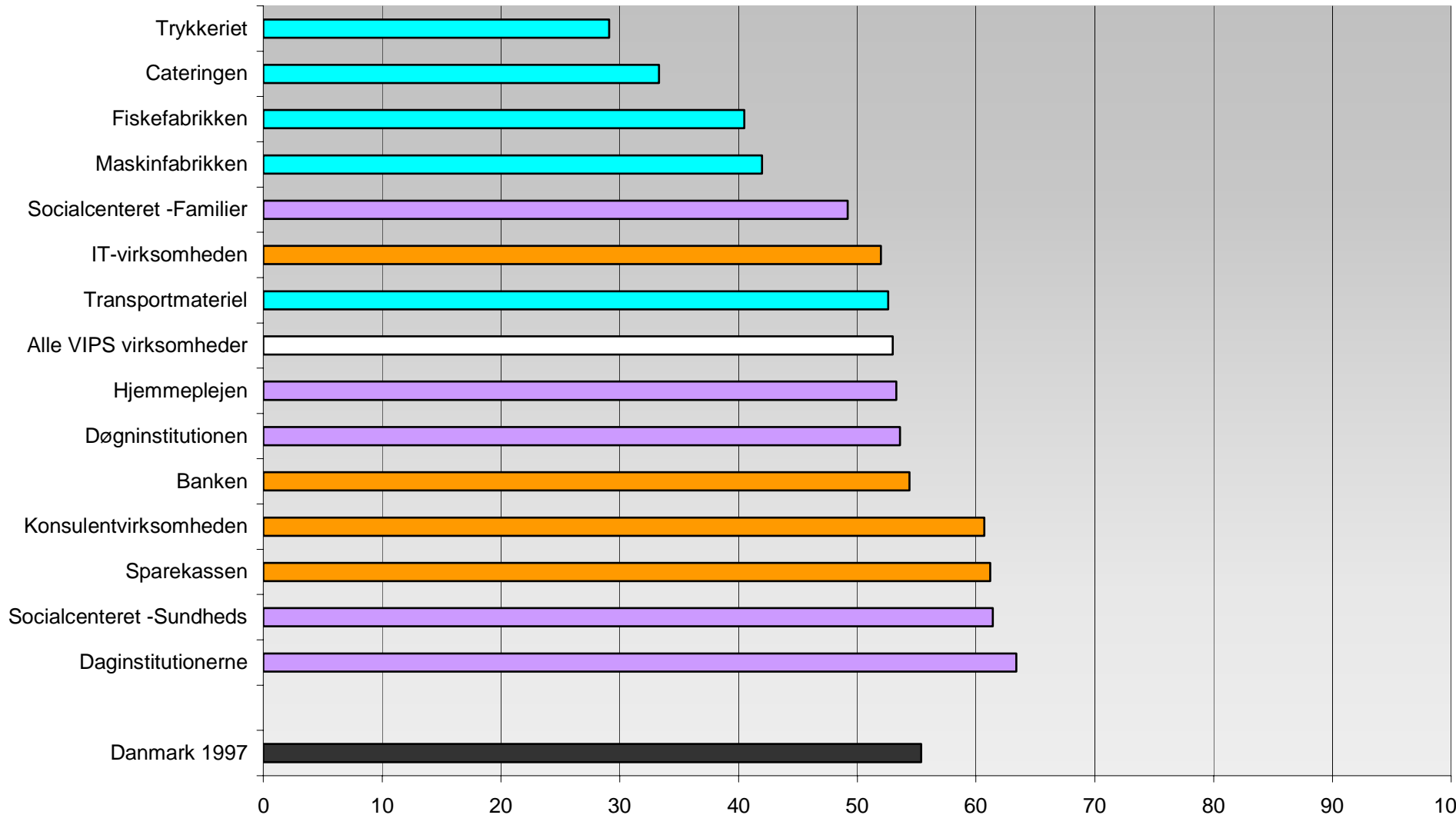
Følelsesmæssige krav



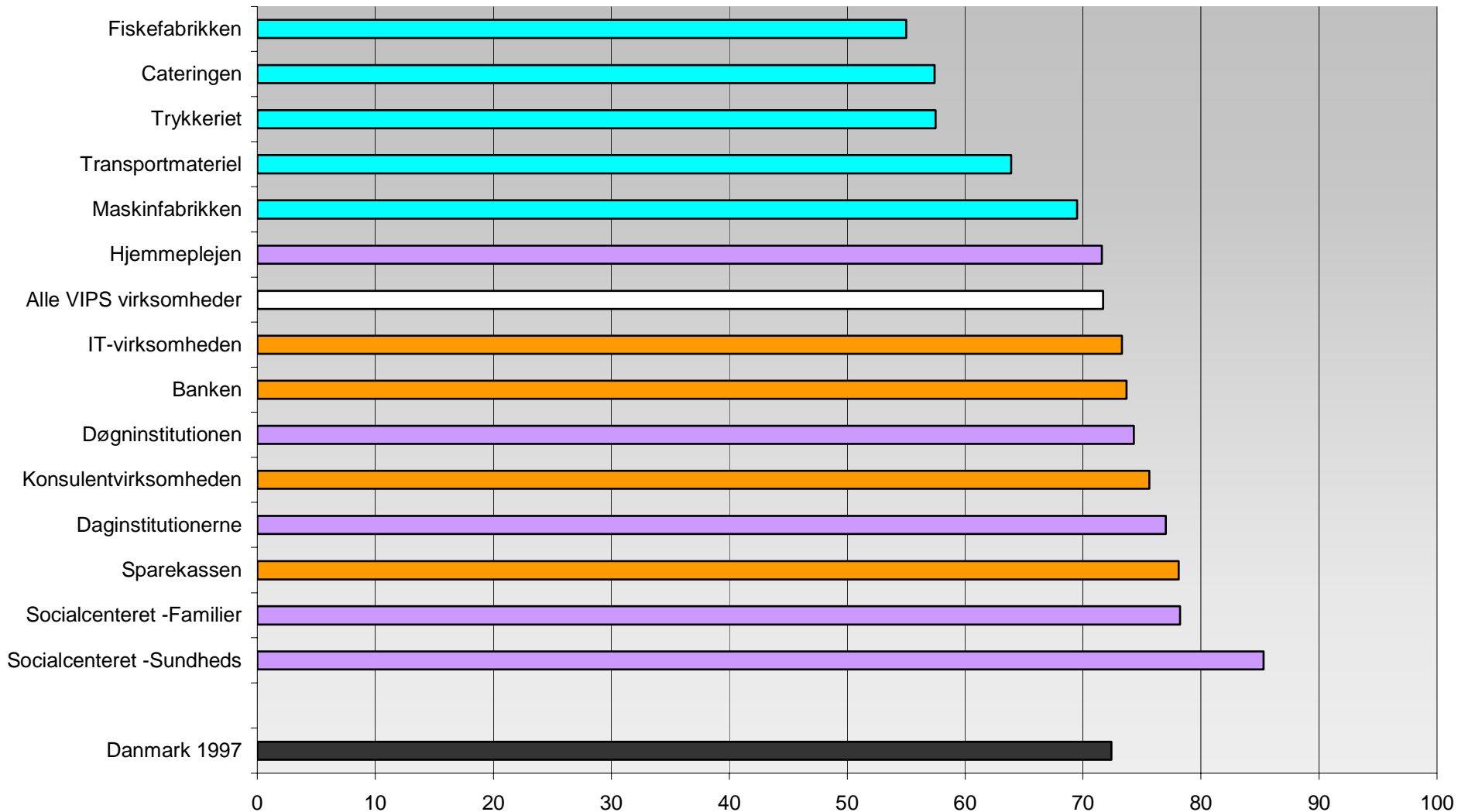
Krav om at skjule følelser



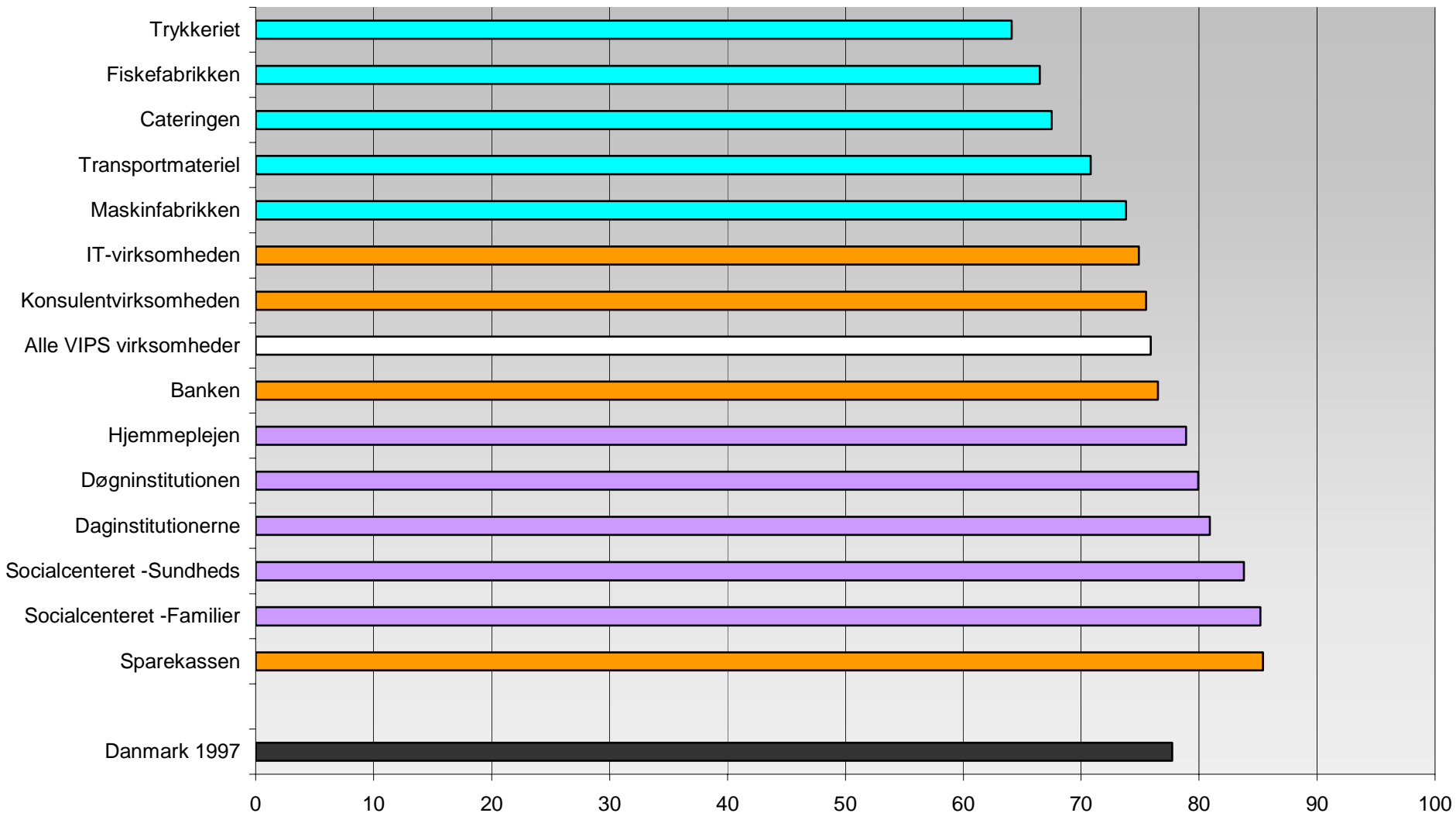
Indflydelse



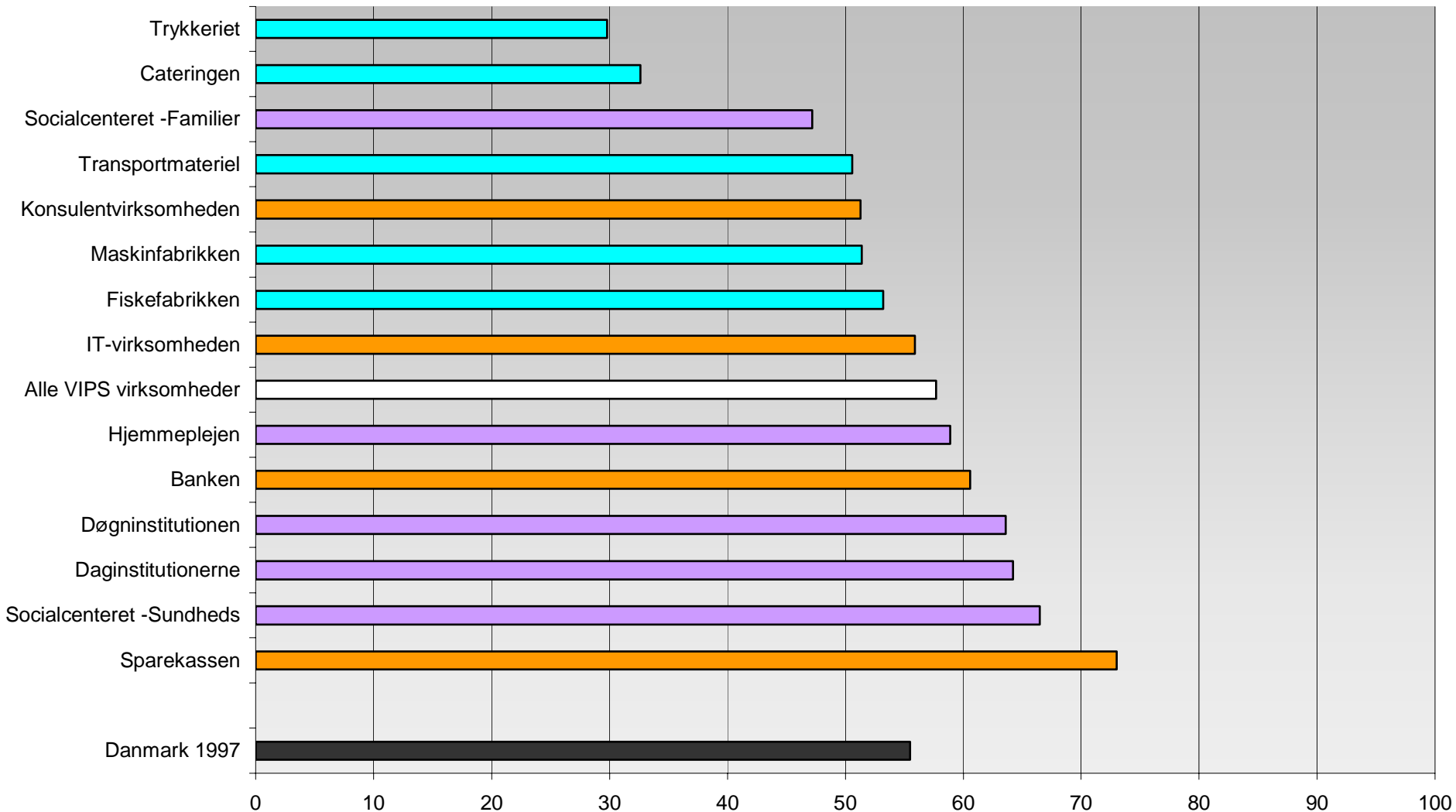
Udviklingsmuligheder



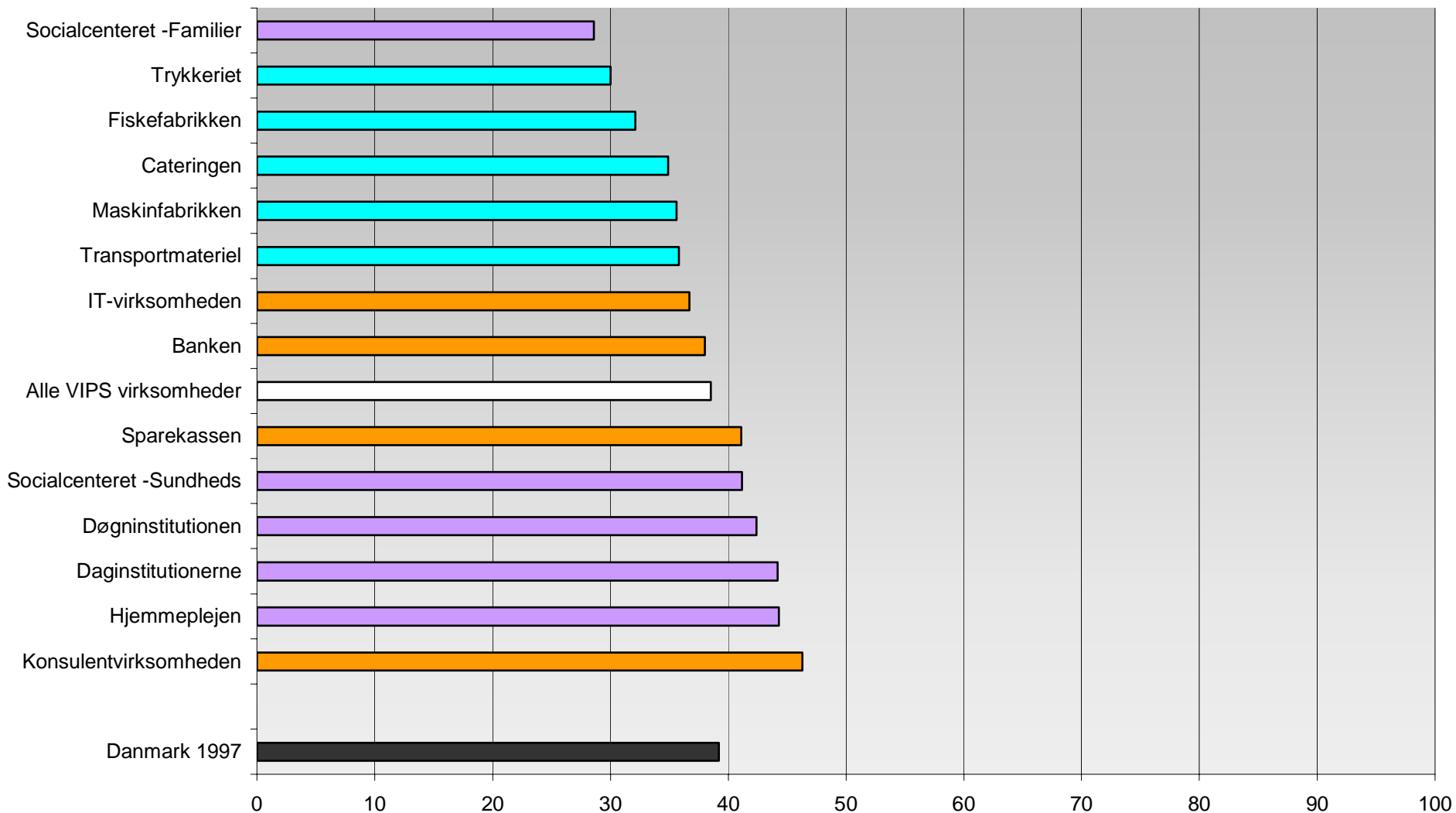
Mening i arbejdet



Ledelseskvalitet



Feedback i arbejdet



Hvad VIPS undersøgelsen viser

- Det er ikke "*arbejdet i sig selv*", der er problemet. Tværtimod. Det er meningsfuldt og givende.
- Problemerne ligger i *relationerne*: Til klienter, borgere, kolleger, ledere, kommunen og offentligheden. Her er institutionerne under stadigt stigende pres.
- Der er en *enorm variation* i det psykiske arbejdsmiljø fra den ene institution til den anden. Selv om de "laver det samme"

De offentligt ansatte har (kun) to problemer

Politikerne

De offentligt ansattes største problem er at få lov til at udføre deres arbejde ordentligt. De er ved at blive kvalt i resultat- og målstyring, koordinering, evalueringer, planer, møder, indberetninger og aktiviteter, der udføres af hensyn til opfyldelsen af irrelevante mål eller procedurer. Der er mindre og mindre tid til kerneydelsen, som giver mening i arbejdet. Og nu kommer politikerne så og klager over manglende kvalitet i kerneydelsen.

Borgerne

Borgerne er i stigende grad krævende, besværlige, hjælpeløse eller aggressive. Undertiden voldelige. Dertil kommer en stadig større tendens til at fokusere på krav og rettigheder, men ikke så meget på forpligtelserne.



Slut

Denne og andre præsentationer kan
findes på:

www.ami.dk/praesentationer