

# **Psykisk arbejdsmiljø**

**Vejledning til brugere af  
AMI's korte spørgeskema til kortlægning af  
det psykiske arbejdsmiljø**

**Ny udgave**

**2006**



## AMI's korte skema om psykisk arbejdsmiljø

AMI har i 2005-06 udviklet et nyt *tre-dækker koncept* som afløsning for det tidligere, som var baseret på data indsamlet i 1997. Tre-dækker konceptet består af tre spørgeskemaer af forskellig længde: Et kort til brug for arbejdspladserne (fx i forbindelse med APV), et mellemlangt til brug for arbejdsmiljøprofessionelle og et langt til forskningsbrug. Denne vejledning knytter sig til det korte skema.

Det korte skema består af 40 spørgsmål, der belyser 23 forskellige egenskaber ved det psykiske arbejdsmiljø. Når man har indsamlet besvarelsen fra en afdeling eller en virksomhed, kan man hurtigt udregne den gennemsnitlige score for de forskellige dimensioner, hvorefter man ved hjælp af denne vejledning kan sammenligne med landsgennemsnittet for samtlige lønmodtagere. (Se [www.ami.dk/apss](http://www.ami.dk/apss)). Skemaet indeholder ikke spørgsmål om personlige forhold så som alder, køn eller lignende. Formålet er at belyse *arbejdspladsens* psykiske arbejdsmiljø.

Skemaet afløser det tidligere korte skema, som havde 44 spørgsmål og 8 dimensioner. Der er mange lighedspunkter mellem de to skemaer, men også forskelle. Først og fremmest er det med det nye skema muligt at belyse langt flere dimensioner, nemlig 23. Det er også en nyhed, at det nye skema omfatter *værdier* (tillid og retfærdighed) samt en række former for *krænkende adfærd* (sex chikane, mobning, vold og tilløb til vold). Disse og andre ændringer er sket på grundlag af tilbagemeldinger fra et stort antal brugere af det korte skema gennem årene.

Tage S. Kristensen  
Professor

Jan H. Pejtersen  
Seniorforsker

Paul-Anker Lund  
Projektkoordinationschef

Vilhelm Borg  
Seniorforsker

Arbejdsmiljøinstituttet  
Lersø Parkalle 105  
2100 København Ø  
Tel: 39 16 52 00  
Fax: 39 16 52 01  
e-mail: [ami@ami.dk](mailto:ami@ami.dk)

## HVORDAN MAN BRUGER SKEMAET

Formålet med AMI's korte spørgeskema er, at man uden brug af edb eller andre tekniske hjælpemidler skal kunne gennemføre en hurtig og alligevel grundig kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø. Når de ansatte har udfyldt et skema hver, starter man med at udregne deres point for hver af de 19 første dimensioner. I de fleste tilfælde er der to spørgsmål for hver dimension, og så skal man lægge de to tal sammen, der står ud for hver svarpersons besvarelser. I de fleste tilfælde kan man score mellem 0 og 8 point på en dimension. Når det er sket, kan man udregne gennemsnittet for svarpersonerne for hver af de 19 dimensioner. Her kan man som regel have god brug for en lomme-regner eller et regneark. Hvis der er flere afdelinger, vil man som regel lave gennemsnit for hver afdeling. For de sidste fire dimensioner – krænkende adfærd – skal man ikke udregne gennemsnit, men blot notere, hvor mange procent, der har været udsat for sex chikane, trusler om vold, vold og mobning.

Når dette er gjort, kan man i denne vejledning læse, hvordan man kan sammenligne resultaterne med niveauet for danske lønmodtagere. Tallene for danske lønmodtagere er baseret på en undersøgelse fra 2004-05, hvor man spurgte et repræsentativt udsnit på 3517 lønmodtagere om deres psykiske arbejdsmiljø. Man kan læse om undersøgelsen på [www.ami.dk/apss](http://www.ami.dk/apss)

For hver af dimensionerne kan man se, hvad gennemsnittet for danske lønmodtagere er, og hvor langt man ligger fra dette gennemsnit. Dette er naturligvis blot til orientering. Der er ingen, der siger, at det altid er ”godt nok” at ligge lidt bedre end gennemsnittet, eller at man nødvendigvis har et problem, fordi man ligger dårligere end gennemsnittet. Det er kun de ansatte, der kan beslutte, om et givet resultat er udtryk for, at man har et problem, der bør gøres noget ved. Man kan læse om processen efter kortlægningen bagest i denne vejledning.

## KRAV I ARBEJDET

**1. Kvantitative krav (arbejdsomfang og arbejdspress).** Kvantitative krav handler om, hvor meget, man skal nå på sit arbejde. I skemaet handler de to 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 gjort sit arbejde godt nok.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om kvantitative krav blandt danske lønmodtagere:*

|   | Altid | Ofte  | Somme-<br>tider | Sjældent | Aldrig/<br>næsten<br>aldrig |
|---|-------|-------|-----------------|----------|-----------------------------|
| 1A. Kommer du bagud med dit arbejde?        | 2,4%  | 13,7% | 37,6%           | 29,6%    | 16,8%                       |
| 1B. Har du tid nok til dine arbejdsopgaver? | 10,6% | 33,5% | 31,4%           | 19,7%    | 4,8%                        |

Resultaterne om kvantitative krav kan vurderes på denne måde:

|   |                  |
|---|------------------|
| Kravene er meget lavere end gennemsnittet | 0 – 2,2 points   |
| Kravene er lidt lavere end gennemsnittet  | 2,3 – 3,2 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark     | 3,3 points       |
| Kravene er lidt højere end gennemsnittet  | 3,4 – 4,3 points |
| Kravene er meget højere end gennemsnittet | 4,4 – 8 points   |

**2. 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 tidsfrister. 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 lægges stor vægt på intensivering – fx hjemmehjælp, postvæsen og forskellige serviceydelser. Højt tempo kan blandt andet give stress og forskellige kropslige symptomer (fx hovedpine og skulder-nakkesmerter).

Svarfordelingen på de to spørgsmål om arbejdstempo blandt danske lønmodtagere:

|  | Altid | Ofte  | Somme-<br>tider | Sjældent | Aldrig/<br>næsten<br>aldrig |
|--|-------|-------|-----------------|----------|-----------------------------|
| 2A. Er det nødvendigt at arbejde meget hurtigt?      | 13,0% | 36,2% | 39,3%           | 8,8%     | 2,7%                        |
| 2B. Er arbejdstempoet højt gennem hele arbejdsdagen? | 8,6%  | 26,7% | 47,0%           | 15,0%    | 2,6%                        |

Resultaterne for arbejdstempo kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Arbejdstempoet er meget lavere end gennemsnittet | 0 – 3,6 points   |
| Arbejdstempoet er lidt lavere end gennemsnittet  | 3,7 – 4,6 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark            | 4,7 points       |
| Arbejdstempoet er lidt højere end gennemsnittet  | 4,8 – 5,7 points |
| Arbejdstempoet er meget højere end gennemsnittet | 5,8 – 8 points   |

**3. 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. Det er også vigtigt, at medarbejderne kan regne med at få støtte fra ledere og kolleger, når der opstår problemer med at klare de følelsesmæssige krav.

Svarfordelingen på de to spørgsmål om følelsesmæssige krav blandt danske lønmodtagere:

|  | Altid | Ofte  | Somme-<br>tider | Sjældent | Aldrig/<br>næsten<br>aldrig |
|--|-------|-------|-----------------|----------|-----------------------------|
| 3A. Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt belastende situationer?              | 2,0%  | 16,0% | 33,8%           | 28,9%    | 19,3%                       |
| 3B. Skal du tage stilling til andre menneskers personlige problemer i dit arbejde? | 12,3% | 22,0% | 20,2%           | 19,1%    | 26,3%                       |

Resultaterne for følelsesmæssige krav kan vurderes på denne måde:

|   |                  |
|---|------------------|
| De følelsesmæssige krav er meget lavere end gennemsnittet | 0 – 2,2 points   |
| De følelsesmæssige krav er lidt lavere end gennemsnittet  | 2,3 – 3,2 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                     | 3,3 points       |
| De følelsesmæssige krav er lidt højere end gennemsnittet  | 3,4 – 4,3 points |
| De følelsesmæssige krav er meget højere end gennemsnittet | 4,4 – 8 points   |

## ARBEJDETS ORGANISERING OG INDHOLD

**4. Indflydelse.** Indflydelse i arbejdet handler om den ansattes *egen arbejdssituation*. Der sigtes altså ikke mod at måle indflydelse gennem samarbejdsudvalg eller lignende. Indflydelse handler fx om arbejdsstedets indretning, pauser, hvem man arbejder sammen med, tilrettelæggelsen af arbejdet og valget af arbejdsredskaber. Indflydelse er en meget vigtig dimension i det psykiske arbejdsmiljø. Det gælder især, hvis der samtidigt er tale om høje krav i arbejdet.

Svarfordelingen på de to spørgsmål om indflydelse blandt danske lønmodtagere:

|   | Altid | Ofte  | Somme-<br>tider | Sjældent | Aldrig/<br>næsten<br>aldrig |
|---|-------|-------|-----------------|----------|-----------------------------|
| 4A. Har du stor indflydelse på beslutninger om dit arbejde? | 18,1% | 41,1% | 24,7%           | 11,4%    | 4,7%                        |
| 4B. Har du indflydelse på mængden af dit arbejde?           | 5,1%  | 17,8% | 26,0%           | 30,2%    | 20,9%                       |

Resultaterne for indflydelse kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Indflydelsen er meget lavere end gennemsnittet | 0 – 3,0 points   |
| Indflydelsen er lidt lavere end gennemsnittet  | 3,1 – 4,0 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark          | 4,1 points       |
| Indflydelsen er lidt større end gennemsnittet  | 4,2 – 5,1 points |
| Indflydelsen er meget større end gennemsnittet | 5,2 – 8 points   |

**5. Udviklingsmuligheder.** Et udviklende arbejde indeholder nogle krav til den ansatte, der er ”lidt for store”, også kaldet udfordringer. Den slags arbejde skaber personlig vækst og udvikler kompetencer hos de ansatte. For få udviklingsmuligheder skaber apati, hjælpeløshed og passivitet.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om udviklingsmuligheder blandt danske lønmodtagere:*

|   | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|---|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 5A. Har du mulighed for at lære noget nyt gennem dit arbejde? | 16,5%            | 37,2%      | 32,1%   | 10,5%        | 3,6%               |
| 5B. Kræver dit arbejde, at du er initiativrig?                | 14,1%            | 44,5%      | 32,9%   | 6,5%         | 2,0%               |

*Resultaterne for udviklingsmuligheder kan vurderes på denne måde:*

|   |                  |
|---|------------------|
| Udviklingsmulighederne er meget ringere end gennemsnittet | 0 – 4,1 points   |
| Udviklingsmulighederne er lidt ringere end gennemsnittet  | 4,2 – 5,1 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                     | 5,2 points       |
| Udviklingsmulighederne er lidt bedre end gennemsnittet    | 5,3 – 6,2 points |
| Udviklingsmulighederne er meget bedre end gennemsnittet   | 6,3 – 8 points   |

**6. Mening i arbejdet.** Et meningsfuldt arbejde giver formål og sammenhæng. Formål handler om, at arbejdet eller produktet har relation til nogle almene værdier som for eksempel at helbrede syge eller at producere nyttige produkter. Sammenhæng handler om, 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. Manglende mening kan være medvirkende til at mindske trivselen og fremkalde stress.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om mening i arbejdet blandt danske lønmodtagere:*

|  | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|--|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 6A. Er dine arbejdsopgaver meningsfulde?           | 22,9%            | 53,4%      | 20,6%   | 2,5%         | 0,7%               |
| 6B. Føler du, at du yder en vigtig arbejdsindsats? | 25,9%            | 56,6%      | 15,5%   | 1,7%         | 0,3%               |

*Resultaterne for mening i arbejdet kan vurderes på denne måde:*

|  |                  |
|--|------------------|
| Meningen i arbejdet er meget ringere end gennemsnittet | 0 – 5,0 points   |
| Meningen i arbejdet er lidt ringere end gennemsnittet  | 5,0 – 5,9 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                  | 6,0 points       |
| Meningen i arbejdet er lidt bedre end gennemsnittet    | 6,1 – 7,0 points |
| Meningen i arbejdet er meget bedre end gennemsnittet   | 7,1 – 8 points   |

**7. 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. Hvis medarbejderne har en lav grad af involvering, vil det ofte give sig udtryk ved lav produktivitet eller højt fravær og høj personaleomsætning.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om involvering i arbejdspladsen blandt danske lønmodtagere:*

|   | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|---|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 7A. Synes du, at din arbejdsplads har stor personlig betydning for dig?   | 13,1%            | 38,4%      | 33,1%   | 11,3%        | 4,2%               |
| 7B. Ville du anbefale en god ven at søge en stilling på din arbejdsplads? | 15,4%            | 35,8%      | 29,9%   | 9,7%         | 9,2%               |

*Resultaterne for involvering i arbejdspladsen kan vurderes på denne måde:*

|   |                  |
|---|------------------|
| Involveringen er meget lavere end gennemsnittet | 0 – 3,7 points   |
| Involveringen er lidt lavere end gennemsnittet  | 3,8 – 4,7 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark           | 4,8 points       |
| Involveringen er lidt højere end gennemsnittet  | 4,9 – 5,8 points |
| Involveringen er meget højere end gennemsnittet | 5,9 – 8 points   |

## SAMARBEJDE OG LEDELSE

**8. 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. Lav forudsigelighed – fx ved omstruktureringer eller indførelsen af ny teknologi – kan være en stor stressbelastning.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om forudsigelighed blandt danske lønmodtagere:*

|   | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|---|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 8A. Får du på din arbejdsplads information om f.eks. vigtige beslutninger, ændringer og fremtidsplaner i god tid? | 10,2%            | 25,4%      | 41,1%   | 16,9%        | 6,5%               |
| 8B. Får du al den information, du behøver for at klare dit arbejde godt?  | 9,1%             | 39,5%      | 41,4%   | 8,0%         | 2,0%               |

Resultaterne for forudsigelighed kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Forudsigeligheden er meget dårligere end gennemsnittet | 0 – 3,5 points   |
| Forudsigeligheden er lidt dårligere end gennemsnittet  | 3,6 – 4,5 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                  | 4,6 points       |
| Forudsigeligheden er lidt bedre end gennemsnittet      | 4,7 – 5,6 points |
| Forudsigeligheden er meget bedre end gennemsnittet     | 5,7 – 8 points   |

**9. Belønning i arbejdet.** De ansatte kan belønnes på en række måder for deres indsats. De vigtigste former er løn, karrieremuligheder og anerkendelse. I denne sammenhæng fokuserer vi 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. For de ansatte kan manglende belønning være en stressbelastning.

Svarfordelingen på de to spørgsmål om belønning i arbejdet blandt danske lønmodtagere:

|  | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|--|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 9A. Bliver dit arbejde anerkendt og påskønnet af ledelsen? | 13,0%            | 37,6%      | 34,0%   | 11,1%        | 4,3%               |
| 9B. Bliver du behandlet retfærdigt på din arbejdsplads?    | 15,0%            | 50,5%      | 28,1%   | 4,4%         | 2,1%               |

Resultaterne for belønning i arbejdet kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Belønningen i arbejdet er meget ringere end gennemsnitte | 0 – 4,1 points   |
| Belønningen i arbejdet er lidt ringere end gennemsnittet | 4,2 – 5,1 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                    | 5,2 points       |
| Belønningen i arbejdet er lidt bedre end gennemsnittet   | 5,3 – 6,2 points |
| Belønningen i arbejdet er meget bedre end gennemsnittet  | 6,3 – 8 points   |

**10. 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?).



Svarfordelingen på de to spørgsmål om rolleklarhed blandt danske lønmodtagere:

|   | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|---|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 10A. Er der klare mål for dit eget arbejde?                     | 15,2%            | 47,6%      | 29,7%   | 6,3%         | 1,3%               |
| 10B. Ved du nøjagtigt, hvad der forventes af dig i dit arbejde? | 21,8%            | 57,4%      | 18,3%   | 2,3%         | 0,4%               |

Resultaterne for rolleklarhed kan vurderes på denne måde:

|   |                  |
|---|------------------|
| Rolleklarheden er meget ringere end gennemsnittet | 0 – 4,6 points   |
| Rolleklarheden er lidt ringere end gennemsnittet  | 4,7 – 5,6 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark             | 5,7 points       |
| Rolleklarheden er lidt bedre end gennemsnittet    | 5,8 – 6,7 points |
| Rolleklarheden er meget bedre end gennemsnittet   | 6,8 – 8 points   |

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

Svarfordelingen på de to spørgsmål om ledelseskvalitet blandt danske lønmodtagere:

|  | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|--|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 11A. Prioriterer den nærmeste ledelse trivslen på arbejdspladsen højt? | 12,0%            | 36,4%      | 34,4%   | 12,8%        | 4,4%               |
| 11B. Er den nærmeste ledelse god til at planlægge arbejdet?            | 5,8%             | 30,9%      | 42,3%   | 15,2%        | 5,8%               |

Resultaterne for ledelseskvalitet kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Ledelseskvaliteten er meget lavere end gennemsnittet | 0 – 3,4 points   |
| Ledelseskvaliteten er lidt lavere end gennemsnittet  | 3,5 – 4,4 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                | 4,5 points       |
| Ledelseskvaliteten er lidt højere end gennemsnittet  | 4,6 – 5,5 points |
| Ledelseskvaliteten er meget højere end gennemsnittet | 5,6 – 8 points   |

**12. 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.

Svarfordelingen på de to spørgsmål om social støtte fra overordnede blandt danske lønmodtagere:

|   | Altid | Ofte  | Somme-<br>tider | Sjæl-<br>dent | Aldrig/<br>næsten<br>aldrig |
|---|-------|-------|-----------------|---------------|-----------------------------|
| 12A. Hvor ofte er din nærmeste overordnede villig til at lytte til dine problemer med arbejdet? | 45,2% | 30,3% | 16,5%           | 6,2%          | 1,8%                        |
| 12B. Hvor ofte får du hjælp og støtte fra din nærmeste overordnede?                             | 21,5% | 28,2% | 29,4%           | 16,6%         | 4,4%                        |

Resultaterne for social støtte fra overordnede kan vurderes på denne måde:

|   |                  |
|---|------------------|
| Den sociale støtte er meget dårligere end gennemsnittet | 0 – 4,5 points   |
| Den sociale støtte er lidt dårligere end gennemsnittet  | 4,6 – 5,5 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                   | 5,6 points       |
| Den sociale støtte er lidt bedre end gennemsnittet      | 5,7 – 6,6 points |
| Den sociale støtte er meget bedre end gennemsnittet     | 6,7 – 8,0 points |

## FORHOLDET MELLEM DEN ANSATTE OG ARBEJDSPLADSEN

**13. 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. Den samlede tilfredshed er udtryk for en overordnet vurdering, hvor man tager alle plusser og minusser i betragtning.

Svarfordelingen på spørgsmålet om tilfredshed med arbejdet blandt danske lønmodtagere:

|  | Meget<br>tilfreds | Tilfreds | Utilfreds | Meget<br>utilfreds |
|--|-------------------|----------|-----------|--------------------|
| 13. Angående dit job i almindelighed: Hvor tilfreds er du med dit job som helhed, alt taget i betragtning? | 22,7%             | 66,2%    | 9,2%      | 2,0%               |

Resultatet for tilfredshed med arbejdet kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Tilfredsheden er meget dårligere end gennemsnittet | 0 – 1,5 points   |
| Tilfredsheden er lidt dårligere end gennemsnittet  | 1,6 – 2,0 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark              | 2,1 points       |
| Tilfredsheden er lidt bedre end gennemsnittet      | 2,2 – 2,6 points |
| Tilfredsheden er meget bedre end gennemsnittet     | 2,7 – 3 points   |

**14. Arbejde-familie konflikt.** Disse 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*. Konflikter mellem arbejde og familieliv kan have negative konsekvenser for såvel de ansatte som for deres familier.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om arbejde-familie konflikt blandt danske lønmodtagere:*

|   | Ja, helt sikkert | Ja, til en vis grad | Ja, men kun lidt | Nej, slet ikke |
|---|------------------|---------------------|------------------|----------------|
| 14A. Føler du, at dit arbejde tager så meget af din <u>energi</u> , at det går ud over privatlivet? | 9,8%             | 24,0%               | 39,5%            | 26,7%          |
| 14B. Føler du, at dit arbejde tager så meget af din <u>tid</u> , at det går ud over privatlivet?    | 6,8%             | 18,6%               | 34,5%            | 40,2%          |

*Resultaterne for arbejde-familie konflikt kan vurderes på denne måde:*

|  |                  |
|--|------------------|
| Arbejde-familie konflikten er meget mindre end gennemsnittet | 0 – 1,0 points   |
| Arbejde-familie konflikten er lidt mindre end gennemsnittet  | 1,1 – 2,0 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                        | 2,1 points       |
| Arbejde-familie konflikten er lidt større end gennemsnittet  | 2,2 – 3,1 points |
| Arbejde-familie konflikten er meget større end gennemsnittet | 3,2 – 6 points   |

## VÆRDIER PÅ ARBEJDSPLADSEN

**15. Tillid mellem ledelse og medarbejdere.** Tillid er et nøgleord til forståelsen af kulturen på en arbejdsplads. Tillid handler helt fundamentalt om, hvorvidt man tror på hinanden i det daglige eller ej. Tillid handler også om, at man frit kan give udtryk for holdninger og følelser uden at være bange for negative reaktioner. Det modsatte af tillid er kontrolsystemer og overvågning.

*Svarfordelingen blandt danske lønmodtagere på de to spørgsmål om tillid:*

|   | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|---|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 15A. Kan man stole på de udmeldinger, der kommer fra ledelsen?        | 13,8%            | 40,4%      | 35,4%   | 7,7%         | 2,7%               |
| 15B. Stoler ledelsen på, at medarbejderne gør et godt stykke arbejde? | 20,1%            | 53,6%      | 21,3%   | 3,9%         | 1,1%               |

Resultaterne for tillid kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Tilliden ligger meget lavere end gennemsnittet | 0 – 4,3 points   |
| Tilliden ligger lidt lavere end gennemsnittet  | 4,4 – 5,3 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark          | 5,4 points       |
| Tilliden ligger lidt højere end gennemsnittet  | 5,5 – 6,4 points |
| Tilliden ligger meget højere end gennemsnittet | 6,5 – 8 points   |

**16. Retfærdighed.** Retfærdighed er en central værdi på arbejdspladsen såvel som i resten af samfundet. Retfærdighed handler både om *proces* og *resultat*. Altså både om den måde, tingene bliver afgjort og besluttet på, og det resultat, der kommer ud af det. Hvis medarbejderne ikke føler sig behandlet retfærdigt, vil det have en lang række negative virkninger for både virksomheden og de ansatte.

Svarfordelingen blandt danske lønmodtagere på de to spørgsmål om retfærdighed:

|  | I meget høj grad | I høj grad | Delvist | I ringe grad | I meget ringe grad |
|--|------------------|------------|---------|--------------|--------------------|
| 16A. Bliver konflikter løst på en retfærdig måde?          | 7,4%             | 36,1%      | 42,7%   | 10,4%        | 3,4%               |
| 16B. Bliver arbejdsopgaverne fordelt på en retfærdig måde? | 6,3%             | 39,1%      | 46,4%   | 6,9%         | 1,3%               |

Resultaterne for retfærdighed kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Retfærdigheden ligger meget lavere end gennemsnittet | 0 – 3,7 points   |
| Retfærdigheden ligger lidt lavere end gennemsnittet  | 3,8 – 4,7 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                | 4,8 points       |
| Retfærdigheden ligger lidt højere end gennemsnittet  | 4,9 – 5,8 points |
| Retfærdigheden ligger meget højere end gennemsnittet | 5,9 – 8 points   |

## HELBRED OG VELBEFINDENDE

**17. Selvvurderet helbred.** Selvvurderet helbred er personens vurdering af sin egen samlede helbredstilstand. Det har vist sig, at denne vurdering hænger meget kraftigt sammen med fx fravær, tidlig pension, brug af sundhedsvæsenet og samlet dødelighed. I reglen er selvvurderet helbred bedre til at forudsige disse ting end lægediagnosticeret sygelighed. Hvis medarbejderne samlet set har dårligt selvvurderet helbred, kan man overveje, om det hænger sammen med arbejdsforholdene.

Svarfordelingen på spørgsmålet om selvvurderet helbred blandt danske lønmodtagere:

|  | Fremragende | Vældig godt | Godt  | Mindre godt | Dårligt |
|--|-------------|-------------|-------|-------------|---------|
| 17. Hvordan synes du, at dit helbred er alt i alt? | 14,8%       | 42,3%       | 35,8% | 6,4%        | 0,8%    |

Resultatet for selvvurderet helbred kan vurderes på denne måde:

|  |                  |
|--|------------------|
| Det selvvurderede helbred er meget dårligere end gennemsnittet | 0 – 2,0 points   |
| Det selvvurderede helbred er lidt dårligere end gennemsnittet  | 2,1 – 2,5 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                          | 2,6 points       |
| Det selvvurderede helbred er lidt bedre end gennemsnittet      | 2,7 – 3,1 points |
| Det selvvurderede helbred er meget bedre end gennemsnittet     | 3,2 – 4 points   |

**18. Udbændthed.** Denne dimension handler om graden af fysisk og psykisk træthed/udmattelse hos de ansatte. Udbændthed ses ofte i forbindelse med meget høje krav, uklare krav og roller, mange konflikter og ringe social støtte. En høj grad af udbændthed hænger sammen med højt fravær, arbejdsophør, søvnbesvær og risiko for hjertesygdom.

Svarfordelingen på de to spørgsmål om udbændthed blandt danske lønmodtagere:

|  | Hele tiden | En stor del af tiden | En del af tiden | Lidt af tiden | På intet tidspunkt |
|--|------------|----------------------|-----------------|---------------|--------------------|
| 18A. Hvor tit har du følt dig udkørt?                | 1,5%       | 12,6%                | 27,5%           | 47,3%         | 11,1%              |
| 18B. Hvor tit har du været følelsesmæssigt udmattet? | 0,9%       | 7,5%                 | 15,5%           | 42,9%         | 33,1%              |

Resultaterne for udbændthed kan vurderes på denne måde:

|   |                  |
|---|------------------|
| De ansatte er meget mindre udbændte end gennemsnittet | 0 – 1,4 points   |
| De ansatte er lidt mindre udbændte end gennemsnittet  | 1,5 – 2,4 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                 | 2,5 points       |
| De ansatte er lidt mere udbændte end gennemsnittet    | 2,6 – 3,5 points |
| De ansatte er meget mere udbændte end gennemsnittet   | 3,6 – 8 points   |

**19. Stress.** Stress defineres ofte som kombinationen af anspændthed og ulyst. Stress i kortere perioder 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, mave-tarm-lidelser, depression og lidelser i bevægeapparatet. Hvis det generelle stress-niveau på en arbejdsplads er højt, kan det hænge sammen med arbejdsforholdene.

*Svarfordelingen på de to spørgsmål om stress blandt danske lønmodtagere:*

|                                       | Hele tiden  | En stor del af tiden | En del af tiden | Lidt af tiden | På intet tidspunkt |
|---------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------|---------------|--------------------|
| 19A. Hvor tit har du været stresset?  | <b>1,7%</b> | <b>10,8%</b>         | <b>18,3%</b>    | <b>44,2%</b>  | <b>25,0%</b>       |
| 19B. Hvor tit har du været irritabel? | <b>0,3%</b> | <b>5,0%</b>          | <b>17,2%</b>    | <b>61,3%</b>  | <b>16,2%</b>       |

*Resultaterne for stress kan vurderes på denne måde:*

|  |                  |
|--|------------------|
| De ansatte er meget mindre stressede end gennemsnittet | 0 – 1,2 points   |
| De ansatte er lidt mindre stressede end gennemsnittet  | 1,3 – 2,2 points |
| Gennemsnit for lønmodtagere i Danmark                  | 2,3 points       |
| De ansatte er lidt mere stressede end gennemsnittet    | 2,4 – 3,3 points |
| De ansatte er meget mere stressede end gennemsnittet   | 3,4 – 8 points   |

**KRÆNKENDE ADFÆRD**

**20. Sex-chikane.** Ved seksuel chikane forstås ”uønsket seksuel opmærksomhed”. Der kan være tale om direkte berøring, men også om hentydninger, vittigheder, billeder, e-mails osv. Chikanen kan komme fra kolleger, ledere og underordnede samt fra kunder, klienter osv.

|   | Ja, dagligt | Ja, ugentligt | Ja, månedligt | Ja, af og til | Nej   |
|---|-------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| 20. Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for uønsket seksuel opmærksomhed på din arbejdsplads? | 0,1%        | 0,4%          | 0,1%          | 2,4%          | 97,1% |
|   | } 2,9%      |               |               |               |       |
|   |             |               |               |               |       |
|   |             |               |               |               |       |
| Hvis ja, fra hvem? (sæt gerne flere krydser)  | 32,0%       | 20,0%         | 5,0%          | 49,0%         |       |

**21. Trusler om vold.** Trusler om vold kan være rettet mod den ansatte, men også mod dennes familie eller omgangskreds. Truslerne kommer som regel fra kunder eller klienter.

|  | Ja, dagligt | Ja, ugentligt | Ja, månedligt | Ja, af og til | Nej   |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| 21. Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for trusler om vold på din arbejdsplads? | 0,3%        | 0,7%          | 0,6%          | 6,3%          | 92,2% |
|  | } 7,8%      |               |               |               |       |
|  |             |               |               |               |       |
|  |             |               |               |               |       |
| Hvis ja, fra hvem? (sæt gerne flere krydser)   | 1,9%        | 1,1%          | 1,5%          | 92,5%         |       |

**22. Fysisk vold.** Egentlig fysisk vold er sjælden mellem ansatte på virksomheder. I den offentlige sektor er der som regel tale om vold fra patienter eller klienter. I den private sektor om kunder eller borgere, som er voldelige mod fx politiet, buschauffører, parkeringsvagter, dørmænd m.v.

|  | Ja, dagligt | Ja, ugentligt | Ja, månedligt | Ja, af og til             | Nej   |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------------------|-------|
| 22. Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for fysisk vold på din arbejdsplads? | 0,03%       | 0,3%          | 0,3%          | 3,3%                      | 96,1% |
|  | 3,9%        |               |               |                           |       |
|  | Kolleger    | En leder      | Underordnede  | Klienter/kunder/patienter |       |
| Hvis ja, fra hvem? (sæt gerne flere krydser)   | 1,5%        | 0,8%          | 1,5%          | 96,2%                     |       |

**23. Mobning.** Ved mobning forstår man, at man gentagne gange bliver udsat for ubehagelig eller nedværdigende behandling, som man har svært ved at forsvare sig imod. Mobningen kan både komme fra andre ansatte og fra elever, patienter, kunder m.v.

|  | Ja, dagligt | Ja, ugentligt | Ja, månedligt | Ja, af og til             | Nej   |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------------------|-------|
| 23. Har du inden for de sidste 12 måneder været udsat for mobning på din arbejdsplads? | 0,5%        | 1,1%          | 0,5%          | 6,2%                      | 91,7% |
|  | 8,3%        |               |               |                           |       |
|  | Kolleger    | En leder      | Underordnede  | Klienter/kunder/patienter |       |
| Hvis ja, fra hvem? (sæt gerne flere krydser)   | 71,5%       | 32,4%         | 6,0%          | 11,3%                     |       |



## Fra kortlægning til handling

En kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø på en arbejdsplads har ikke megen mening i sig selv. Formålet er naturligvis, at kortlægningen skal følges op af handling på de områder, hvor der er behov for forbedringer. Hvordan man arbejder med disse spørgsmål, hænger sammen med virksomhedens kultur og størrelse. I mange tilfælde kan det være en god ide med en køreplan for processen. I den forbindelse er følgende trin af betydning for et godt resultat:

1. *Hvad betyder resultaterne?* Den første betingelse for at kunne handle på en relevant måde er, at man har forstået resultaterne af kortlægningen. Hvad *betyder* de ord, der bliver brugt, fx rolleklarhed? Hvordan tolker man de forskellige points? Denne vejledning kan forhåbentlig svare på de fleste spørgsmål.
2. *Kan vi genkende billedet?* Det er vigtigt, at man kan *genkende* det billede, der tegnes. Ellers er det ikke sandsynligt, at der er motivation til at arbejde videre med resultatet.
3. *Tilbageoversættelse.* Denne proces handler om at besvare spørgsmålet: Hvad betyder disse resultater *for os*? Hvordan ytrer fx høje kvantitative krav eller manglende belønning sig på vores arbejdsplads?
4. *Er det et problem?* Det er *ikke* kortlægningen, der afgør, om man har et problem. Man kan godt ligge meget ”dårligt” i forhold til landsgennemsnittet og alligevel beslutte, at det ikke er et problem. Man kan for så vidt også ligge bedre og beslutte, at det *alligevel* er et problem!
5. *Er det noget, vi kan gøre noget ved?* Nogle forhold er *vilkår* i arbejdet, som man ikke kan ændre. Det gælder fx høje følelsesmæssige krav hos sygeplejersker. Her gælder det om at klæde de ansatte på, så at de kan tackle belastningerne bedst muligt. I større virksomheder er der endvidere vilkår, der er besluttet *højere oppe* i virksomheden. Dem kan man ikke ændre i den enkelte afdeling. Man må evt. i dialog med den øverste ledelse. Tilbage er så de forhold, som man kan gøre noget ved lokalt, som fx social støtte og rolleklarhed. De tre typer af faktorer kræver således *forskellige* typer af handling.
6. *Er det noget, vi ønsker at ændre?* Endelig er det vigtigt at få afklaret, om der er den nødvendige motivation og vilje til at handle. Hvis det ikke er tilfældet, kunne det tyde på, at problemet ikke er så stort.
7. *Prioritering!* Det er vigtigt, at man ikke går i gang med for mange ting på en gang. Så løber det meste ud i sandet. Hvis man fokuserer på få faktorer, er der større chancer for succes.
8. *Lav en konkret handlingsplan.* Lav handlingsplanerne så konkrete som muligt. Hvem gør hvad hvornår. Følg op på dem. Lær af processen. Lær især af fejltagelserne. Hvorfor gik processen fx i stå? Hvorfor opnåede vi ikke den ønskede forbedring?
9. *Følg op!* Når man gentager kortlægningen om to-tre år, kan man se, om man har opnået de ønskede forbedringer. Til gengæld kan der så være dukket nye udfordringer op. Det psykiske arbejdsmiljø er ikke noget, man ”ordner” én gang for alle.

Hvis man skal have succes med det psykiske arbejdsmiljø, er der tre nødvendige forudsætninger:

1. *Prioritering.* Hvis det psykiske arbejdsmiljø betragtes som et luksusproblem, der altid er sidst på dagsordenen, er der kun meget små chancer for at få succes.
2. *Ressourcer.* Det gælder for det psykiske arbejdsmiljø som for alt andet på virksomheden: Hvis man mener det alvorligt, må man afsætte ressourcer, dvs. tid og penge.
3. *Kompetencer.* At arbejde med psykisk arbejdsmiljø kræver uddannelse, dvs. viden, erfaring og kompetence.

# **”Bløde retningslinier”**

## **for brugen af**

### **AMIs spørgeskemaer om psykisk arbejdsmiljø**

Hvis en virksomhed overvejer at anvende AMI's korte eller mellemlange skema om psykisk arbejdsmiljø, anbefales det at overveje følgende punkter, inden man går i gang:

1. Sæt aldrig en undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø i gang, hvis det ikke er hensigten at tage resultaterne alvorligt og handle på dem bagefter.
2. Det er frivilligt at deltage i en kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø, men en svarprocent på mindre end 60% er utilfredsstillende og er måske i sig selv et tegn på dårligt arbejdsmiljø.
3. Deltagelse er anonymt. Hvis der udregnes gennemsnit for grupper på under 15 personer, bør de implicerede give deres udtrykkelige samtykke.
4. De personer, som deltager i en kortlægning, har ret til at kende resultaterne.
5. Ansvarlige repræsentanter for ledelsen, mellemlederne og medarbejderne bør deltage i forberedelsen til og opfølgningen af kortlægningen. Man bør ikke bruge ”sidevognsudvalg” med ”ildsjæle”.
6. Det er vigtigt at skelne mellem vilkår, som er ”en del af jobbet”, og belastninger, der bør ændres. Prøv ikke at ændre på noget, der ikke kan laves om, og lad være med at acceptere forhold, som burde forbedres.
7. Der findes ingen standardløsninger på de forskellige problemer. Det er vigtigt, at løsningerne udvikles af virksomheden og bliver en integreret del af den daglige arbejdsgang med henblik på at opnå bedre produktivitet og kvalitet.
8. Det er en god ide at gentage kortlægningen efter 1-2 år for at se, om de ønskede forbedringer har fundet sted.
9. Mange arbejdspladser har glæde af at gentage kortlægningen med faste mellemrum som en del af både ”det udviklende arbejde” og ”den lærende organisation”.
10. En kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø skal ikke betragtes som en dom eller en karakterbog. Der er tale om et redskab for udvikling og dialog.

Disse retningslinier er udarbejdet i samarbejde med virksomheder og konsulenter.