

MOGENS AGERVOLD

**RESSOURCER I ARBEJDET:
KVALIFIKATIONER OG
KOMPETENCE**

PRIAM RAPPORT 6:2008

**PSYKOLOGISK INSTITUT 2008
AARHUS UNIVERSITET**

© Copyright Mogens Agervold

Rapporten må ikke citeres eller kopieres uden forfatterens tilladelse.

Århus 2008

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDHOLDSFORTEGNELSE	3
INDLEDNING.....	5
RESSOURCER I ARBEJDET	7
Kompetence og kvalifikationer	7
Mentale modeller	9
Professionel følelsesmæssig balance.....	11
Metode	12
Undersøgelsen	12
Måling af det psykosociale arbejdsmiljø og følelsesmæssig nedslidning.....	13
EN UNDERSØGELSE AF KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE OG DERES FOREKOMST	15
Kvalifikationer og kompetence	17
Professionel følelsesmæssig balance	19
Arbejdserfaring i forhold til kvalifikationer og kompetence.....	21
Arbejdsbelastninger, ressourcer og følelsesmæssig nedslidning	22
Supervision og efteruddannelse	27

Diskussion og Sammenfatning 30

REFERENCER 32

INDLEDNING

Denne rapport ser nærmere på en central problemstilling i PRIAM Projektet: betydningen af kvalifikationer og kompetence for forekomsten af følelsesmæssig nedslidning. Det var en del af projektets formål netop at undersøge om kvalifikationer og kompetence kunne fungere som buffere mellem de arbejdsmæssige belastninger og de psykiske belastningsreaktioner i form af stress, udbrændthed, kynisme, negative følelsesmæssige reaktioner osv. Rationalet for denne antagelse har rod i den anvendte psykosociale arbejdsmiljømodel der danner baggrund for projektet (Agervold 1998a, Agervold, 2008c), en model der har baggrund i psykologiske stressteorier der udsiger, at stress opstår når kravene overstiger den enkeltes ressourcer. Arbejdsmiljøpsykologien har gennem årene især kortlagt de arbejdsmæssige krav, en legitim interesse ud fra et interventions- og forebyggelsesperspektiv, men har i stigende grad også interesseret sig for medarbejderens ressourcer netop ud fra betragtningen om at disse kan modvirke eller reducere stressen. På virksomhedsniveau har man således gennem en række år været vidner til, at interessen for at tage sig af medarbejderne på et udvidet niveau som omfatter fysisk og psykisk velvære, etablering af sundhedspolitikker, fitnesscentre, flekstider osv. osv. – alt sammen med det rationale, at øges ressourcerne hos den enkelte er modstandskraften større i forhold til de arbejdsmæssige belastninger – altså noget for noget kunne man sige.

Som det vil fremgå af det følgende er der dog ikke klare definitioner og afgrænsninger af hvad der forstås ved henholdsvis kvalifikationer og, især, kompetence. Det har derfor været nødvendigt for projektet at arbejde ud fra nogle forholdsvis jævne bestemmelser af disse begreber for på denne baggrund at søge at operationalisere disse

således at de er blevet målbare til brug for undersøgelsen og for undersøgelse af deres betydning i en stress-mæssig sammenhæng.

Dette redegøres der for i det følgende samtidigt med at der vises en række resultater af PRIAM projektets kvantitative undersøgelse. Denne er udførligt beskrevet i PRIAM Rapport 3:2008 og PRIAM Rapport 4:2008 hvorfor der henvises til disse vedrørende detaljer om selve det empiriske grundlag.

RESSOURCER I ARBEJDET

I de oprindelige formuleringer af udbrændthedsbegrebet (se Agervold 2008d, Priam Rapport 2008:5) indgik en dimension der var relateret til formindsket effektivitet i arbejdet. Det har imidlertid været typisk, at dette forhold primært er blevet betragtet som en reaktion på arbejdet, der efter manges mening var dårligt teoretisk knyttet til udbrændthedsbegrebets to øvrige dimensioner, ligesom dets psykometriske dimensioner har været kritiseret. Det er imidlertid nærliggende at betragte den ansattes kvalifikationer og især kompetence som en psykosocial ressource, der er nært knyttet til udviklingen af følelsesmæssig nedslidning.

KOMPETENCE OG KVALIFIKATIONER

Til trods for interessen for kvalifikationsbegrebet har en lang tradition i den pædagogiske psykologi, har dets betydning typisk været mere skiftende indenfor arbejds- og organisationspsykologien bortset fra erhvervsvalgpsykologien, men indenfor de sidste 10-15 år er kommet en stigende interesse for kvalifikationernes og især kompetencens betydning for en nærmere forståelse af ikke bare arbejdsprocessen, men også arbejdsorganisationen og arbejdsmiljøet.

Internationalt set er der dog ikke ganske klarhed omkring definitioner og afgrænsninger af disse relaterede begreber (Agervold & Kristensen, 1996). Dette fremgår til fulde af en oversigtsartikel af Le Deist & Winterton (2005) med titlen "What is Competence?". Indledningsvis gives eksempler på forskellige forsøg på at definere kompetence og Boon & van der Klink citeres for at beskrive kompetence "as a useful term, bridging the gap between education and job requirements" (2002, p. 6). Hvor uddannelsen kan siges at bibringe personen kvalifikationer er kompetencen den

egenskab der fører til den gode jobpræstation. Således har kompetence også ofte været brugt til at beskrive den gode arbejdspræstation der går ud over det sædvanlige, og følgelig har man kunnet opliste en række funktionelle krav til hvad dette vil sige indenfor forskellige erhverv. Forfatterne Le Deist & Winterton (ibid.) gør sig selv til talsmænd for at kompetence skal forstås holistisk og ikke kun som en egenskab ved personen eller som specificerede krav til job-udførelsen. Således citeres Cheetham & Chivers (1996, 1998) for en model der opregner fem dimensioner ved kompetence: den kognitive (know-why), den funktionelle (know-how), den personlige (know-how-to behave), den etiske og værdimæssige samt meta-kompetence som vedrører evnen til at klare usikkerhed, nye krav, læring og refleksion (ibid. p. 35). Selv opstiller de en firefeltmodel baseret på to dimensioner: det konceptuelle – operationelle og erhvervsmæssige – personlige. Ved at krydse disse fås fire typer af kompetence: kognitiv, funktionel, social og meta-kompetence (ibid. p. 39) med klare lighedspunkter til ovennævnte model af Cheetham & Chivers.

Jensen og Rasmussen anfører, at arbejdshandlinger skal betragtes som intentionelle handlinger som foregår i en given kompleks omverden og hvor kompetencen er den meningskabende handling der blandt andet indebærer kategorisering, klargøring og opstilling af nye relationer mellem begreber, mens kvalifikationerne beskrives som de nødvendige forudsætninger for at håndtere komplicerede sagsforhold og realisere målene under hensyntagen til den mening og forståelse der er skabt (Jensen & Rasmussen, 2003; 2004ab; Rasmussen, 1997, 1998).

Den tilgang der ligger tættest på den operationelle tilgang der er valgt i PRIAM projektet relaterer sig til den tilgang Le Deist & Winterton (ibid.) betegner ved den 'fænomenologiske' hvor kompetence ikke alene ses som en egenskab ved personen, men også ved den kontekst hvori arbejdet udføres og derved gør den arbejdsudøvedes 'tavs' viden til central for forståelsen af kompetent handlen. Dette perspektiv ses også beskrevet hos Jessen & Prahl (2000), der søger at adskille begreberne således, at der ved kvalifikationer forstås en uddannelsesmæssigt tilegnet viden: "de nødvendig og måske tilstrækkelige betingelser for at udføre et allerede givet job" (ibid. p. 17), mens de ved kompetence taler om at denne "udfolder og udvikler sig igennem intersubjektivt organiserede arbejdsprocesser" (ibid.). Deres opdeling har rod hos Ellström (1992, se

også Ellström, 2002) der måske udtrykker forskellene mere enkelt, og hvor kvalifikationen ses som det der objektivt kræves som følge af arbejdsopgavens karakter (ibid. p. 29), mens kompetencen ses som personens formåen til med succes at udføre arbejdet under hensyntagen til at identificere, udnytte og udvide det tolknings-, handlings- og vurderings-rum som arbejdet muliggør (p. 21). Kompetencen er således mere skjult og vanskeligere at operationalisere sammenlignet med kvalifikationerne som typisk eksisterer via formelle uddannelsesmål og konkrete jobbeskrivelser.

MENTALE MODELLER

I forhold til det arbejde der er i fokus her, 'people work', nærmere bestemt sagsbehandling i forhold til sociale klienter i offentligt arbejde, er disse overvejelser i høj grad relevante. Ved denne type af arbejde (klienter, patienter, elever etc.) er det karakteristisk, at den ansatte i langt højere grad end ved sædvanligt arbejde, stilles overfor krav om personlig involvering i forhold til et eller flere andre mennesker. Især face-to-face situationen kræver, at den ansatte ikke alene kan basere sit arbejde på en række erhvervede sagsspecifikke kvalifikationer, men også må inddrage sig selv om "person" som man kan udtrykke det – og dermed en meget mere kompleks forståelse og meningsdannelse af den totale situation klienten befinder sig i – og som sagsbehandleren via sine handlinger bliver del af og må forholde sig kompetent til.

Begge begreber har således rod i den ansattes forståelse og indsigt i arbejdsområdet, man kunne her tale om hans "mentale model" som en kognitiv forståelse af de centrale variable der er aktive i forbindelse med arbejdets gennemførelse og som typisk omfatter udtalt såvel som tavs viden (tacit knowledge) – og som sådan kan ses som et modstykke til kompetencebegrebet. Denne mentale model rummer så at sige det handle-univers sagsbehandleren befinder sig i, lige fra de samfundsmæssige rammer (lovgivning etc.) til personlig ageren og empati overfor klienten – og således som kompetencen er klassificeret og indholdsmæssigt bestemt af Cheetham & Chivers (ibid.). Det må derfor også antages, at den mentale models detaljerings- eller elaboreringsgrad vil have betydning for hvorledes og hvor godt arbejdet udføres og hvor kvaliteten kan måles ud fra traditionelle effektivitetsmål såvel som ud fra den tilfredshed klienten har med sagsbehandlingen.

Indsat i en psykosocial arbejds kontekst, kunne for eksempel kombinationen af tidspres og vanskelige arbejdsopgaver tænkes at påvirke den enkeltes kompetenceniveau ved at påvirke den mentale model der kognitivt styrer arbejdet. Den normale arbejds situation sagsbehandleren håndterer under normale forhold kan siges at blive udført som det Jensen og Rasmussen (2004a) betegner som kvalificerede handlinger ved at evaluere, analysere og strukturerer sagen. Derimod hvis vanskelige sager opstår og/eller hvor arbejds pres og et højt arbejdstempo opstår, vil der være behov for at anvende kompetent ageren, hvor der er behov for at skabe mening i en 'ukendt' sag for efterfølgende at etablere en mere rutinepræget arbejds situation baseret på anvendelsen af sine så at sige opdaterede kvalifikationer. Man vil typisk udvikle arbejdsrutiner som standardiserer arbejdet og derved mindsker tidsforbruget (Hacker, 1978, 1981; Rasmussen, 1986; Volpert, 1981). Disse modeller kan under vedvarende belastninger blive sat under pres således at den menings skabende aktivitet ikke kan finde plads når nye komplekse sager opstår, således at handleformerne bliver baserede på etableret, men fastlåst kvalifikationsanvendelse og derved let kan komme i konflikt med in casu "klientens" forventninger til adækvat sagsbehandling. I det hele taget, når man arbejder med mennesker, er deres reaktioner og forventninger meget uforudsigelige og kommer let i konflikt med rigide mentale modeller. Dette fører til modstand og konflikter, der nødvendiggør ændrede arbejdsformer og nedbrud af rutiner med psykisk ubehag og øget tidspres til følge. Man kan sige at sagsbehandleren har brug for kompetenceudvikling således at han bedre kan klare de nye og komplekse sager.

Med begrebet en mental model tænkes her primært på den forståelsesramme eksempelvis en sagsbehandler tænker en konkret klient ind i: dels den menneskelige forståelse og empati og dels de kausalitetsforhold der er relevante i forhold til klientens nuværende situation der kan beskrives enten som variationer mellem:

- (a) et komplekst sæt af årsagsfaktorer som dels rummer personlige faktorer og ressourcer, dels af omgivelsesfaktorer som social stand, økonomiske ressourcer, job etc. foruden de regulerende forhold i form af lovgivning, økonomisk råderum etc.

- (b) eller som en mere restringeret forståelse baseret på en enkelt eller nogle få stereotype faktorer(”hans egen skyld”, eller ”opvækstforhold”, eller ”arbejdsløshed” ect.).

Hertil kommer kompleksitetsgraden af handlemulighederne for sagsbehandleren (de lovmæssige rammer og betingelser) og endelig, som en delvis konsekvens af det forgående, den åbenhed og forståelse, empati, han møder klienten med.

Når f.eks. en sagsbehandler føler sig emotionelt udmattet og udvikler negative kyniske holdninger over for klienterne og mister effektiviteten i arbejdet, kunne årsagen derfor tilskrives, at deres mentale model er utilstrækkelig, er udtryk for manglende kompetence. Man kunne derfor antage at kompetencen kunne være en vigtig moderator af relationen mellem psykosociale belastninger ved arbejdet med mennesker og den eventuelle udvikling af følelsesmæssig nedslidning og stress. At opleve at man ikke selv slår til og at systemets ressourcer ikke slår til i forhold til de problemer man står overfor hos klienten, eleven eller patienten, kan på denne baggrund ses som en følge af manglende professionel kompetence i kombination med høje faglige krav.

Stadig set i et arbejdsmiljøperspektiv kan man derfor sige, at elaboreringsgraden og rigiditeten i den mentale model en sagsbehandler arbejder ud fra, har betydning direkte for sagsbehandlingen og dermed klienten og kvaliteten af det arbejde der udføres, men har også betydning for sagsbehandleren, fordi et dårligt og presset arbejde fører til dårligere resultater og utilfredshed som igen øger presset og stressen for sagsbehandleren. Denne kommer så at sige ind i en ond udviklingspiral som over tid vil øge den følelsesmæssige belastning – betragtninger som er centrale i teorierne om følelsesmæssig nedslidning og udbrændthed, der netop ser disse reaktioner som værende et resultat af en længere udviklingsproces (Agervold, 2006, 2008c).

PROFESSIONEL FØLELSESMÆSSIG BALANCE

En særlig form for kompetence skal desuden specificeres, nemlig det man indenfor ’people work’ kan betegne som en ”professionel følelsesmæssig balance” til klient, elev eller patient, hvormed menes, at man skal være i stand til at involvere og engagere sig,

til at bruge sin professionelle viden til fordel for klienten, men uden følelsesmæssigt og holdningsmæssigt at identificere sig med klienten, uden at tage klientens problemer ”på sig”. Dette lidt uspecifikke begreb ”professionalisme” har været brugt til at udtrykke om personen er i stand til at balancere mellem at optræde som bureaukrat på den ene siden eller som overengageret og grænseløs i forhold til klienten på den anden side. Den ”professionelle” sagsbehandler kan beskrives som kompetent når han balancerer mellem de nævnte handlingsformer. Dollar, Dorhmann, Boyd, Winefeld, & Winefeld, (2003) relatere dette til følelsesmæssig dissonans og anfører, at den ansattes evne til at adskille personlige følelser fra de krav jobbet stiller er en af de bedste måder at cope på. Videre anfører de, at det at kunne balancere mellem følelsesmæssig over og under involvering i klienten er nødvendig. En følelsesmæssig distance mellem sagsbehandleren og klienten giver mulighed for at fortsætte med at fungere i vanskelige situationer eller i forhold til klienter som man personligt ikke kan udstå (p. 87). Det beskrives videre, at underinvolvering kan opleves som manglende engagement og følelseskulde – også af sagsbehandleren selv, mens overinvolvering slører den professionelle grænse og betragtes både som uetisk og uprofessionelt (ibid.). Tilstanden er vanskelig at beskrive, man har talt om ’berørt objektivitet’ (’detached concern’) som en paradoksal tilstand i hvilken den ansatte fuldstændigt ’er tilstede’ for klienten, men følelsesmæssigt adskilt fra klientens følelsesmæssige tilstand (Potter, 1983) og Savicki & Cooley, (1982) har beskrevet det som en af de mest effektive måder at modvirke udbrændthed på.

METODE

UNDERSØGELSEN

Undersøgelsen er udsprunget af en generel undersøgelse der havde til formål at kortlægge arbejdsmiljøet og de ansattes velbefindende i 12 forskellige kommunale socialkontorer som beskæftiger socialrådgivere, kommunalt uddannede socialarbejdere med same kompetence og almindeligt kontorpersonele (PRIAM). I alt blev der udleveret 1023 skemaer, og afleveret 898 besvarede skemaer, hvilket svarer til en besvarelsesprocent på 88%. En meget høj besvarelsesprocent som øger den interne og eksterne validitet.

Spørgeskemaer blev uddelt og udfyldt anonymt i arbejdstiden. Undersøgelsergruppen bestod af 16% (n=145) mænd og 84% (n=751) kvinder. Aldersmæssigt var 10.0% mindre end 30 år gamle, 20.0% mellem 30 and 39, 30.0% mellem 40 og 49 og 40.4% var 50 år gamle eller mere. 29.8% af respondenterne havde en kontoruddannelse, 45.6% var socialrådgivere og resten var pædagoger og nogle få psykologer. 6.6% var gruppeledere. I gennemsnit havde respondenterne været ansat på deres nuværende arbejdsplads i 9.5 år. 79.6% arbejde fuldtid, resten deltid. 83.2% arbejdede i teams.

Alle de deltagende personer arbejdede således med servicearbejde, hvilket afspejles i deres uddannelser som omfattede især to hovedgrupper med klientkontakt: socialrådgivere og kommunale sagsbehandlere, tilsammen ca. 59%. Visse af resultaterne nedenfor omhandler således kun denne gruppe, mens andre sammenligner indenfor hele gruppen. Den resterende gruppe, der ikke havde direkte klientkontakt, arbejdede på de samme kontorer med almindeligt sagsarbejde – men i og med de ikke havde klienter kan de i denne undersøgelsessammenhæng ses som en kontrolgruppe.

De sagsbehandlere der har deltaget i undersøgelsen har for hovedpartens vedkommende enten en kommunal uddannelse, en socialformidleruddannelse eller en socialrådgiveruddannelse.

MÅLING AF DET PSYKOSOCIALE ARBEJDSMILJØ OG FØLELSESMÆSSIG NEDSLIDNING

Med henblik på at kortlægge de ansattes oplevelser af arbejdsmiljøet blev anvendt skemaet 'Det psykosociale arbejdsmiljø og stress skema ('The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire' PWSQ). Dette skema rummer en række skalaer der måler de psykosociale arbejdsmiljøfaktorer såvel som stressreaktioner (Agervold 1998a; 1998b; Christiansen m.fl. 2005). Det har undergået test for reliabilitet og validitet ved brug af den såkaldte Rasch itemanalysemodel baseret på data fra tidligere virksomhedsundersøgelser (Agervold, 1998a; Agervold & Kreiner (2008)).

De centrale skaler måler følgende psykosociale faktorer:

- Arbejds-mæssige krav – (fire spørgsmål) vedrørende vidensmæssige krav i arbejdet.
- Arbejds-pres – (4) vedrørende tidspres og mængden af arbejdsopgaver.
- Kontrol over arbejdet – (5) vedrørende kontrol over sin arbejds-situation i snæver forstand.
- Indflydelse – (5) vedrørende deltagelse og participation i beslutningsprocesser på et mere generelt niveau end ved kontrol.
- Ledelsesstil – (5) vedrørende graden af medarbejder-orientering i ledelsesad-færden (autoritær kontra demokratiske ledelsesad-færd).
- Rolle-klarhed – (5) vedrørende rolleklarhed, -konflikt og tvetydighed.
- Socialt klima – (5) vedrørende forekomster af klikker, konflikter og uenighed mellem arbejdsgrupper.
- Klientbelastninger - (5) vedrørende opfarende klienter, utilfredse og vrisne klienter med måske personlige problemer og misbrug.
- Klienttidspres – (3) vedrørende manglende tid til at betjene klienten tilfredsstillende og forsvarligt.
- Sagsbelastning – (5) vedrørende stort sagspres, sager der venter, manglende tid til at forstå problemet og fagligt at vedligeholde sig.
- Kvalifikationer – (5) vedrørende de uddannelses-mæssige kvalifikationer, oplæring, vedligeholdelse af viden, erfaring og rutine.
- Kompetence – (5) vedrørende evnen til at analysere problemer, vurdere konsekvenser, få overblik over sagen og afslutte denne.
- Professionalisme – (5) følelses-mæssig balance ved ikke at overengagere sig eller overtage klientens problemer på sig og ikke blive overvældet af hans/hendes problemer.

Desuden rummede spørgeskemaet følgende mål for følelses-mæssig nedslidning, udbrændthed og stress:

- Psykisk udmattelse – (5) vedrørende psykisk træthed og udmattelse, modvilje og bekymringer rettet mod arbejdet.
- Psykologisk stress – (5) vedrørende koncentrationsbesvær, rastløshed, irritabilitet og nedtrykthed.
- Psykosomatiske symptomer– (5) vedrørende mavesmerter, ryg- og lændesmerter, svimmelhed og hjertebanken.
- Udbrændthed, følelses-mæssig – (5) vedrørende engagement, interesse, energi, lyst og koncentration om arbejdet.
- Kollegial kynisme/tilbagetrækning – (3) omhandlende lyst til at undgå de mennesker man møder i arbejdet, at disse ikke betyder noget for en og at de kræver mere end de er berettigede til.

Alle skalaer scorer fra 0-100. Højere scorer repræsenterer højere niveauer af utilfredshed, faldende kvalifikationer og kompetence samt stigende stress.ⁱ

EN UNDERSØGELSE AF KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE OG DERES FOREKOMSTER

Nu er det ikke så enkelt at kortlægge detaljeringsgraden af de mentale modeller en sagsbehandler anvender i arbejdet med klienten. Hertil kommer, at kompleksitetsgraden også påvirkes af andre variable så som sagsbelastning, klientbelastning, muligheder for opdatering af viden, niveauet for kompetence og kvalifikationer osv. som alle som alle spiller en rolle for om hvorvidt den enkelte oplever arbejdet som belastende eller ej, men uden at dette dog entydigt beskriver indholdet af en persons mentale model.

Indirekte kan man dog få et indtryk heraf udfra hvordan en sagsbehandler vurderer arbejdsopgaverne. I gennemsnit angives det i undersøgelsen, at ca. en tredjedel af sagerne opleves som komplicerede og hvor en løsning umiddelbart ikke er tilgængelig og at ligeså mange sager karakteriseres ved regelstyrede handlinger mens den sidste tredjedel af sagerne betegnes som rutinesager.

Som det fremgår af tabellen nedenfor, angiver langt flertallet tillige, at de vurderer at de selv har 'meget gode' til 'gode' kompetencer hvad angår sagsforståelse og overblik i forhold til klientens problemer, hvilket peger på, at langt de fleste mener de har udviklet mentale modeller der både er komplekse og nuancerede.

Hvis sagen byder på vanskeligheder for dig, således at en løsning ikke umiddelbart foreligger, er du da god til hurtigt:	Meget god	God	Ikke så god	Dårlig
At skelne mellem væsentligt og mindre væsentligt?	22%	70%	8%	
At sætte forskellige informationer i forbindelse med hinanden?	20%	73%	7%	
At skabe dig et overblik og skabe en samlet forståelse af sagen?	27%	68%	5%	

Tabel 1 Subjektive vurderinger af egen kompetence med hensyn til overblik og syntese.

Dette giver dog kun et vist indtryk af variationerne i kompleksitetsgraden af de mentale modeller, og de andre variable så som sagsbelastning, klientbelastning, muligheder for opdatering af viden og niveauet for kompetence og kvalifikationer giver kun indirekte antydninger af, at nogle oplever arbejdet som belastende uden at dette dog entydigt siger noget om de mentale modeller.

En indirekte måde at vurdere sagsbehandleren ”mentale modeller for sagsarbejdet” på, er derfor at se på sagsbehandlerens selvvaluerede kvalifikationer og kompetencer i forhold til mødet med klienten.

I denne forbindelse er de to begreber afgrænset noget mere jævnt, således at hvis man med *kvalifikationer* taler om en erhvervsmæssigt tilegnet viden via ens uddannelse m.m., kan man med *kompetence* tale om den samlede kunnen en ansat har erhvervet, og hvor kompetencen betragtes som den kunnen og viden der især er erhvervet i forbindelse med professionens udøvelse i en konkret organisatorisk kontekst.

For at belyse dette i en empirisk kvantitativ undersøgelse, er der i forlængelse af ovenstående udviklet en række skalaer (se nedenfor) der spørger ind til sagsbehandlerens kvalifikationer i form af uddannelsesmæssige kvalifikationer, oplæring på arbejdspladsen, erfaring og rutine, osv., kompetence der referer til sagsbehandlerens evne til at skabe mening og strukturer i forhold til de problemer der mødes på arbejdet, og er således udtryk for den kunnen der rummer såvel

kvalifikationer som erfaring indenfor et givet arbejdsfelt samt professionalisme, hvor der spørges ind til det følelsesmæssige engagement.

KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE

Kvalifikationer

Som det fremgår af tabel 1 giver langt flertallet af sagsbehandlere udtryk for, at deres kvalifikationer er tilstrækkelige, således angiver 88% at deres uddannelse har været tilstrækkelig til at klare arbejdet, 75% at oplæringen er tilstrækkelig, men også at deres erfaring og rutine slår til angives af 82%.

I forhold til dit arbejde, synes du da:	Ja, fuldt ud	Ja, nogenlunde	Nej, ikke helt	Nej, mangler en del
At dine uddannelsesmæssige kvalifikationer er tilstrækkelige til at klare arbejdet?	32%	56%	10%	2%
At oplæringen til dit konkrete arbejde er tilstrækkelig?	20%	55%	20%	5%
At dine muligheder for vedligeholdelse af din viden er tilstrækkelige?	7%	55%	40%	8%
At dit vidensniveau er tilstrækkeligt til at klare dit arbejde?	19%	62%	16%	3%
At din erfaring og rutine i det store hele slår til?	24%	58%	16%	2%

Tabel 2 Kvalifikationer i arbejdet.

Analyser viser dog også, at når man deler respondenterne op i to grupper baseret på deres kvalifikationer, viser resultaterne klart, at de der angiver at have de bedste kvalifikationer også oplever mindre følelsesmæssig nedslidning og stress.

<i>Kvalifikationer:</i>	<i>udmattelse</i>	<i>psykisk stress</i>	<i>psykosomatiske sympt.</i>	<i>udbrændthed</i>	<i>kynisme/ tilbagetrækning</i>	<i>sygefravær dage pr år</i>
<i>lave</i>	43.2	26.4	18.2	35.3	23.8	9.5
<i>høje</i>	34.4	17.2	17.3	25.1	21.8	7.8
<i>N</i>	528	516	516	519	521	438
<i>p=</i>	***	***	ns	***	ns	*

Tabel 3 Sammenhænge mellem kvalifikationer og stress angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100. ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test).

Kompetence

Det fremgår af tabellen, at langt de fleste medarbejdere oplever at deres kompetence i form af evnen til at kunne analysere klienternes problemer, at evaluere forskellige tiltags konsekvenser, og at danne et samlet billede af sagen, er enten meget god eller god. Ligeledes angiver de fleste at de hurtigt kan få overblik over handlemuligheder i en sag, dog angiver 15% (dvs. hver sjette medarbejder) at de ikke er så god til dette. Hver tredje medarbejder angiver at de ikke er så god til at få afsluttet sagsbehandlingen skriftligt.

I forbindelse med arbejdet med klienter, føler du da, at du er god til hurtigt:	Meget god	God	Ikke så god	Dårlig
At analysere problemet klienten kommer med?	31%	67%	2%	
At evaluere konsekvenserne af forskellige tiltag?	19%	71%	10%	
At danne dig et samlet billede af sagen?	31%	65%	4%	
At få overblik over handlemuligheder i sagen?	20%	65%	14%	1%
At skriftligt få afsluttet sagsbehandlingen?	17%	49%	30%	4%

Tabel 4 Kompetence i arbejdet

I forhold til stresssymptomer, er der kun signifikante sammenhænge mellem lav kompetence og større forekomster af psykisk udmattelse og udbrændthed.

<i>Kompetence:</i>	<i>udmattelse</i>	<i>psykisk stress</i>	<i>psykosomatiske sympt.</i>	<i>udbrændthed</i>	<i>kynisme/ tilbagetrækning</i>	<i>sygefravær dage pr år</i>
<i>lave</i>	41.9	24.8	18.1	35.4	24.0	9.0
<i>høje</i>	38.2	21,8	17.7	27.8	21.9	8.9
<i>N</i>	518	505	508	508	512	429
<i>p=</i>	*	ns	ns	***	ns	ns

Tabel 5 Sammenhænge mellem kompetence og stress angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100. ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test).

PROFESSIONEL FØLELSESMÆSSIG BALANCE

Sagsbehandlerens professionelle orientering på jobbet omhandler som sagt sagsbehandlerens evne til ikke at lade sig overvælde af klienternes problemer, til ikke at overengagere sig i arbejdet eller lade sig presse til mere involvering end de egentlig selv ønsker, osv. Professionalisme kan siges at være opretholdelsen af en professionel distance, at balancere mellem overinvolvering og kynisme, som er så vigtig i arbejdet med mennesker.

Resultaterne viser at de deltagende medarbejdere vurderer at de, for det meste, er i stand til at forholde sig professionelt til arbejdet med mennesker Det fremgår af tabellen nedenfor, at langt de fleste giver udtryk for at de behersker denne balancegang mellem overinvolvering og kynisme. Dog angiver hver femte medarbejder at de har en tendens til overengagerer sig i klienten, hver tredje at de overvældes af klientens problemer, hver femte at de føler sig presset til at involvere sig mere end de egentlig har lyst til, hver fjerde at de overengagere sig i deres arbejde, halvdelen at klienterne kræver for meget dem som person, og hver sjette at de har svært ved at lade arbejdets problemer ligge når dagen er omme.

Synes du	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, egentlige ikke	Nej, slet ikke
At du kan lade arbejdets problemer ligge når dagen er omme	36%	48%	12%	4%
At klienterne kræver for meget af dig som person	7%	43%	43%	7%
At du har en tendens til at overengagere dig i dit arbejde	3%	22%	63%	12%
At du føler dig presset til at involvere dig mere end du egentlige har lyst til		20%	71%	9%
At du bliver overvældet af klienternes problemer		31%	53%	16%
At du engagerer dig for meget i klienternes problemer	2%	18%	63%	17%

Tabel 6 Professionalismeskalaen

En høj grad af professionel orientering i arbejdet som sagsbehandler kan betragtes som en central coping-kompetence i arbejdet med mennesker, der beskytter sagsbehandleren mod de evt. belastninger der kan opstå i deres daglig arbejde. At en del medarbejdere oplever at det er svært at opretholde balancegangen mellem involvering og distance i forhold til deres klienter, kan være anledning til organisatoriske og uddannelsesmæssige overvejelser.

I forhold til stresssymptomer viser resultaterne klare sammenhænge mellem lav professionalisme og større forekomster af stress.

<i>Professionel orientering:</i>	<i>udmattelse</i>	<i>psykisk stress</i>	<i>psykosomatiske sympt.</i>	<i>udbrændthed</i>	<i>kynisme/ tilbagetrækning</i>	<i>sygefravær dage pr år</i>
<i>lav</i>	49.4	31.2	23.1	36.7	27.6	8.7
<i>høj</i>	33.9	18.3	14.4	29.3	21.6	9.1
<i>N</i>	519	507	509	509	513	429
<i>p=</i>	***	***	***	**	*	ns

Tabel 7 Sammenhænge mellem professionalisme (følelsesmæssig balance) og stress angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100. ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test).

Disse resultater understøtter de teoretiske betragtninger af Dollar, Dorhmann, Boyd, Winefeld, H. & Winefeld, A. (2003) om at følelsesmæssig distance eller rolleadskillelse som de benævner det, er en effektiv måde at modvirke de negative konsekvenser af følelsesmæssig dissonans, og de anfører videre, at det er en ressource der kan læres og øves med et forebyggende sigte og de går så vidt til at anføre, at om hvorvidt 'emotional work' skal blive en stressmæssig og følelsesmæssig nedslidningsfaktor beror på om sagsbehandleren i tilstrækkelig omfang kan betjene sig af disse teknikker (p. 88). I modsætning til enten kynisme eller overinvolvering i klienten muliggør denne rolleadskillelse bevarelse af "et positivt blik" for klienten (ibid.) og den "professionelle holdning muliggør en udførelse af arbejdet "til klientens bedste" (ibid.). Dette skal på den anden side betyde at 'professionalisme' desuden skal være negativt korreleret til kynisme, hvilket også er tilfældet.

ARBEJDSERFARING I FORHOLD TIL KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCE

Forskellene mellem kvalifikation og kompetence er tidligere trukket frem, og i og med at især kompetence er bestemt som den viden og kunne der erhverves gennem

arbejdet, skulle man også forvente at den og professionalisme i det mindste vil stige med alderen og med arbejdserfaringen. Dette synes også at være tilfældet som det fremgår af tabellen, der tilsvarende viser at også kvalifikationerne synes at være større med stigende erhvervsmæssig erfaring.

		KVALIFIKATIONER	KOMPETENCE	PROFESIONEL ORIENTERING	ALDER	ANTAL ÅR PÅ ARBEJDSMARKED	ANTAL ÅR NUVÆRENDE PLADS
KVALIFIKATIONER	Correlation Coefficient	1,000	,432**	,246**	-,274**	-,317**	-,300**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	535	519	518	534	531	530
KOMPETENCE	Correlation Coefficient	,432**	1,000	,234**	-,177**	-,212**	-,221**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	519	525	515	524	521	520
PROFESIONEL ORIENTERING	Correlation Coefficient	,246**	,234**	1,000	-,082	-,152**	-,074
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,060	,001	,093
	N	518	515	527	526	522	522
ALDER	Correlation Coefficient	-,274**	-,177**	-,082	1,000	,691**	,478**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,060	.	,000	,000
	N	534	524	526	896	886	883
ANTAL ÅR PÅ ARBEJDSMARKED	Correlation Coefficient	-,317**	-,212**	-,152**	,691**	1,000	,523**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	.	,000
	N	531	521	522	886	887	878
ANTAL ÅR NUVÆRENDE PLADS	Correlation Coefficient	-,300**	-,221**	-,074	,478**	,523**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,093	,000	,000	.
	N	530	520	522	883	878	884

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 8 Korrelationer mellem kvalifikationer og kompetence og alder og arbejdsmæssig tilknytning. (Spearman's rho).

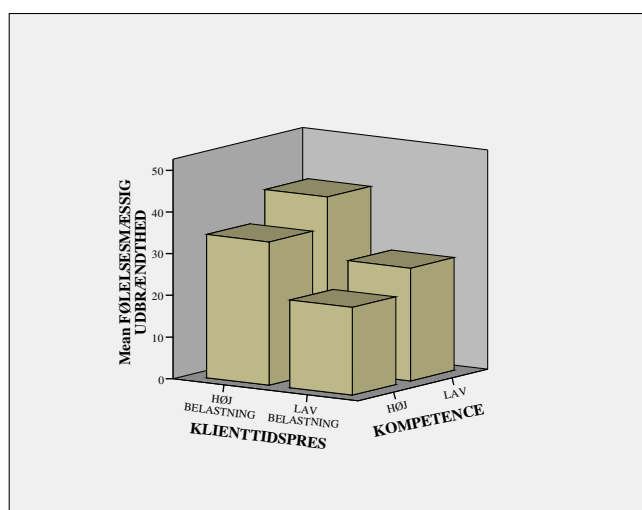
ARBEJDSBELASTNINGER, RESSOURCER OG FØLELSMÆSSIG NEDSLIDNING

Som det er fremgået af tidligere rapporter (PRIAM RAPPORT 3:2008), betragtes både belastninger og ressourcer som forhold der har direkte indflydelse på psykisk velbefindes og stress, forstået på den måde, at såvel store belastninger som få ressourcer begge vil være ledsaget af stress. Vi vil derfor på baggrund af denne model forvente, at resultaterne også her vil vise denne sammenhæng: færre ressourcer vil sammenlignet med mange ressourcer være ledsaget af større forekomster af stresssymptomer som det

allerede er demonstreret i flere tilfælde ovenfor. Det er også i den nævnte tidligere rapport (samt i Agervold 2008a) vist, at stigende arbejdsmæssige belastninger, ikke mindst i form af de belastninger der er knyttet til sagsbehandlingsarbejdet: sags- og tidspres, omfanget af vanskelige sager, selve klientarbejdet osv., alle er positivt associerede til den følelsesmæssige nedslidning.

Det fremgår også af PRIAM undersøgelsens tidlige antagelser, at ressourcer i form af kvalifikationer og kompetence vil modvirke den negative effekt af klientarbejdet i forhold til den følelsesmæssige nedslidning. En række af de nedenstående analyser underbygger disse antagelser.

Grafisk kan denne samvirken af en belastningsfaktor og en ressourcefaktor i forhold til en tredje stress faktor ses i figuren nedenfor der viser at en belastningsfaktor: tidspres i klientarbejdet (der er delt op i to hovedgrupper som hver rummer den halvdel af respondenterne der i høj respektive i lav grad oplever tidspres) kombineret med en ressourcefaktor: kompetence (opdelt på tilsvarende vis). Højden angiver den gennemsnitlige score for følelsesmæssig udbrændthed i de fire grupper.



Figur 1 Klienttidspres kombineret med kompetence i forhold til følelsesmæssig udbrændthed.

Figuren viser tydeligt at når belastningen angives som lav samtidigt med at kompetence er høj, så er forekomsten af udbrændthed mindst, mens omvendt den er højest i den gruppe karakteriseret ved både høj belastning og lav kompetence.

For klarere at kunne belyse disse sammensatte effekter af belastninger og ressourcer, er en række variable konstrueret ud fra samme systematik: en belastningsvariabel deles efter medianen og kombineres med en tilsvarende todelt ressourcevariabel, der følgelig vil have 4 kombinationer: høje belastninger + lave ressourcer, høje belastninger + høje ressourcer, lave belastninger + lave ressourcer, lave belastninger + høje ressourcer.

De udviklede variable er således:

1. Sagsbelastning + kvalifikationer
2. Sagsbelastning + kompetence
3. Sagsbelastning + professionalisme/følelsesmæssig balance
4. Klienttidspres + kvalifikationer
5. Klienttidspres + kompetence
6. Klienttidspres + professionalisme/følelsesmæssig balance

På baggrund af den anvendte psykosociale arbejdsmiljømodel vil stress og følelsesmæssig nedslidning samt sygefravær være højst når belastningerne er høje kombineret med lave ressourcer. Dette bekræfte som det vil fremgår af de følgende tabeller.

Som det fremgår af tabellen ses udtalte fald i stressforekomsterne og udbrændthed når krav-ressource kombinationen ændres fra høj til lav, således falder stressniveauet fra et gennemsnit på 32 til 11 og sygefraværet falder fra knap 12 dage pr. år til ca. 7 dage.

SagKval		PSYKISK UDMATNING ***	PSYKISK STRESS ***	PSYKOSOMATI SKE SYMPT. *	FØLELSESMÆSSIG UDBRÆNDTHED ***	KOLLEGIAL KYNISME, TILBAGETRÆKNING n.s.	SYGEFRAVÆR *
HØJE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	48,40	32,31	20,87	39,71	24,07	11,55
	N	231	229	229	228	231	194
MELLEMBELASTNINGER	Mean	43,21	24,71	20,43	30,82	23,59	9,39
	N	79	75	77	77	78	64
MELLEMBELASTNINGER	Mean	33,51	14,88	13,15	26,55	22,99	5,47
	N	115	112	112	114	116	94
LAVE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	26,13	11,03	15,08	20,39	20,39	6,95
	N	87	84	84	86	86	74
Total	Mean	40,47	23,69	18,11	32,09	23,13	9,08
	N	512	500	502	505	511	426

Tabel 9 Kombinationseffekten af sagsbelastning og kvalifikationer i forhold til stressmål angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100.) *** p< .001, ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test.

Kun den kollegiale kynisme og tilbagetrækning er ikke statistisk signifikant men tallene falder som forventet.

Tilsvarende resultater ses i de følgende tabeller, der alle viser samme mønster i resultaterne: mest stress og udbrændthed, kynisme og sygefravær ved høje belastninger og få ressourcer.

SagKompt		PSYKISK UDMATNING ***	PSYKISK STRESS ***	PSYKOSOMATISKE SYMPT. ***	FØLELSERMÆSSIG UDBRÆNDTHED ***	KOLLEGIAL KYNISME, TILBAGETRÆKNING **	SYGEFRAVÆR n.s.
HØJE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	48,18	31,69	19,67	41,84	24,19	11,48
	N	185	183	184	181	186	155
MELLEM BELASTNINGER	Mean	45,75	28,91	21,71	32,20	23,85	10,43
	N	124	119	121	124	123	101
MELLEM BELASTNINGER	Mean	32,56	14,49	15,67	25,62	23,90	5,52
	N	120	115	117	115	118	101
LAVE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	26,32	11,23	11,98	21,27	18,48	6,98
	N	77	76	74	79	79	64
Total	Mean	40,55	23,85	18,08	32,45	23,15	9,11
	N	506	493	496	499	506	421

Tabel 10 Kombinationseffekten af sagsbelastning og kompetence i forhold til stressmål angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100.) *** p< .001, ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test.

Sagprof		PSYKISK UDMATNING ***	PSYKISK STRESS ***	PSYKOSOMATI SKE SYMPT. ***	FØLELSESMÆSSIG UDBRÆNDTHED ***	KOLLEGIAL KYNISME, TILBAGETRÆKNING **	SYGEFRAVÆR n.s.
HØJE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	54,05	37,33	24,96	40,43	25,13	10,31
	N	139	135	137	138	139	111
MELLEM BELASTNINGER	Mean	41,43	25,05	17,03	36,02	23,11	11,64
	N	168	165	166	164	167	143
MELLEM BELASTNINGER	Mean	40,92	19,79	19,78	29,95	26,88	5,76
	N	65	63	62	61	64	51
LAVE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	24,80	10,03	11,52	21,25	19,50	6,30
	N	132	129	129	133	134	112
Total	Mean	40,49	23,81	18,14	32,54	23,19	9,13
	N	504	492	494	496	504	417

Tabel 11 Kombinationseffekten af sagsbelastning og professionalismisme i forhold til stressmål angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100.) *** p< .001, ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test.

KlitidKval		PSYKISK UDMATNING ***	PSYKISK STRESS ***	PSYKOSOMATI SKE SYMPT. **	FØLELSESMÆSSIG UDBRÆNDTHED ***	KOLLEGIAL KYNISME, TILBAGETRÆKNING n.s.	SYGEFRAVÆR **
HØJE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	48,18	32,50	21,17	40,32	24,64	10,88
	N	211	208	206	206	211	174
MELLEM BELASTNINGER	Mean	44,44	26,98	22,56	32,40	22,97	9,27
	N	66	63	65	64	65	55
MELLEM BELASTNINGER	Mean	35,57	16,88	13,49	27,08	22,17	6,99
	N	128	128	128	129	129	108
LAVE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	27,81	11,02	13,73	20,65	21,29	7,01
	N	105	101	100	102	103	87
Total	Mean	40,34	23,47	17,89	31,90	23,12	8,89
	N	510	500	499	501	508	424

Tabel 12 Kombinationseffekten af klienttidspres og kvalifikationer i forhold til stressmål angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100.) *** p< .001, ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test.

KlitidKomp		PSYKISK UDMATNING ***	PSYKISK STRESS ***	PSYKOSOMATI SKE SYMPT. ***	FØLELSERMÆSSIG UDBRÆNDTHED ***	KOLLEGIAL KYNISME, TILBAGETRÆKNING *	SYGEFRAVÆR *
HØJE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	48,05	31,86	21,30	41,74	25,54	10,18
	N	169	167	169	165	171	141
MELLEM BELASTNINGER	Mean	46,48	30,52	22,24	34,35	22,35	11,01
	N	107	102	101	105	105	88
MELLEM BELASTNINGER	Mean	33,93	15,71	13,54	27,03	22,27	7,18
	N	133	129	129	127	129	112
LAVE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	28,87	12,34	12,84	21,03	21,03	6,75
	N	94	94	94	97	97	77
Total	Mean	40,40	23,62	17,85	32,32	23,16	8,92
	N	503	492	493	494	502	418

Tabel 13 Kombinationseffekten af klienttidspres og kompetence i forhold til stressmål angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100.) *** p< .001, ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test.

KlitidProf		PSYKISK UDMATNING ***	PSYKISK STRESS ***	PSYKOSOMATI SKE SYMPT. ***	FØLELSERMÆSSIG UDBRÆNDTHED ***	KOLLEGIAL KYNISME, TILBAGETRÆKNING **	SYGEFRAVÆR n.s.
HØJE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	53,53	38,03	26,47	42,94	25,32	9,51
	N	138	132	135	134	139	111
MELLEM BELASTNINGER	Mean	41,27	24,74	16,79	34,99	23,51	11,48
	N	136	135	133	133	135	116
MELLEM BELASTNINGER	Mean	41,62	18,48	17,04	23,75	26,88	7,54
	N	66	66	63	64	64	52
LAVE SAMLEDE BELASTNINGER	Mean	27,76	12,46	11,90	24,39	19,92	6,74
	N	164	160	163	164	165	140
Total	Mean	40,28	23,48	17,85	32,18	23,26	8,89
	N	504	493	494	495	503	419

Tabel 14 Kombinationseffekten af klienttidspres og professionalisme i forhold til stressmål angivet i gennemsnitsværdier (stress-symptomer: stigende værdier stigende stress, skala gående fra 0 – 100.) *** p< .001, ** p<.005, * p<.05, Mann-Whitney U test.

SUPERVISION OG EFTERUDDANNELSE

Supervision og efteruddannelse er måde at vedligeholde og øge kvalifikationer og

kompetence på. Som det fremgår af tabellen er det især mulighederne for kollegial supervision er er udbredte hvor kun 11% angiver at der ingen muligheder er, mens dette betydeligt højere hvad angår ledelsesmæssig og ekstern supervision

	Der er mulighed for kollegial supervision		Der er mulighed for ledelsesmæssig supervision		Der er mulighed for ekstern supervision	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
JA I HØJ GRAD	228	28,8%	91	12,1%	182	22,8%
I NOGEN GRAD	337	42,6%	293	39,1%	238	29,8%
NEJ EGENTLIG IKKE	136	17,2%	200	26,7%	150	18,8%
NEJ SLET IKKE	90	11,4%	165	22,0%	229	28,7%
Total	791	100,0%	749	100,0%	799	100,0%

Tabel 15 Muligheder for supervision.

Analyser viser desuden at der kun er svage sammenhænge mellem mulighederne for supervision og vurderingen af egne kvalifikationer og kompetence. Ligeledes er der også gennemgående svage sammenhænge mellem supervisors muligheder og faldende stress, men sammenhængene er svage.

Egentlige efteruddannelsesforløb er også en mulighed på mange arbejdspladser, men målt i antal dage i gennemsnit forekommer det at være noget beskedent.

	INTERN EFTERUDDANNELSE		EKSTERN EFTERUDDANNELSE	
	Antal	%	Antal	%
INGEN DAGE	330	36,7%	601	66,9%
OPTIL 5 DAGE	235	26,2%	90	10,0%
MERE END 5 DAGE	333	37,1%	207	23,1%
Total	898	100,0%	898	100,0%

Tabel 16 Antal efteruddannelsedage årligt i gennemsnit.

Som det fremgår har hver tredje ikke deltaget overhovedet i intern efteruddannelse, mens dette gælder to ud af tre hvad angår ekstern efteruddannelse.

Deltagelse i efteruddannelsesaktiviteter synes dog at have en vis betydning for oplevelsen af egne kvalifikationer, kompetence og professionel orientering således især hvad angår intern efteruddannelse.

INTERN EFTERUDDANNELSE		KVALIFIKATIONER ***	KOMPETENCE ***	PROFESIONEL ORIENTERING **
INGEN DAGE	Mean	39,32	32,25	42,59
	N	195	191	185
OPTIL 5 DAGE	Mean	39,09	31,27	40,68
	N	147	142	148
MERE END 5 DAGE	Mean	29,40	27,05	38,42
	N	193	192	194
Total	Mean	35,68	30,08	40,52
	N	535	525	527

Tabel 17 Sammenhængen mellem intern efteruddannelse og selvvaluerede kvalifikationer, kompetence og professionel orientering. *** $p < .001$, ** $p < .005$, * $p < .05$, Mann-Whitney U test.

Hvad angår ekstern efteruddannelse er sammenhængene mindre udtalte.

EKSTERN EFTERUDDANNELSE		KVALIFIKATIONER ***	KOMPETENCE n.s.	PROFESIONEL ORIENTERING n.s.
INGEN DAGE	Mean	37,27	30,51	41,28
	N	376	368	366
OPTIL 5 DAGE	Mean	34,71	28,65	37,89
	N	58	57	60
MERE END 5 DAGE	Mean	30,30	29,33	39,34
	N	101	100	101
Total	Mean	35,68	30,08	40,52
	N	535	525	527

Tabel 18 Sammenhængen mellem ekstern efteruddannelse og selvvaluerede kvalifikationer, kompetence og professionel orientering. *** $p < .001$, n.s. non-signifikant, Mann-Whitney U test.

DISKUSSION OG SAMMENFATNING

I det foreliggende projekt er det en central tankegang, at følelsesmæssig nedslidning, stress, udbrændthed osv. er resultatet af misforhold mellem de krav arbejdet stiller og de ressourcer den ansatte har til at honorere disse – hvor krav der overstiger ressourcerne vil igangsætte en stressproces. Megen arbejdsmiljøforskning har i sin begyndelse søgt at bestemme de arbejdsmæssige krav med henblik på at kunne forebygge og intervenere i forhold til stress og belastninger, men efterhånden har den anden side fået stigende betydning i forbindelse med stresshåndtering og stressmanagement. Her indenfor har man typisk set to principielt forskellige tilgange: en med fokus på at styrke den enkeltes ressourcer og modstandskraft og den der i højere grad kan benævnes som 'håndtering af stress' i en organisatoriske kontekst – dvs. stressmanagement. Der er det primært sigtet at styrke de organisatoriske forhold og måden arbejdet er organiseret på med henblik på at ændre balancen mellem krav og ressourcer – en væsentlig måde som er undersøgt i PRIAM projektet er at se på kvalifikationer og kompetence. Begge egenskaber knyttet til personen, men også egenskaber organisationen kan tage hånd om ved at sikre supervision og efteruddannelse.

Indledningsvist blev det således diskuteret hvad der adskiller og nærmere bestemmer disse to begreber, og en simpel sondring blev fremdraget: kvalifikationer betegner de formelle kundskaber og viden arbejdstageren besidder og som først og fremmest er erhvervet via uddannelse og undervisning. Kvalifikationer blev i forlængelse heraf bestemt som den viden og kunne den erhvervsudøvende tilegner sig i arbejdet og i praksissituationer, den 'knowhow' der udvikles med erfaringen og rutinen. Ved siden af disse to begreber blev også undersøgt en tredje faktor der vel bedst kan beskrives som en speciel form for kompetence, nemlig det er er blevet beskrevet ved professionalisme og følelsesmæssig balance i forhold til klienten. Der er således også tale om en type af kompetence der især er knyttet til 'people work' som er centralt i projektet.

Resultaterne viste indledningsvist at kvalifikationer og kompetence blev vurderet som rimeligt godt, samt at de synes at blive større med de arbejdsmæssige erfaringer og tid på arbejdsmarkedet.

I forhold til stress og følelsesmæssig nedslidning viste resultaterne desuden gennemgående, at gode kvalifikationer og kompetence synes at være associerede med lavere belastninger.

Endelig blev analyseret et af projektets centrale spørgsmål: om kvalifikationer og kompetence vil fungere som en buffer mellem de arbejdsmæssige belastninger og den følelsesmæssige nedslidning i form af stress og udbrændthed. En række analyser blev gennemført og stort set alle analyserne bekræftede denne formodede sammenhæng.

Resultaterne peger således på, at kvalifikations- og kompetencevedligeholdelse er centrale og vigtige foranstaltninger i forhold til at modvirke og udbedre den stress der kan være resultatet af belastende klientarbejde. Mange gav dog også udtryk for muligheder for såvel intern som ekstern supervision, men der er dog mange der indenfor det sidste år ikke har deltaget i hverken det ene eller det andet. Hver tredje har ikke fået intern efteruddannelse og to ud af tre har ikke haft mulighed for at deltage i eksterne efteruddannelsesforløb.

Efterfølgende analyser demonstrerer desuden, at især intern efteruddannelse synes at være associeret med stigende selvvaluerede kvalifikationer, kompetence og professionel orientering – meget tyder således på, at man med en bevidst efteruddannelsespolitik kan forbedre og øge kvalifikationer og kompetence hos de ansatte med en forebyggende konsekvens i forhold til stress og udbrændthed.

REFERENCER

- Agervold, M. (1998a). *Det psykosociale arbejdsmiljø. Fra videnskabelig arbejdsledelse til arbejdsmiljøpsykologi*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Agervold, M. (2006). Er det gode arbejde stressende? : En undersøgelse af det gode arbejdes egenskaber og deres betydning for udviklingen af stress og følelsesmæssig nedslidning. In: T.Dalsgaard: *Stress - et vilkår i det moderne arbejdsliv?*. København : Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2006. s. 29-64
- Agervold, M. (2008c). *Priam Projektets baggrund, teori og centrale resultater*. Århus: PRIAM Rapport 3:2008. Psykologisk Institut.
- Agervold, M. (2008d). *Udbrændthed og følelser i arbejdet ved 'people work'*. Århus: PRIAM Rapport 5:2008. Psykologisk Institut.
- Agervold, M. & Kreiner, S. (2008). *Metode og metodeudvikling: Udvikling og afprøvning af spørgeskema PWSQ*. Århus: PRIAM Rapport 4:2008. Psykologisk Institut.
- Agervold, M. & Kristensen, O.S. (1996). *Det udviklende arbejde. Et arbejdspsykologisk essay*. Århus: Århus Universitetsforlag.
- Andersen, T., Jensen, I. & Prahl, A. (red.): (2000) *Kompetence - i et organisatorisk perspektiv*. Roskilde: Roskilde Universitets forlag.
- Boon, J. & van der Klink, M. (2002). Competencies: the triumph of a fuzzy concept. Academy of Human Ressource Development annual Conference, Honolulu, HA, in *Proceedings*, 1, 327-34.
- Cheetham, G. & Chivers, G. (1996). Towards a holistic model of professional competence. *Journal of European Industrial Training*, 20, 5, 20-30.
- Cheetham, G. & Chivers, G. (1996). The reflexive (and competent) practitioner: a model of professional competence which seeks to harmonise the reflective practitioner and competence-based approaches. *Journal of European Industrial Training*, 22, 7, 267-276.
- Dollard, M., Dormann, C., Boyd, C., Wnefeld, H. & Winefield, A. (2003). Unique aspects of stress in human service work. *Australian Psychologist*, 36, 2, 84-91.
- Ellström, P-E (1992) Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. I: L. Lennerlöf *Magre organisationer i arbetslivet. Avveckla eller utveckla*. p. 136-158 (22 sider).
- Ellström, P-E (2000) Lärande och kompetensutveckling i „magra organisationer“: problem och möjligheter. I: L. Lennerlöf *Magre organisationer i arbetslivet. Avveckla eller utveckla*. p. 136-158 (22 sider).

- Hacker, W. (1978). *Allgemeine Arbeits- und Ingenieurpsychologie*. Berlin: VEB Deutscher Verlag der Wissenschaften.
- Hacker, W. (1981). Perceptions of and reactions to work situations: Some implications of an action control approach. In: D. Magnusson (ed.) *Toward a psychology of situations: An interactional perspective*. New York: Erlbaum.
- Jensen, I. & Prah, A. (2000). Kompetence som et intersubjektivt fænomen. I Andersen, T., Jensen, I. & Prah, A. (red.): (2000) *Kompetence - i et organisatorisk perspektiv*. p. 15-55. Roskilde: Roskilde Universitets forlag.
- Jensen, J.A. & Rasmussen, O.E. (2003). Om modellering af problemløsning med henblik på undersøgelse af kompetenceudfoldelse gennem kvalifikationsudøvelse. In: Aboulafia, A., Hybschmann, H.H., Hansen, T., Bang J. (Eds.). *Virksomhed, Betydning og Mening*. Roskilde Universitetsforlag: Roskilde.
- Jensen, J.A. & Rasmussen, O.E. (2004). An inquiry into the foundation of organization learning and the learning organization. *The learning Organization*, 5.
- Le Deist, F. & Winterton, J. (2005). What is competence? *Human Resource Development International*, 8, 1, 27-46.
- Rasmussen, O.E. (1997). Co-ordinating co-operation in complex information flows: a theoretical analysis and empirical description of competence determined leadership. *Cognitive Science Research*, No. 61.
- Potter, B. (1983). Job burnout and the helping professional. *Clinical Gerontologist*, 2, 63-65.
- Rasmussen, O.E. (1998). Modellering af forholdet mellem kompetence og lederskab, kvalifikationer og administration - En oversigt. *Psyke og Logos*, 2, 527-558.
- Rasmussen, J. (1986). *Information processing and human-machine interaction*. Amsterdam: North-Holland.
- Savicki, V. & Cooley, E. (1982). Implications of burnout research and theory for counselor educators. *Personell & Guidance Journal*, 60, 415-419.
- Volpert, W. (1981). Work and personality development from the viewpoint of the action regulation theory. In H. Leymann & H. Kornbluh (eds) *Socialization and learning at work: A new approach to the learning process in the work place and society*. Aldershot: Avebury, p. 215-232.

ⁱ Eftersom ingen skalaer var normalfordelte blev anvendt non-parametriske test: Kendall's Tau til analyser af korrelationer og Man-Whitney U-test for sammenligning af to uafhængige grupper.