

**Arbejds miljø i den kommunale social- og sundhedsforvaltning
– en analyse af socialarbejdere med personlig borger/klientkontakt**

af

Leena Eskelinen

AKF Forlaget
Maj 2000

Forord

Socialforvaltningernes arbejde har været til diskussion i de senere år. Diskussionen har handlet om socialforvaltningernes måde at fungere på i forhold til klienternes problemer og nytten af socialt arbejde i det hele taget. Kritikken har ofte været rettet mod frontlinjemedarbejdere, som udfører socialforvaltningens primære opgave over for borgerne, og som i deres daglige arbejde bliver konfronteret med de sociale problemer, der til enhver tid findes i samfundet.

Denne undersøgelse sætter fokus på socialarbejdernes arbejdssituation i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger. Formålet er at analysere, hvordan socialarbejderne – i undersøgelsen primært socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne – oplever deres ressourcer i arbejdet, og hvordan ressourcerne er relateret til arbejdsforhold og arbejdsvilkår. Sigtet er at bidrage til at finde strategier til at udvikle arbejdet og dermed også den indsats og service, som borgerne får.

Undersøgelsen er gennemført i 55 store og mellemstore danske kommuner. Vi takker disse kommuner for samarbejdet ved undersøgelsens gennemførelse. Endvidere en tak til de socialarbejdere, som har udfyldt spørgeskemaerne.

Undersøgelsen er en del af AKF's projektprogram »Menneskelige ressourcer og udstødelserprocesser i den offentlige sektor«. Til AKF's projektprogram har været knyttet en følgegruppe, som har bestået af:

- Anne Andersen, Amtsrådsforeningen i Danmark
- Gert Rosing, Danmarks Skolelederforening
- Troels Mikkelsen, Dansk Socialrådgiverforening
- Inge Frölich, Forbundet af Offentligt Ansatte
- Søren Christensen, HK Kommunal

- Eske Groes, Kommunernes Landsforening
- Kent Lassen, Kommunernes Landsforening
- Biørn Bakdal, Socialministeriet
- Christian Jensen, Socialpædagogernes Landsforbund
- Jørn Østergaard, Undervisningsministeriet

Undersøgelsen er gennemført af seniorforsker Leena Eskelinen i samarbejde med stud.mag. (nu cand.mag.) Dorte Caswell (indtil december 1998) og stud.scient.pol. Nanna Zoffmann Rasmussen (fra januar 1999). Seniorforsker Anna Koch, centerleder Frank Ebsen og forskningsleder Torben Pilegaard Jensen har fulgt projektet og givet værdifulde kommentarer til dets tilrettelæggelse. Tak for dette samarbejde.

Som led i projektet udgives en pjece, som beskriver udviklingsaktiviteter i to socialforvaltninger, som er med i spørgeskemaundersøgelsen. Dette arbejde er gennemført i samarbejde med lektor Linda Andersen, RUC.

Undersøgelsen er en del af forskningsprogrammet »Menneskelige ressourcer i arbejdslivet«, som Forskningsrådene satte i gang i 1997. Undersøgelsen er finansieret af Forskningsrådene og AKF.

Leena Eskelinen
Maj 2000

Indhold

1 Sammenfatning	7
2 Undersøgelsens baggrund, formål og problemstilling	13
2.1 Baggrund	13
2.2 Formål og problemstillinger i denne undersøgelse	16
3 Undersøgelsens tilrettelæggelse og metode	20
3.1 Afgrænsning og udvælgelse af undersøgelsens målgruppe	20
3.2 Metode og analyseniveauer	23
3.3 Deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen	25
4 Hvem er socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt?	30
4.1 Stilling og arbejdsområde	30
4.2 Køn, alder, uddannelse og anciennitet	32
4.3 Borger/klientkontakt	35
4.4 Opsamling	42
5 Hvordan oplever socialarbejderne deres arbejde og arbejdsmiljø?	47
5.1 Arbejdets krav	47
5.2 Faglige udfordringer og uddannelsesbehov	51
5.3 Indflydelse på egen arbejdssituation	53
5.4 Arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen	54
5.5 Forholdet mellem individ og arbejde	56
5.6 Opsamling	57

6	Hvordan vurderer socialarbejderne deres ressourcer og velbefindende i arbejdet?	63
6.1	Nuværende ressourcer	63
6.2	Arbejdsdeltagelse og fremtidige ressourcer	67
6.3	Opsamling	69
7	Hvilke sammenhænge er der mellem arbejdssituation og ressourcer?	72
7.1	Arbejdsrelaterede forhold og nuværende ressourcer	73
7.2	Arbejdsrelaterede forhold og fremtidige ressourcer	82
7.3	Opsamling	86
8	Diskussion	88
8.1	Vurdering af borger/klientkontakten og eget arbejdsområde	89
8.2	Hvordan oplever socialarbejderne deres arbejde, og hvordan klarer de sig i jobbet?	92
8.3	Hvilke sammenhænge er der mellem ressourcer og arbejdsforhold?	96
8.4	Konklusion	100
	Bilag	
1	Spørgeskemaundersøgelsens gennemførelse	102
2	Tabeller til kapitel 7 – Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourceindikatorer	107
	Litteratur	112
	English Summary	117

1 Sammenfatning

Undersøgelsen er en kortlægning af arbejdet og arbejdsmiljøforholdene blandt socialarbejderne i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger. Undersøgelsens formål er at svare på følgende problemstillinger:

1 1 .
Hvem er socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt i socialforvaltningen?

1 2 .
Hvordan oplever socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt deres arbejde, og hvordan klarer de sig i jobbet?

1 3 .
Hvilke forhold i selve arbejdet og arbejdsmiljøet har betydning for socialarbejdernes ressourcer og velbefindende?

»Socialarbejder« dækker i undersøgelsen flere medarbejderkategorier, som er i personlig kontakt med borgere/klienter med sociale problemer. Undersøgelsen retter sig mod socialarbejdere, som har arbejdsopgaver i forhold til forskellige borger/klientgrupper, men den omfatter alene medarbejdere, som fungerer som »det udførende led« i forhold til borgere/klienter og dermed ikke mellemledere eller ledere og heller ikke akademisk uddannet personale. Kernegruppen er socialrådgivere, socialformidlere og kommunalt uddannede sagsbehandlere samt medarbejdere med modtagelsesfunktion – alle medarbejdere, som har deres base i socialforvaltningen. Begrundelsen for at vælge medarbejdere med forskellige opgaver i forhold til borgere/klienter – dels »rene« service- og modtagelsesopgaver, dels mere intensiv

kontakt med vejledning, støtte og behandling – var at kunne sammenligne arbejdssituationen for forskellige stillingsgrupper og på denne baggrund diskutere eventuelle forskelle mellem dem. I flere undersøgelser er socialforvaltningens medarbejdere betragtet som én gruppe, eller undersøgelserne har handlet om én enkelt gruppe, nemlig socialrådgivere.

Undersøgelsen blev gennemført som spørgeskemaundersøgelse i 55 store og mellemstore kommuner i hele landet, og kommunerne blev valgt således, at de var repræsentative for forskellige kommunestørrelser og regioner. Undersøgelsen omfattede i alt 2.316 medarbejdere, hvoraf 32% var socialrådgivere, 13% socialformidlere, 20% kommunalt uddannede sagsbehandlere og 20% assistenter/sekretærer, og 15% fordelte sig mellem jobkonsulenter, pædagoger og familierådgivere. Svarprocenten i undersøgelsen var 91. Medarbejderne til undersøgelsen blev identificeret i samarbejde med kommunerne således, at de hovedsagelig kommer fra fire arbejdsområder, nemlig kontanthjælp/aktivering, dagpenge/revalidering, pension/førtidspension og børn/unge/familie.

Undersøgelsens *første problemstilling* gik ud på at karakterisere socialarbejderne i forhold til baggrundsfaktorer som uddannelse, anciennitet og alder samt at beskrive, hvordan socialarbejderne i de forskellige stillingsgrupper vurderer deres borger/klientkontakt og eget arbejdsområde. Socialarbejderne i de fire store stillingsgrupper har forskellig uddannelsesmæssig baggrund, men de har også forskellig anciennitet i forvaltningen. Socialrådgiverne afviger fra de øvrige stillingsgrupper med en betydelig kortere anciennitet (godt halvdelen har under 10 års anciennitet), mens situationen er præcis den modsatte for de kommunalt uddannede sagsbehandlere og socialformidlerne (ca. halvdelen har mindst 20 års anciennitet). En langvarig ansættelse i forvaltningen kan være resultat af lav mobilitet og/eller lav rekruttering. Aldersmæssigt viser socialarbejderne sig at være ældre sammenlignet med ansatte i den offentlige sektor, som desuden er ældre end arbejdsstyrken generelt. Alderssammensætningen kan betyde en betydelig udskiftning af personale i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger i de kommende år.

Spørgsmålene om borger/klientkontakten og arbejdsområdet viste betydelige forskelle mellem stillingsgrupperne med hensyn til borger/klientkontaktens intensitet og arbejdsmængde. Som forventet er assistenterne mest forskellige fra andre grupper – deres borger/klientkontakter er for det

meste af kortere varighed, og de har ikke så ofte deres egne klienter, som de er ansvarlige for. Målt ved hjælp af disse to indikatorer har socialrådgiverne og socialformidlerne en intensiv klientkontakt. De kommunalt uddannede sagsbehandlere har typisk egne klienter, som de er ansvarlige for, men deres kontakter er af kortere eller længere varighed. Endvidere har medarbejderne typisk mange løbende sager ad gangen – afhængig af stillingsgruppen har en fjerdedel eller en tredjedel 100 løbende sager eller derover. Dette er tilfældet for socialrådgiverne, socialformidlerne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere, og det er samtidig karakteristisk for disse stillingsgrupper, at arbejdet med borgere/klienter indeholder sagsbehandling.

Det er oftest socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne, som synes at have det sværest ved at se perspektiver med deres arbejde i den forstand, at de er mest kritiske overfor, hvordan deres arbejdsområde fungerer i forhold til klienternes problemer. Medarbejdernes vurderinger af, i hvor høj grad de borgere/klienter de er i kontakt med, er særligt udsatte mennesker, synes at hænge sammen med medarbejdernes opgaver i forhold til klienterne. Socialrådgiverne og socialformidlerne møder et mere udvalgt klientel end de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne. En betydelig større andel af socialrådgiverne og socialformidlerne vurderer, at klienterne er særligt udsatte eller sårbare mennesker, sammenlignet med de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne.

De allerfleste medarbejdere vurderer, at borgernes/klienternes holdning til medarbejderne i socialforvaltningen er altovervejende positiv. Samtidig rapporterer næsten 60% af socialarbejderne, at de mindst »af og til« har haft ubehagelige oplevelser med borgere/klienter. Socialarbejdernes positive vurdering af borgernes/klienternes holdninger er bemærkelsesværdig på baggrund af resultaterne af andre undersøgelser, som peger på, at holdningerne er negative. Vurderingen kan fortolkes som tegn på, at socialarbejderne ønsker at forholde sig positivt over for klienterne, dvs. at være på klienternes side i modsætning til at være på »systemets« side.

Undersøgelsens *anden problemstilling* fokuserede på at beskrive, hvordan socialarbejderne oplever sådanne aspekter ved arbejdet som arbejdets indholdsmæssige krav, indflydelse på egen arbejdssituation, arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen samt faglige udfordringer og faglig kompetence på den ene side, og socialarbejdernes oplevelse af, hvordan deres ressourcer er i arbejdet på den anden. Med hensyn til *arbejdets indholdsmæssige*

krav er det kendetegnende, at medarbejderne oplever deres arbejde psykisk anstrengende. Det aspekt, som tegner sig som mest problematisk er at nå det, man skal nå på arbejdet. Et andet aspekt, som opleves problematisk, er prioriteringen mellem klientkontakt og administrativt arbejde. Tidspresset og antal løbende sager kan være medvirkende til, at socialarbejderne ofte oplever, at de ikke har *mulighed for at påvirke deres egen arbejdssituation* – i hvert fald ikke arbejdstempoet. Det er tankevækkende i forhold til, at socialarbejderne har en betydelig frihed i deres arbejde i den forstand, at arbejdet ikke umiddelbart kan kontrolleres af andre.

Socialarbejderne kan i højere grad få *hjælp og støtte* fra deres kolleger, hvis de har problemer med arbejdet, end fra deres egen chef. Her er ingen nævneværdige forskelle mellem stillingsgrupperne, hvilket fortolkes som tegn på, at disse forhold varierer fra arbejdsplads til arbejdsplads. Arbejdet opleves udfordrende i den forstand, at det forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer. Dette betragtes ofte som kendetegnende for det udviklende arbejde. Vurderingen skal imidlertid her ses i det perspektiv, at arbejdet vurderes *for* krævende, idet en betydelig andel af socialarbejderne synes, at de ikke i tilstrækkelig grad kan følge med i *den faglige udvikling* inden for deres arbejdsområde, og at de har brug for mere uddannelse og oplæring for at kunne udføre deres arbejde godt. På trods af klart udtrykte behov for mere uddannelse er andelen af medarbejderne, som er i gang med at lære nyt inden for deres eget arbejdsområde, uventet lille. De nævnte forhold kan være medvirkende til, at kun godt en tredjedel af medarbejderne uden tvivl vil vælge deres nuværende job igen, hvis de fik det tilbudt i dag. Socialrådgiverne giver i dette spørgsmål den mest negative vurdering af deres arbejdsforhold, og dernæst kommer socialformidlerne.

Ressourcer i arbejdet blev beskrevet ved hjælp af sådanne aspekter som selvvurderet helbred og arbejdsevne, arbejdsglæde, velbefindende i forhold til arbejdets krav og egen »prognose«, og om man kan klare sig i sit nuværende job om fem år. Disse forhold skulle give et billede af, hvordan socialarbejderne selv oplever, at de klarer sig i jobbet. Andelen af medarbejderne, som angav tegn på misforhold mellem ressourcer og arbejde, varierer meget fra stillingsgruppe til stillingsgruppe, og rækkefølgen er tilsvarende med hensyn til vurdering af arbejdsforholdene. Det er socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne, som oplever deres ressourcer mest begrænsede, mens de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne kun gør det

i mindre grad. Arbejdet synes at kræve et stort personligt offer i den forstand, at en betydelig del af socialarbejderne angiver, at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet. Dette er tilfældet for henholdsvis 28% af socialrådgiverne og 18% af socialformidlerne, 12% af de kommunalt uddannede sagsbehandlere og 9% af assistenterne. Både arbejdssituationen – mange klienter med komplicerede problemstillinger og egne idealer for arbejdet kontra organisationens mål – kan tænkes at spille en rolle for denne vurdering. Ligeledes er socialrådgiverne i højere grad end de øvrige stillingsgrupper i tvivl om, hvorvidt de kan klare deres nuværende job om fem år – kun 54% af socialrådgiverne tror, at de kan klare sig i deres job om fem år, mens det samme gælder for henholdsvis 63%, 66% og 75% af socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne. Forskellene mellem stillingsgrupperne følger det samme mønster uafhængigt af, hvilken af de ovennævnte indikatorer på ressourcer der er tale om.

Det resultat, at der samtidig er mange utilfredsstillende arbejdsforhold, og at vurderingerne er tydeligt relateret til stillingsgruppe, gjorde det interessant at forsøge at identificere de arbejdsrelaterede faktorer, som har størst betydning for ressourcer i arbejdet. I undersøgelsens *tredje problemstilling* blev socialarbejdernes arbejdssituation derfor sat i perspektiv ved at analysere *sammenhænge mellem ressourcer og arbejdsforhold*. Hovedresultatet af disse analyser er, at bestemte arbejdsrelaterede forhold viser sammenhænge med indikatorerne på ressourcer, dvs. selvvurderet arbejdsevne, arbejdsglæde og velbefindende, og vurderingen af, om medarbejderne tror, at de kan klare sig i deres nuværende job om fem år. De forhold i arbejdet, som viste stærkest sammenhæng med indikatorer på ressourcer, handlede om arbejdstempo, opgavernes kompleksitet, mulighed for at følge med i den faglige udvikling og lovgivningen i eget sags/arbejdsområde, mulighed for at få hjælp og støtte fra henholdsvis kolleger og chef, samt oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer, og at man er på sin rette plads i det nuværende arbejde (vil vælge det nuværende job igen). Disse forhold er i høj grad knyttet til faglig kompetence i forhold til arbejdsopgaverne samt til tilfredshed og mening med arbejdsområdet.

Hovedresultaterne – sammenhænge mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourcer samt store stillingsforskelle både med hensyn til arbejdsforhold og ressourcer – giver anledning til at spørge, hvorfor stillingsgrupperne

oplever deres arbejdssituation i den samme organisation så forskelligt, og hvorfor socialrådgiverne med den længste uddannelse og de mest ansvarsfulde og specialiserede opgaver er den stillingsgruppe, der oplever deres arbejde mest problematisk af alle. Resultatet diskuteres i kapitel 8 ud fra vilkårene for socialt arbejde i den kommunale forvaltning. Resultatet er ikke tilfældigt, idet tendensen er tydelig i den nuværende undersøgelse, som bygger på et stort repræsentativt materiale, og den har også været konstateret i andre undersøgelser. Det er imidlertid tankevækkende, idet situationen må have konsekvenser for kvaliteten af det sociale arbejde, der udføres i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger og dermed for klienterne.

2 **Undersøgelsens baggrund, formål og problemstilling**

Den kommunale social- og sundhedsforvaltning spiller en fremtrædende rolle som det sted, hvor borgerne med sociale problemer henvender sig. Socialarbejdere i de lokale social- og sundhedsforvaltninger virkeliggør socialpolitikken – lovgivningen – i praksis i forhold til den enkelte borger. Derfor spiller medarbejderne en stor rolle for, hvordan socialpolitikken udmøntes, og hvilken effekt den har, samt hvordan indsatsen opleves af borgerne.

I denne undersøgelse samler interessen sig om at beskrive arbejdssituationen for de socialarbejdere i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger, som på forskellig måde er i personlig kontakt med borgere/klienter med sociale problemer. Deres opgave er at afhjælpe den enkelte borger, og dermed arbejder disse medarbejdere med socialforvaltningens primære opgave over for borgerne. Samtidig er de den del af socialforvaltningens personale, som i deres daglige arbejde bliver konfronteret med de sociale problemer, der til enhver tid findes i samfundet.

2.1 **Baggrund**

Mange medarbejders arbejdsvilkår i social- og sundhedsforvaltningen er at administrere og arbejde inden for politisk givne mål og rammer. Social- og sundhedsforvaltningen leverer både sociale sikringsydelser, dvs. regelbestemte kontante ydelser, som kendes ved en lang række overførselsindkomster som folkepension, førtidspension, sygedagpenge osv. og sociale serviceydelser, dvs. rådgivning, vejledning og behandling, som typisk er af immateriel art.

Afhængig af medarbejdernes arbejdsområde og placering i forvaltningen

har de i forskellig grad sikrings- og servicefunktion. Men kendetegnende for socialarbejderne i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger er, at de samtidig har både hjælpe- og kontrolopgaver i forhold til den enkelte borger/klient. Det er den kontekst, som socialt arbejde udføres i i socialforvaltningerne. Samtidig er relationen – mødet – mellem socialarbejder og klient central for de fagidealer, som socialarbejderne har, »kernen i socialt arbejde« (fx Uggerhøj 1995). Dobbeltopgaven mellem kontrol og hjælp er ofte anset som et af de grundlæggende dilemmaer i socialt arbejde i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger.

Endvidere kan socialarbejdernes arbejdssituation i socialforvaltningerne sættes i perspektiv ved at karakterisere den organisation, hvor de arbejder. Socialforvaltningerne kan betegnes som »human service«-organisationer, hvor den mest betydningsfulde »virksomhed« er koncentreret om de relationer, som bygges op mellem personale og klienter. Selve kvaliteten i disse relationer lader sig imidlertid næppe kontrollere af organisationen, idet den i høj grad styres af menneskers personlige egenskaber, og fordi møderne desuden ofte udspiller sig bag lukkede kontordøre. Personalet får derfor store muligheder for selvstændigt at udforme klientarbejdet, en handlefrihed, som egentlig overskrider den frihed, som de formelt har. Dermed har basispersonalet (»street-level-bureaukrater«) en central rolle i disse organisationer.

Arbejdet som socialarbejder i den kommunale social- og sundhedsforvaltning har således særlige vilkår og karakteristika, som er påvirket og bestemt af arbejdets indhold (rådgivning/støtte/behandling) og karakter (mennesker med sociale problemer) samt organisationens image (det nederste sikkerhedsnet i samfundet sammenlignet med andre politikker, fx arbejdsmarkedspolitik og boligpolitik). Endvidere har der i de senere år været andre forhold og tendenser, som påvirker socialarbejdernes arbejdssituation. Samtidig med, at kompetence er lagt ud til medarbejderne, har målet været, at borgerne og lokalsamfundet skal inddrages i løsninger, hvilket stiller nye faglige krav. Servicefunktionen er blevet en større del af arbejdet, hvilket ligeledes stiller nye faglige krav. Der er således tegn til, at opgavernes omfang er øget, og kompleksiteten af de sociale problemer forudsætter nye tilgange til socialt arbejde. Muligheder for udvikling af kvalifikationer er imidlertid ofte begrænsede i en presset arbejdssituation. Dette samt fagets og organisationens traditioner kan betyde, at socialarbej-

derne er tilbøjelige til at følge kendte arbejdsgange og rutiner og føler sig magtesløse over for nye typer problemer, som de møder i deres arbejde. Det er blevet anført, at socialarbejdernes negative oplevelse af arbejdsmiljøet ikke alene skyldes fx lokale arbejdsrelaterede forhold, men den hænger sammen med den arbejdsfunktion, som socialarbejderne har uafhængig af arbejdsplads og kommunestruktur (Alalehto 1994).

Generelt varierer det, som opleves som stress, fra organisation til organisation og fra individ til individ. Men samtidig kan bestemte fag have karakteristika eller normer, som fremkalder stress. Arbejdet med hjælpe-, behandlings- og omsorgsopgaver kan være både ressourcegivende og kilde til stress og udbrændthed. Det er velkendt fra arbejdslivsforskningen, at burnout-symptomer ofte forekommer blandt ansatte i menneskebehandlende organisationer, og at de er relateret både til arbejdets karakter og medarbejdernes faglige idealer. I socialt arbejde kan der være diskrepans eller konflikt mellem ressourcer, normer og rolleforventninger mellem den enkelte medarbejder på den ene side og kolleger, klienter og organisation på den anden side. Ofte er det også således, at der både er uklare og modstridende mål og uklare arbejdsmetoder. Det er netop anset for at være kendetegnende for en sådan organisation, hvis »råmateriale« består af mennesker, at organisationsmål er vage, og at arbejdsmetoder i høj grad er uforudsigelige, hvad angår udfaldet. Udbrændthed forekommer der, hvor man har svært ved at se et perspektiv med sit arbejde, men samtidig har høje idealer. Det er erfaringen fra undersøgelser af medarbejdere i socialforvaltninger, at det ofte volder vanskeligheder for personalet at arbejde skønsbestemt ud fra mål og rammer (fx Koch og Rørbech 1985, Andersson m.fl.1990).

Baggrunden for denne undersøgelse er de senere års debat om det psykiske og det psykosociale arbejdsmiljø i socialforvaltningerne og socialforvaltningernes måde at fungere på. Der har været kritiske toner over for socialforvaltningernes måde at fungere på i forhold til klienternes problemer, og nytten af socialt arbejde i det hele taget. Socialarbejdere har været kritiske over for deres arbejdsvilkår, og klienterne har været kritiske over for den indsats, de har fået. Der har været tegn til, at arbejdsmiljøet i social- og sundhedsforvaltningerne er problematisk og er blevet forringet i de senere år. Nogle undersøgelser har peget på, at de medarbejdere, som er i personlig kontakt med borgere/klienter i socialforvaltningerne, oplever mere stress og er mere utilfredse med deres arbejde end andre (Københavns Kommune

1995). Arbejdssituationen for disse medarbejdere har imidlertid været et underbelyst emne i socialforvaltningerne og i socialt arbejde i Danmark indtil de senere år. Det er et vigtigt emne, idet medarbejdernes måde at fungere på har betydning for kvaliteten af arbejdet – dvs. for den indsats og den service, borgerne/klienterne får.

I de senere år er der gennemført projekter, som har haft til formål at beskrive situationen i social- og sundhedsforvaltningerne med henblik på at forbedre medarbejdernes situation. Blandt dem skal nævnes især Socialministeriets »Projekt Socialforvaltning« i seks kommuner (Socialministeriet 1997, 1998) samt undersøgelsen af det psykiske arbejdsmiljø i socialcentre i Københavns Kommune (1995). Der findes imidlertid ingen landsdækkende undersøgelse, som sætter fokus på socialarbejdernes arbejdsmiljø og ressourcer i arbejdet samt disses betydning for borger/klientkontakten, som er et centralt element i socialt arbejde.

I forhold til temaet »Menneskelige ressourcer i arbejdslivet« er socialarbejderne en central personalegruppe, idet de arbejder på et felt, hvor medarbejdernes faglige og personlige kvalifikationer er af afgørende betydning for udfaldet af arbejdet. Arbejdet i socialforvaltningen stiller særlige udfordringer for medarbejderne bl.a. fordi de arbejder i en organisation, som er det nederste sikkerhedsnet i samfundet, og fordi det er socialarbejderne, der er bindeleddet mellem borgerne og det sociale system. Derfor har arbejdet konsekvenser for den enkelte borger og for, hvordan hele det sociale hjælpesystem fungerer. Det er kendetegnende, at kritikken over for socialforvaltningernes måde at fungere på som regel bliver rettet mod socialarbejderne, som er socialforvaltningens ansigt over for borgerne.

2.2 **Formål og problemstillinger i denne undersøgelse**

Det *overordnede* formål med denne undersøgelse er at bidrage med viden, som kan anvendes til at udvikle arbejdet i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger. Målgruppen er først og fremmest socialarbejderne selv samt ledere og politikere på området, men indirekte også borgerne/klienterne, idet medarbejdernes måde at fungere på har betydning for de borgere/klienter, som henvender sig til socialforvaltningen. Intentionen i under-

søgelsen er at kortlægge arbejdssituationen i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger for de medarbejdere, som er i personlig kontakt med borgere/klienter.

Ved »*arbejdssituation*« forstår i denne sammenhæng arbejdets indhold og det psykosociale miljø på den ene side og medarbejdernes ressourcer og velbefindende på den anden samt sammenhængen mellem disse to. Som nævnt viser tidligere undersøgelser, at socialarbejdere med klientrelaterede opgaver oplever deres arbejdsforhold mere belastende end andre. Derudover synes det at gælde, at situationen er mest problematisk for de socialarbejdere, som har den mest intensive klientkontakt, fx socialrådgiverne. Derfor retter undersøgelsen sig mod socialarbejdere med forskellige opgaver og dermed forskellig type af borger/klientkontakt.

Da socialarbejdernes ressourcer og velbefindende kan antages at have betydning for, hvordan klienterne bliver modtaget og behandlet, er det vigtigt at undersøge, hvordan medarbejderne selv oplever deres ressourcer, og hvilke forhold i arbejdet der har betydning for ressourcerne. Identificering og dokumentering af socialarbejdernes arbejdssituation er vigtig, idet der er tale om forhold, som kan påvirkes og forbedres ved hjælp af forskellige former for indsats.

Mere specifikt er formålet med undersøgelsen at beskrive, hvordan socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt oplever deres arbejde i forskellige dele af forvaltningen, hvordan de klarer sig i jobbet, og hvilke forhold i selve arbejdet og arbejdsmiljøet der har betydning for deres ressourcer, velbefindende og arbejdsglæde. På dette grundlag er det muligt at identificere eventuelle problemområder og omvendt arbejdsområder, som fungerer tilfredsstillende. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for ændrings- og udviklingsstrategier med henblik på at forbedre arbejdsforhold.

På baggrund af disse formål kan der specificeres tre problemstillinger:

1. Hvem er socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt i socialforvaltningen?
2. Hvordan oplever socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt deres arbejde, og hvordan klarer de sig i jobbet?

3. Hvilke forhold i selve arbejdet og arbejdsmiljøet har betydning for socialarbejdernes ressourcer og velbefindende?

Ad 1. En væsentlig del af socialarbejdere i socialforvaltningerne er »frontlinjemedarbejdere«, som er i personlig kontakt med borgere/klienter, og derfor er borger/ klientkontakten et særligt aspekt i projektet. Disse kontakter har forskellig karakter afhængig af medarbejdernes stillingsgruppe, placering i organisationen og opgaver. Den første problemstilling går ud på at beskrive, om der er bestemte karakteristika for de forskellige stillingsgrupper fx med hensyn til deres nuværende ansættelse og erfaring, og hvad der er karakteristisk for deres borger/klientkontakt (jf. kapitel 4).

Ad 2. Idet kortlægningen retter sig mod forskellige grupper af socialarbejdere med borger/klientkontakt, dvs. både medarbejdere med intensiv klientkontakt (typisk socialrådgivere) og medarbejdere med kortvarige kontakter (fx servicemedarbejdere ved skranken), giver undersøgelsen mulighed for at beskrive, hvordan socialarbejderne i forskellige positioner oplever deres arbejde, ressourcer og faglige kvalifikationer (jf. kapitel 5 og 6). Uddannelse og arbejdets kvalifikationskrav er som regel relateret til større autonomi og bedre ressourcer i arbejdet. Nogle tidligere undersøgelser tyder imidlertid på, at dette ikke er tilfældet blandt socialarbejderne i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger (Københavns Kommune 1995).

Ad 3. Den tredje problemstilling går ud på at analysere forholdet mellem arbejdet og individets ressourcer og velbefindende i klientarbejdet, og mere specifikt, hvilke faktorer der i selve arbejdet og arbejdsmiljøet er relateret til velbefindende (kapitel 7).

De teoretiske udgangspunkter er arbejdspsykologisk forskning og forskning i socialt arbejde, idet der sættes fokus på at beskrive arbejdets karakter, medarbejderkarakteristika og arbejde-person samspillet i den særlige sammenhæng, hvor socialarbejderne udfører deres opgaver i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger. Den arbejdspsykologiske forskning bygger på en erkendelse af, at menneskets velbefindende på arbejdet er et komplekst fænomen betinget af flere samtidige forhold og faktorer – både arbejdsrelaterede og individuelle. Tilgangen i projektet er ikke alene stress-

faktorer og arbejdets negative sider, som ofte fører til forskellig grad af overbelastning, men mindst i lige så høj grad spørgsmålet, *hvorfor og under hvilke forudsætninger* medarbejderne klarer sig (godt) i deres arbejde, dvs. arbejdets positive aspekter. Det særlige aspekt i socialarbejdernes situation – borger/klientkontakten i en menneskebehandlende organisation – kan rumme begge sider, idet arbejdet samtidig indeholder aspekter, som både opleves ressourcegivende og belastende. Endvidere er det et centralt udgangspunkt i projektet, at menneskets arbejdsrelaterede reaktioner, tilstand, adfærd og holdninger er et produkt af »ydre kræfter« i miljøet og »indre kræfter« i personen. Heraf følger, at det ikke er tilstrækkeligt at analysere arbejdet og arbejdsmiljøet og individuelle reaktioner hver for sig, men i høj grad samspillet mellem disse to.

Betegnelserne »socialforvaltning« og »socialarbejder« anvendes i rapporten som overordnede begreber i generel betydning. »Socialarbejder« anvendes som en fælles betegnelse for flere forskellige medarbejderkategorier, som er i personlig kontakt med borgere/klienter med sociale problemer (jf. afsnit 3.1). »Socialforvaltning« anvendes i denne undersøgelse til at tydeliggøre, at undersøgelsen drejer sig om socialarbejdere, som arbejder i den kommunale forvaltning. Betegnelsen »socialforvaltning« karakteriserer medarbejdernes arbejdsplads vel vidende, at »socialforvaltningen« kan bestå af flere enheder, og at der i flere kommuner ikke længere findes en forvaltning under dette navn.

3 **Undersøgelsens tilrettelæggelse og metode**

Kortlægningen af arbejdet og arbejdsmiljøforholdene blandt socialarbejderne i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger forudsatte en repræsentativ landsdækkende undersøgelse. Derfor omfattede spørgeskemaundersøgelsen medarbejdere fra forvaltningerne i hele landet. I afsnit 3.1 beskrives undersøgelsens målgruppe og udvælgelse af medarbejderne til undersøgelsen. Afsnit 3.2 giver en beskrivelse af spørgeskemaets indhold og analyserne i forhold til undersøgelsens tre problemstillinger. I afsnit 3.3 beskrives deltagelsen i spørgeskemaundersøgelsen.

3.1 **Afgrænsning og udvælgelse af undersøgelsens målgruppe**

Undersøgelsen retter sig mod socialarbejdere, som har arbejdsopgaver i forhold til forskellige borger/klientgrupper, og mod socialarbejdere, som har mange korte klientkontakter såvel som medarbejdere med kontakter af længere varighed og intensitet. Kernegruppen er socialrådgivere, socialformidlere og kommunalt uddannede sagsbehandlere samt medarbejdere med modtagelsesfunktion – alle medarbejdere, som har deres base i socialforvaltningen. Undersøgelsen omfatter alene medarbejdere, som fungerer som »det udførende led« i forhold til borgere/klienter og dermed ikke mellemledere eller ledere, og heller ikke akademisk uddannet personale.

Afgrænsningen af undersøgelsens målgruppe – »socialarbejdere/sagsbehandlere med personlig borger/klientkontakt i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger« – er ikke uproblematisk, idet gruppen ikke kan defineres alene på basis af medarbejderens stilling, uddannelse, eller medarbejderens organisatoriske placering bl.a. fordi personer med forskellig

uddannelsesmæssig baggrund kan have samme opgaver, og fordi personer med en bestemt uddannelse kan have forskellige opgaver og fordi opgaverne, som social- og sundhedsforvaltningerne har, er organiseret forskelligt fra kommune til kommune (Socialministeriet: Billeder af socialforvaltningen i seks kommuner, 1998).

På denne baggrund blev der formuleret følgende kriterier for udvælgelse af medarbejdere til undersøgelsen, som de enkelte kommuner skulle følge, når de identificerede de relevante medarbejdere:

- *uddannelse* som socialrådgiver, som socialformidler, som kommunalt (HK) uddannet sagsbehandler, eller på arbejdsmarkedsafdelingerne eventuelt med en anden uddannelsesmæssig baggrund
- *personlig klientkontakt med eller uden sagsbehandling*
- organisatorisk placering på afdelinger eller i afsnit, som har *opgaver i forhold til børn og unge, dårligt stillede familier, aktivering og arbejdsmarkedet, førtidspension, kontanthjælp, sygedagpenge og revalidering* uafhængigt af, hvordan opgaverne er organiseret i kommunen. Det skal bemærkes, at medarbejdere med opgaver i forhold til belastede børn og unge eller på arbejdsmarkedsområdet er omfattet af undersøgelsen, selv om disse i nogle kommuner er placeret under en anden forvaltning end socialforvaltningen. Medarbejdere, som alene har administrativt arbejde uden personlig klientkontakt eller som har omsorgsarbejde (typisk uden for forvaltningen, fx hjemmehjælpere eller socialpsykiatriske medarbejdere), er ikke omfattet af undersøgelsen
- mindst seks måneders ansættelse
- ikke alene fastansatte, men også personer i arbejdstilbud, puljeforbud o.l.

Der er således alt i alt tale om »frontlinjemedarbejdere« i forhold til borgere med sociale problemer, herunder mangel på arbejde, i forskellige dele af forvaltningen.

Udvælgelse

Afgrænsning af undersøgelsens målgruppe til de socialarbejdere, som har personlig borger/klientkontakt i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger betød, at medarbejderne blev udvalgt i samarbejde med kommunerne. Dette var nødvendigt, idet det ikke er muligt at udvælge en stikprøve af disse medarbejdere ud fra oplysninger i de administrative registre, fx i

Danmarks Statistik, idet registrene ikke indeholder oplysninger om arbejdets indhold, herunder om medarbejderen har personlig kontakt med borgere/klienter.

Udvælgelsen af medarbejderne til spørgeskemaundersøgelsen fandt sted i flere faser (jf. figur 3.1 og bilag 1). I den første fase blev der udvalgt alle kommuner med mindst 10.000 indbyggere (n=137). De små kommuner med færre end 10.000 indbyggere er ikke omfattet af undersøgelsen, idet det ville have været meget arbejdskrævende at indsamle oplysninger fra disse kommuner, som har få ansatte, i undersøgelsens målgruppe. Derudover er Københavns Kommune ikke med i undersøgelsen, idet den er en meget atypisk kommune i forhold til andre, og fordi der for relativt nyligt er foretaget en særlig undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø blandt ansatte på socialcentrene i Københavns Kommune (1995).

I den næste fase blev kommunerne inddelt i syv grupper efter bymæssighed og centerstatus (jf. tabel 3.1; Graversen m.fl. 1997) for at sikre, at forskellige typer kommuner er repræsenteret i undersøgelsen. Det var antagelsen, at omfanget af sociale problemer kan afhænge af kommunetype, og derfor kan kommunetype være af betydning for socialarbejdernes arbejdsmiljø. Samtidig kan der være forskelle i arbejdets organisering (opgavetyper, medarbejdernes specialisering, samarbejde) mellem større og mindre kommuner bl.a. på grund af, at enhederne er betydeligt større i de store kommuner.

Kommunerne blev derefter udvalgt tilfældigt efter kommunetype, således at der udvalgtes 10 kommuner inden for hver af de seks hovedgrupper plus de fire stærke centerkommuner uden for hovedstadsregionen, dvs. i alt 64 kommuner fra hele landet. Denne udvælgelse skulle sikre, at der er et repræsentativt udvalg af kommuner inden for hver kommunetype.

I den tredje fase blev de udvalgte 64 kommuner bedt om at identificere socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt efter de kriterier, som AKF havde defineret (jf. ovenfor). Denne procedure gav som resultat, at 55 af de udvalgte 64 kommuner vil medvirke i undersøgelsen, og at spørgeskemaundersøgelsens målgruppe kom til at bestå af de 2.624 medarbejdere, som disse 55 kommuner oplyste til AKF (jf. tabel 3.1).

Figur 3.1 Udvælgelse af kommuner og medarbejdere til undersøgelsen

1. fase	2. fase	3. fase
Kommuner med minimum 10.000 indbyggere opdelt over hele landet (n=137)	Inndeling af kommuner i syv grupper efter kommunetype Tilfældig udvælgelse af kommuner inden for hver kommunegruppe (i alt 64 kommuner)	Identifikation af medarbejderne til undersøgelsens målgruppe i de 55 kommuner, som ønskede at medvirke i undersøgelsen

3.2 Metode og analyseniveauer

Spørgeskemaundersøgelsen var en arbejdsmiljøundersøgelse, som indeholdt tre hovedområder, nemlig medarbejdernes baggrund, arbejdsforhold (med borger/klientkontakt som et særligt aspekt) og ressourcer i arbejdet. Mere specifikt handlede spørgeskemaet om følgende områder/temaer:

- S baggrund: alder, køn, uddannelse, nuværende ansættelse og erhvervs erfaring
- S borger/klientkontakt (hvor mange, hvor intensive, omfanget af klienternes problemer)
- S nuværende arbejde (indhold, det psykosociale miljø)
- S arbejdssevne og faglig kunnen/kompetence
- S arbejdets betydning, forholdet mellem arbejde og privatliv
- S helbred og velbefindende
- S fremtidige ressourcer i arbejdet
- S udviklingsaktiviteter på arbejdspladsen.

Baggrundsoplysninger samt oplysninger om borger/klientkontakten blev anvendt til at belyse undersøgelsens første problemstilling. Da hovedinteressen i projektet er at beskrive, om der er forskelle mellem medarbejderne med borger/klientkontakt i forhold til, hvordan de oplever deres arbejde og ressourcer i arbejdet, var identifikation af de relevante medarbejdergrupper afgørende for denne analyse. Det tyder på, at stillingsgruppe og arbejdsområde er de to vigtigste forhold i denne sammenhæng, idet de indeholder information om opgaver, klientellet og placering i organisationen. Stillingsgruppe og arbejdsområde blev kortlagt ved hjælp af forudbestemte kategori-

er i spørgeskemaet. I afsnit 4.1 beskrives resultaterne af denne kortlægning samt gives en begrundelse for, hvorfor det fortrinsvis er stillingskategorien, som bliver anvendt til grupperingen af socialarbejderne. Det skal bemærkes, at der ikke findes en entydig gruppering af medarbejderne med borger/klientkontakt i socialforvaltningerne, som tilgodeser både stillingsgruppen og arbejdsområdet. Det har faktisk vist sig problematisk at klassificere socialarbejdere i de kommunale socialforvaltninger på en relevant og entydig måde i undersøgelser, som har omfattet betydeligt færre forvaltninger end denne undersøgelse (Københavns Kommune 1995; Socialministeriet: Billeder af socialforvaltningen i seks kommuner 1998).

Da spørgeskemaet var rettet bredt mod forskellige grupper af socialarbejdere – socialrådgivere, socialformidlere, de kommunalt uddannede sagsbehandlere – giver undersøgelsen mulighed for at sammenligne medarbejdere med forskellig intensitet af borger/klientkontakten med hinanden. Spørgeskemaet er af denne grund ens for alle, og det er derfor ikke muligt at analysere de specifikke problemstillinger, som en bestemt stillingsgruppe har.

Kortlægning af *arbejdet og arbejdsforholdene* (kapitel 5) retter sig mod følgende områder: arbejdets indholdsmæssige krav, muligheder for at følge med i faglig udvikling i eget arbejdsområde, indflydelse på egen arbejdssituation, arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen og generelt forholdet mellem individ og arbejde. Derudover handlede flere spørgsmål om borger/klientkontakten. Det er altsammen forhold, som anses for at være af betydning for ressourcer, velbefindende og kompetence i arbejdet generelt og af relevans for socialarbejdere.

Ressourcer og velbefindende i arbejdet (kapitel 6) bliver belyst dels ved hjælp af spørgsmål, som beskriver den nuværende situation, dels ved hjælp af spørgsmål, som beskriver ressourcer og forholdet til arbejdet fremover. Spørgsmålene om den nuværende situation drejede sig om selvvurderet helbred, stresssymptomer og sygefravær, arbejdsevne og arbejdsglæde samt indstilling på at lære nyt og velbefindende generelt i arbejdet (hvor belastende arbejdet opleves alt i alt). Det er alle faktorer, som er påvirket af også andre forhold end de arbejdsmæssige. Analyser af sammenhænge mellem disse indikatorer på ressourcer og arbejdsrelaterede faktorer i kapitel 7 fokuserer på spørgsmålet, i hvilket omfang ressourcerne er påvirket af arbejdsforhold. Endvidere var det af interesse, hvordan socialarbejderne

vurderer deres fremtidige muligheder og ressourcer i arbejdet. Derfor blev medarbejderne spurgt, hvorvidt de tror, at de kan klare sig i deres nuværende job om fem år, og om de ønsker at fortsætte i deres nuværende arbejde på længere sigt.

Analyser

Beskrivelse af medarbejdernes baggrund og borger/klientkontaktens karakter (kapitel 4), arbejde og arbejdsmiljø (kapitel 5) samt ressourcer i arbejdet (kapitel 6) bygger på sammenligninger mellem stillingsgrupperne. Derimod tager de analyser, som fokuserer på sammenhængen mellem arbejdsrelaterede faktorer på den ene side og ressourcer og velbefindende på den anden (kapitel 7) højde for flere faktorer på samme tid. Disse analyser blev gennemført ved hjælp af en særlig multivariat analyseteknik, logistisk regression. De arbejdsrelaterede faktorer dækker i disse analyser fem hovedområder. De enkelte indikatorer på hvert område blev udvalgt på basis af de beskrivende analyser i kapitel 5. Da ressourcer og velbefindende kan være påvirket af andre forhold end de arbejdsrelaterede, repræsenterede stillingsgruppe, alder og kommune type (gruppering efter kommunernes »bymæssighed«, som antoges at være relateret til omfanget af sociale problemer) sådanne andre faktorer i analyserne. Som indikatorer på ressourcer blev anvendt arbejdsevne, arbejds glæde, velbefindende og fremtidige ressourcer i arbejdet (jf. kapitel 7).

3.3 Deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen

Som nævnt i afsnit 3.1 medvirkede 55 af de 64 kommuner i spørgeskemaundersøgelsen, som var udvalgt til at repræsentere store og mellemstore kommuner i hele landet. Samtlige kommuner fra grupperne »stærke centerkommuner i hovedstadsregionen«, »øvrige centerkommuner« og »øvrige bykommuner« var med, mens én kommune fra gruppen »øvrige landkommuner« og tre kommuner fra grupperne »udkantslandkommuner« og »center-nære landkommuner« udeblev (jf. tabel 3.1). Derudover medvirkede to af de i alt fire stærke centerkommuner uden for hovedstadsregionen. Årsagerne til ikke-deltagelse var, at kommunen deltog i en anden arbejdsmiljøundersøgelse, eller at der ikke var ressourcer til at medvirke. En liste over de

55 kommuner, som medvirkede til undersøgelsen fremgår af bilag 1.

Som forventet, var antallet af medarbejderne forskelligt i de forskellige kommunegrupper – antallet var mindst i kommunegrupperne »centernære landkommuner« og »udkantslandkommuner«, som typisk er mindre kommuner sammenlignet med de øvrige kommunegrupper (tabel 3.1). Antallet af medarbejderne i en bestemt kommunegruppe er således relateret til kommunernes størrelse, men for de to nævnte kommunegrupper vedkommende er det også påvirket af, at tre af de 10 kommuner ikke ønskede at medvirke til undersøgelsen. I analyserne af sammenhænge mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourcer (kapitel 7) bliver kommunegrupperne »øvrige centerkommuner« og »øvrige bykommuner« samt grupperne »udkantslandkommuner«, »centernære landkommuner« og »øvrige landkommuner« slået sammen for at opnå et større antal medarbejdere pr. kommunegruppe (jf. anmærkning til tabel 3.1).

Spørgeskemaundersøgelsen, inklusive to rykkerbreve blev gennemført i februar-april 1999 (jf. bilag 1). I alt 2.386 af de 2.624 personer, som kommunerne oplyste til AKF, returnerede spørgeskemaet i udfyldt stand. Da de første analyser viste, at 70 personer ikke hørte til undersøgelsens målgruppe efter de opstillede kriterier (de var enten i ledende stillinger og/eller var ikke i deres daglige arbejde i personlig kontakt med borgere/klienter), var det korrigerede antal potentielle deltagere i undersøgelsen 2.554 personer og det faktiske antal deltagere 2.316 personer. Således var svarprocenten 91, jf. tabel 3.1. Deltagelsen var på dette niveau i alle andre kommunegrupper bortset fra »udkantslandkommuner«, hvor svarprocenten var 83.

I tabel 3.2 gives en oversigt over, hvordan materialet fordeler sig mellem kommunetype og medarbejderkategori. Den største stillingsgruppe er socialrådgiver (32%), og dernæst kommer kommunalt uddannet sagsbehandler (20%), assistent/kontorassistent/sekretær (20%) og socialformidler (13%). Disse fire grupper udgør 85% af hele materialet, og de er kernegruppen i undersøgelsen. Sammenligning mellem medarbejderkategori og kommunetype viser, at andelen af socialrådgivere varierer fra 28 til 38%, andelen af socialformidlere fra 6 til 20%, andelen af de kommunalt uddannede sagsbehandlere fra 15 til 30% og andelen af assistenter fra 15 til 25% i de syv kommunegrupper. Der er således store forskelle mellem kommunegrupperne i medarbejdersammensætningen fx mellem socialrådgivere, socialformidlere og de kommunalt uddannede sagsbehandlere.

På grundlag af svarprocenten er undersøgelsens repræsentativitet høj i de deltagende kommuner. Men det skal bemærkes, at undersøgelsens repræsentativitet hviler på de oplysninger, som de enkelte kommuner har givet til AKF. Identifikation af undersøgelsens målgruppe via kommunerne var imidlertid den tænkeligst mest præcise metode, når gruppen ikke lader sig identificere gennem administrative registre o.l. Det viste sig også, at de centrale stillingsgrupper og arbejdsområder var repræsenteret i undersøgelsen fra de allerfleste kommuner. Andelen af medarbejdere relateret til indbyggertallet i kommunen varierer noget fra kommune til kommune, men det kan skyldes reelle forskelle i personaleressourcer i forskellige kommuner. Det samme gælder for forskelle i medarbejdersammensætningen mellem kommunetyper vist i tabel 3.2. På trods af, at samtlige kommuner fik den samme instruktion, er det ikke muligt at vurdere, om udvælgelsen af de medarbejdere, som AKF fik oplyst via kommunerne, er foretaget helt ensartet i de deltagende kommuner. Af bilag 1 fremgår det, hvad AKF gjorde for at sikre undersøgelsens repræsentativitet både i planlægningsfasen og i dataindsamlingsfasen.

Tabel Deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen

3.1

Kommunetype	Antal kommuner ¹	Antal skemaer udsendt	Korrigeret gruppestørrelse ²		Deltagere		Ikke-deltagere					
			Antal	Pct.	Antal	Pct.	Adresse ukendt		Ønsker ikke at deltage		Ingen reaktion	
							Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
1. Stærke centerkommuner i hovedstadsregionen	10	547	538	100	484	90	3	1	7	1	44	8
2. Stærke centerkommuner uden for hovedstadsregionen	2	589	573	100	534	93	3	1	2	-	34	6
3. Øvrige centerkommuner	10	586	575	100	516	90	1	-	6	1	52	9
4. Øvrige bykommuner	10	408	389	100	357	92	0	-	3	1	29	7
5. Udkantslandkommuner	7	170	167	100	138	83	0	-	0	0	29	17
6. Centernære landkommuner	7	89	87	100	80	92	1	1	1	1	5	6
7. Øvrige landkommuner	9	235	225	100	207	92	1	0,5	1	0,5	16	7
I alt	55	2624	2554	100	2316	91	9	-	20	1	209	8

¹ Ni af de 64 udvalgte kommuner ønskede ikke at medvirke i undersøgelsen, en kommune fra gruppen »øvrige landkommuner«, tre kommuner fra grupperne »udkantskommuner« og »centernære landkommuner« og to kommuner fra gruppen »store centerkommuner uden for hovedstadsregionen«.

² 70 af de 2.624 personer, som kommunerne havde oplyst til AKF, hørte ikke til undersøgelsens målgruppe.

Anm.: I analyser af sammenhænge mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourcer (kapitel 7) blev kommunegrupperne »øvrige centerkommuner« og »øvrige bykommuner« samt kommunegrupperne »udkantslandkommuner«, »centernære landkommuner« og »øvrige landkommuner« slået sammen for at opnå et større antal medarbejdere pr. kommunegruppe.

Tabel 3.2 Deltagerne i undersøgelsen fordelt på kommunetype og medarbejderkategori¹, procent

Kommunetype	Medarbejderkategori														I alt			
	Socialrådgiver		Socialformidler		Kommunalt udd. sagsbehandler		Assistent/kontorassistent/sekretær		Pædagog/soc. pædagog		Familierrådgiver		Jobkonsulent		Anden		Antal	Pct.
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.		
Stærke centerkommuner i hovedstadsregionen	140	29	95	20	118	25	70	15	4	1	12	2	17	4	20	4	476	100
Stærke centerkommuner uden for hovedstadsregionen	198	37	69	13	79	15	113	21	2	1	26	5	17	3	25	5	529	100
Øvrige centerkommuner	172	34	49	10	86	17	110	22	6	1	13	3	28	6	34	7	498	100
Øvrige bykommuner	101	29	46	13	70	20	63	18	5	1	9	3	24	7	31	9	349	100
Udkantslandkommuner	36	29	11	9	29	23	32	25	2	2	2	2	3	2	10	8	125	100
Centernære landkommuner	31	38	5	6	24	30	14	17	-	-	1	1	4	5	2	3	81	100
Øvrige landkommuner	57	28	18	9	53	26	47	23	2	1	3	1	14	7	10	5	204	100
Alle	735	32	293	13	459	20	449	20	21	1	66	3	107	5	132	6	2262	100

¹ N= 2.316. Oplysning om kommunetype og/eller medarbejderkategori mangler af 54 personer.

4 Hvem er socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt?

Dette kapitel har til formål at svare på undersøgelsens første problemstilling ved at beskrive, hvad der er karakteristisk for de socialarbejdere, som er i personlig kontakt med borgere/klienter. Først beskrives gruppens sammensætning i forhold til stilling og arbejdsområde (afsnit 4.1) og derefter mere specifikt i forhold til, hvordan de forskellige stillingsgrupper er fordelt på køn, alder, uddannelse og anciennitet (afsnit 4.2). Derefter beskrives, hvad der er karakteristisk for den borger/klientkontakt, som de forskellige stillingsgrupper har (afsnit 4.3). Til sidst sammenfattes resultaterne (afsnit 4.4), og de fire største stillingsgrupper sammenlignes med hensyn til deres baggrund og borger/klientkontakt.

4.1 Stilling og arbejdsområde

Som beskrevet i kapitel 3 blev medarbejderne til spørgeskemaundersøgelsens målgruppe valgt fra forskellige dele af forvaltningen således, at de alle var socialarbejdere med direkte borger/klientkontakt, men med forskellige opgaver i forhold til borgere/klienter. De største stillingsgrupper i undersøgelsen er socialrådgiver, kommunalt uddannet sagsbehandler, assistent/kontorassistent/sekretær og socialformidler. Disse fire grupper udgør sammenlagt 85% af hele materialet (jf. tabel 3.2). Resten består bl.a. af jobkonsulenter, familierådgivere og pædagoger/socialpædagoger, jf. tabel 3.2.

Hovedarbejdsområderne for disse medarbejdere er kontanthjælp/aktivering, dagpenge/revalidering, pension/førtidspension og børn/unge/familie. Derudover findes der i flere kommuner en særskilt modtagelsesfunktion (borgerservice) samt i nogle kommuner et nyt arbejdsområde »integra-

tion/flygtninge«. Tabel 4.1 giver en oversigt over, hvor mange medarbejdere der fra hver af stillingsgrupperne arbejder på et bestemt område. Medarbejderne i de fire største stillingsgrupper – socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne/kontorassistenterne/sekretærerne – arbejder på samtlige fire hovedarbejdsområder, mens familierådgiverne, pædagogerne og jobkonsulenterne er specialiseret til bestemte opgaver (tabel 4.1).

Sammensætningen af medarbejderne er forskellig fra arbejdsområde til arbejdsområde. Således er der relativt mange socialrådgivere på området »børn/unge/familie« (46% af de medarbejdere, som har angivet dette arbejdsområde, er socialrådgivere), mens andelen af socialrådgivere er mindre på områderne »kontanthjælp/aktivering« og »dagpenge/revalidering« og allermindst på området »pension/førtidspension« (23% af medarbejderne er socialrådgivere), jf. tabel 4.1. Omvendt arbejder der forholdsvis mange kommunalt uddannede sagsbehandlere på området »pension/førtidspension« (35% af medarbejderne på dette område er kommunalt uddannede sagsbehandlere) og kun få på området »børn/unge/familie« (7% er kommunalt uddannede sagsbehandlere). Medarbejdersammensætningen ligner meget hinanden på områderne »kontanthjælp/aktivering« og »dagpenge/revalidering«. Socialformidlerne arbejder oftere på området »pension/førtidspension« end de tre andre områder. Som forventet arbejder familierådgiverne på området »børn/unge/familie« og jobkonsulenterne for det meste på området »kontanthjælp/aktivering«. Assistenternes andel er lige stor, 16-19%, på samtlige fire hovedarbejdsområder.

Arbejdsområdet, som medarbejderne selv har angivet i spørgeskemaet, giver ikke mulighed for at gruppere dem entydigt, idet den samme medarbejder kan have opgaver på flere områder (jf. tabel 4.1). Dertil kommer, at et bestemt arbejdsområde er bemandet af medarbejdere med forskellige kvalifikationer og arbejdsopgaver, og derfor vil arbejdsområdet give et mindre ensartet grupperingsgrundlag end stillingen. Alt i alt har disse forhold som konsekvens, at den hovedsagelige grupperingsvariabel i de senere analyser er medarbejderkategori (stillingsgruppe) og ikke arbejdsområde.

Tabel Medarbejderne fordelt på arbejdsområde¹ (procent)

4.1 Medarbejder-kategori	Arbejdsområde											
	Kontant-hjælp/aktivering		Dagpen-ge/reva-lidering		Pension/førtids-pension		Børn/unge/familie		Integra-tion/flygt-ninge		Modta-gelse/visitation	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Soc.rådgiver	166	(30)	184	(35)	80	(23)	229	(46)	75	(54)	70	(28)
Soc.formidler	77	(14)	79	(15)	71	(20)	53	(11)	10	(7)	28	(11)
Komm.sagsb.	125	(23)	138	(26)	122	(35)	33	(7)	8	(6)	43	(18)
Ass./kont.ass.	87	(16)	87	(17)	64	(19)	82	(16)	15	(11)	84	(34)
Pæd./soc.pæd.	4	(1)	-	(-)	1	(-)	11	(2)	1	(1)	2	(1)
Fam.rådgiver	1	(-)	1	(-)	1	(-)	63	(13)	1	(1)	1	(-)
Jobkonsulent	58	(10)	28	(5)	-	(-)	-	(-)	15	(11)	7	(6)
Anden	33	(6)	9	(2)	9	(3)	24	(5)	12	(9)	11	(12)
I alt	551	(100)	526	(100)	348	(100)	495	(100)	137	(100)	246	(100)

1 Det har været muligt at angive flere arbejdsområder.

4.2 Køn, alder, uddannelse og anciennitet

Størstedelen af medarbejderne i undersøgelsen er kvinder (83%). Mændenes andel er kun 17%, jf. tabel 4.2. Jobkonsulenterne adskiller sig fra de øvrige stillingsgrupper ved, at halvdelen er mænd. Af de fire store stillingsgrupper er 15-16% af socialrådgiverne, socialformidlerne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere mænd, mens kun 6% af gruppen assistent/kontorassistent/sekretær er mænd.

Tabel Medarbejderne i undersøgelsen fordelt på stilling og køn

4.2 Medarbejderkategori	Køn				I alt	
	Kvinder		Mænd		Antal	Pct.
	Antal	Pct.	Antal	Pct.		
Socialrådgiver	613	84	115	16	728	100
Socialformidler	245	84	45	16	290	100
Kommunalt uddannet sagsbehand- ler	387	85	67	15	454	100
Assistent/kontorassistent/sekretær	424	94	27	6	451	100
Assistent/kontorassistent/sekretær	14	(67)	7	(33)	21	100
Pædagog/socialpædagog	62	94	4	6	66	100
Familierådgiver	53	50	52	50	105	100
Jobkonsulent	70	54	59	46	129	100
Anden						
I alt	1868	83	376	17	2244	100

Ca. en tredjedel (34%) af medarbejderne i hele materialet er under 40 år, 39% mellem 40 og 49 år og 27% 50 år eller derover (tabel 4.3). Der er både relativt få »unge« og »ældre«, idet kun 9% af medarbejderne er under 30 år og 10% 55 år eller ældre (2% 60 år eller derover). Kommunalt uddannede sagsbehandlere og jobkonsulenter er forholdsvis ældre end de øvrige medarbejdere, mens der blandt assistenter/kontorassistenter/sekretærer og socialrådgivere er flere yngre end i de øvrige grupper. Generelt er socialrådgiverne og assistenterne/kontorassistenterne/sekretærene de to grupper, hvor alle aldersgrupperne er repræsenteret. De mandlige medarbejdere er lidt ældre end de kvindelige.

Tabel 4.3 Medarbejderne fordelt på stilling og alder (procent)

Medarbejder-kategori	Alder				I alt	
	-29 år	30-39 år	40-49 år	50 år -		
Soc.rådgiver	12	27	41	20	100	730
Soc.formidler	2	25	44	29	100	292
Komm. sagsbeh.	6	24	33	37	100	458
Ass./kont.ass.	13	29	35	23	100	458
Pæd./soc.pæd.	-	33	48	19	100	21
Fam.rådgiver	5	23	51	21	100	66
Jobkonsulent	3	23	37	37	100	106
Anden	5	19	46	30	100	129
I alt	9	25	39	27	100	2260
Alle	196	580	879	605		

Medarbejderne har enten en mellemlang videregående uddannelse (55%) eller en efg/lærlingeuddannelse (42%), jf. tabel 4.4. Socialrådgiverne, socialformidlerne og familierådgiverne har typisk mellemlang videregående uddannelse, og de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne har efg/lærlingeuddannelse. Disse fem grupper er uddannelsesmæssigt de mest homogene. Jobkonsulenterne og pædagogerne har en mere varierende uddannelsesmæssig baggrund.

Tabel 4.4 Medarbejderne fordelt på erhvervsuddannelse (procent)

Medarbejder-kategori	Erhvervsuddannelse				I alt	
	Ingen/special-arbejder	Efg, lærlinge	Mellem-lang videregående	Lang videregående		
Soc.rådgiver	-	-	99	1	100	729
Soc.formidler	-	1	98	1	100	292
Komm. sagsbeh.	1	87	11	1	100	452
Ass./kont.ass.	3	94	3	-	100	456
Pæd./soc.pæd.	-	43	52	5	100	21
Fam.rådgiver	-	11	88	1	100	66
Jobkonsulent	5	42	50	3	100	106
Anden	10	38	43	9	100	127
I alt	2	42	55	1	100	2249

Medarbejderne i enkelte stillingsgrupper har mange års anciennitet i den kommunale forvaltning (tabel 4.5). Socialformidlerne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere har typisk været ansat længe i den kommunale forvaltning – i begge grupper ca. halvdelen mindst 20 år. Pædagogerne, jobkonsulenterne, familierådgiverne og også socialrådgiverne har derimod en betydelig kortere erfaring i den kommunale forvaltning – henholdsvis 75%, 67%, 57% og 57% under 10 år. (Især jobkonsulenterne har en relativ kort ansættelsestid i forhold til medarbejdernes alder, jf. tabel 4.3). Assistenterne er den eneste gruppe, hvor der er medarbejdere både med kortere og længere ansættelsestid i forvaltningen.

Der er en relativ stor spredning i forhold til, hvor længe medarbejderne har arbejdet på deres nuværende arbejdsområde. Den mest langvarige erfaring har de kommunalt uddannede sagsbehandlere og dernæst socialformidlerne. Omvendt har en betydelig del af socialrådgiverne og jobkonsulenterne kun få års erfaring, idet over halvdelen af medarbejderne i disse to grupper har kortere end fem års arbejds erfaring (tabel 4.5).

Tabel 4.5 Medarbejdernes ansættelsestid i den kommunale socialforvaltning i alt og på det nuværende arbejdsområde (procent)

Medarbejder-kategori	Hvor længe i den kommunale forvaltning i alt? (Hvor længe på det nuværende arbejdsområde?)						I alt	
	-4 år	5-9	10-14	15-19	20-24	25-		
Soc.rådgiver	39 (56)	18 (22)	16 (11)	16 (11)	10	1	100	728
Soc.formidler	2 (38)	5 (26)	15 (14)	27 (22)	19	32	100	295
Komm. sagsbeh.	3 (33)	9 (21)	18 (16)	19 (31)	15	36	100	463
Ass./kont.ass.	22 (48)	18 (22)	19 (12)	18 (19)	11	12	100	459
Pæd./soc.pæd.	40 (43)	35 (24)	5 (10)	10 (24)	10	-	100	20
Fam.rådgiver	31 (44)	26 (32)	11 (15)	15 (9)	11	6	100	65
Jobkonsulent	31 (53)	36 (34)	8 (9)	17 (4)	4	4	100	106
Anden	41 (51)	17 (24)	11 (10)	9 (16)	10	12	100	130
I alt	23 (46)	16 (23)	16 (13)	18 (18)	12	15	100	2266

4.3 Borger/klientkontakt

En af problemstillingerne i undersøgelsen er at analysere, om borger/klientkontaktens karakter har betydning for, hvordan medarbejderne oplever deres arbejde og ressourcer. Derfor var undersøgelsen rettet mod medarbejdere, som har forskellig funktion i forhold til borgere/klienter. Nogle medarbejdere modtager borgere og visiterer dem videre, mens andre varetager hovedsagelig sagsbehandling og atter andre varetager rådgivning, støtte og behandling.

Følgende beskrivelse af borger/klientkontakten indeholder oplysninger om konkrete forhold som kontaktens typiske varighed og antallet af borger/klientkontakter og vurderinger af omfanget af klienternes problemer og perspektiver med klientarbejdet.

Hvor intensive er klientkontakterne?

Det er kendetegnende for medarbejderne i undersøgelsen, at de har deres *egne klienter*, som de er ansvarlige for (tabel 4.6). Dette er tilfældet for 87-97% af socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere, familierådgiverne og jobkonsulenterne. Den eneste undtagelse er assistenterne, hvoraf kun ca. halvdelen angiver, at de har deres egne klienter, de er ansvarlige for, jf. tabel 4.6.

Tabel 4.6 Borger/klientkontaktens karakter fordelt på stilling (procent)

Medarbejder-kategori	Har typisk ansvar for egne klienter	Kontakternes hovedsagelige varighed ¹			
		Af længere varighed	Både og	Af kortere varighed	I alt pct.
Soc.rådgiver	96	76	23	1	100
Soc.formidler	94	68	27	5	100
Komm. sagsbeh.	87	34	40	26	100
Ass./kont.ass.	52	4	34	62	100
Pæd./soc.pæd.	75	65	30	5	100
Fam.rådgiver	97	91	9	-	100
Jobkonsulent	88	71	26	3	100
Anden	69	59	29	12	100
I alt	83	52	29	19	100

¹ »Af kortere varighed« = tidsforbrug pr. henvendelse højst 15 minutter, »Af længere varighed« = tidsforbrug pr. henvendelse mere end 15 minutter.

Et andet aspekt, som giver et billede af borger/klientkontaktens karakter, er, om kontakterne er af kortere eller længere *varighed* (tabel 4.6). Det var angivet som vejledning til spørgsmålet, at der med kontakter af længere varighed forstås mere end 15 minutters tidsforbrug pr. henvendelse, jf. note til tabel 4.6. Det viste sig, at socialrådgiverne, socialformidlerne, familierådgiverne, jobkonsulenterne og pædagogerne hovedsagelig har kontakter af længere varighed, mens assistenterne har kortere kontakter. Gruppen kommunalt uddannede sagsbehandlere synes at have forskellige opgaver i forhold til borgere/klienter og derfor dels kontakter af længere, dels kontakter af kortere varighed.

Der er i alt 1.079 medarbejdere, som typisk har deres egne klienter, de er ansvarlige for og som hovedsagelig har klientkontakter af længere varighed. Det kan tænkes, at disse medarbejdere, som udgør ca. halvdelen af medarbejderne i undersøgelsen (49% af de 2.222 medarbejdere, som har besvaret begge spørgsmål), har *en intensiv klientkontakt* sammenlignet med de øvrige medarbejdere. Andelen af medarbejdere pr. stillingsgruppe, som har en intensiv klientkontakt ifølge denne definition er:

- S familierådgiver 83%
- S socialrådgiver 70%
- S jobkonsulent 64%
- S socialformidler 63%

- S kommunalt uddannet sagsbehandler 57%
- S pædagog/socialpædagog 57%
- S assistent/kontorassistent/sekretær 4%.

Familierådgiverne og socialrådgiverne har som oftest intensiv klientkontakt, dernæst kommer jobkonsulenterne og socialformidlerne og derefter de kommunalt uddannede sagsbehandlere og pædagogerne. Assistenterne har kun i sjældne tilfælde en intensiv klientkontakt, og de er i denne henseende meget forskellige fra de øvrige grupper.

Socialrådgivernes og socialformidlernes (og de kommunale sagsbehandlers) kontakter med borgere/klienter finder typisk sted i enkeltmandskontorer, hvilket synes at hænge sammen med kontakternes karakter (intensitet). Assistenterne er ofte i kontakt med borgere/klienter ved skranken eller på et kontor, hvor der er andre medarbejdere til stede (kontorlandskab). Jobkonsulenterne har deres kontakter med borgere/klienter både i forvaltningen og uden for forvaltningen. For pædagogerne og familierådgiverne er det netop typisk, at deres kontakter med klienter finder sted uden for forvaltningen.

Antal løbende sager i gennemsnit

Ud over intensiteten af kontakten er det et væsentligt aspekt ved borger/klientkontakten, hvor mange personer medarbejderne har ansvaret for. Derfor blev medarbejderne bedt om at angive, *hvor mange løbende sager* de har i gennemsnit ad gangen. Dette kan tænkes at give et billede af arbejdsmængden, selv om det ikke siger, hvor »aktive« eller tidkrævende disse sager er. Tabel 4.7 giver en oversigt over antal løbende sager pr. stilling. Det viser sig, at medarbejderne bortset fra pædagoger/socialpædagoger og familierådgivere typisk har mange løbende sager ad gangen – afhængig af stillingsgruppen en fjerdedel eller en tredjedel 100 sager eller derover. Det skal bemærkes, at i gruppen assistent/kontorassistent/sekretær har kun ca. halvdelen af medarbejderne besvaret spørgsmålet formodentlig fordi det ikke har været relevant for alle i denne gruppe, og derfor skal tallene tages med forbehold.

Tabel 4.7 Antal løbende sager fordelt på stilling (procent)

Medarbejder-kategori	Antal løbende sager i gennemsnit						I alt	
	-19	20-39	40-59	60-79	80-99	100-		
Soc.rådgiver	7	12	20	20	17	24	100	709
Soc.formidler	8	13	17	16	17	29	100	276
Komm.sagsb.	15	17	14	12	8	34	100	392
Ass./kont.ass. ¹	32	19	10	4	6	29	100	231
Pæd./soc.pæd.	72	7	7	7	7	-	100	15
Fam.rådgiver	37	8	40	13	1	1	100	63
Jobkonsulent	15	8	18	16	11	32	100	94
Anden	52	16	13	3	1	15	100	87
I alt	16	14	17	14	12	27	100	1867

¹ Svarene skal betragtes med forbehold, da kun ca. halvdelen af gruppen har taget stilling til spørgsmålet.

Endvidere er det karakteristisk for alle medarbejdergrupper, at arbejdet med borgere/klienter indeholder sagsbehandling. Dette er næsten altid tilfældet i arbejdet som socialrådgiver, socialformidler, kommunalt uddannet sagsbehandler og jobkonsulent, men ikke helt så hyppigt i arbejdet som pædagog/socialpædagog, familierådgiver og assistent/kontorassistent/sekretær.

Vurdering af klienternes problemer

Da medarbejdere med forskellige opgaver i forhold til klienter blev valgt med til undersøgelsen, forventedes det, at de borgere, som de forskellige medarbejdergrupper typisk er i kontakt med, har forskellig grad af sociale problemer. Derfor kan medarbejdernes vurdering af klienterne give et fingerpeg om, hvor krævende eller belastende arbejdet med borgere/klienter er.

Som det fremgår af tabel 4.8 vurderer størstedelen af familierådgiverne (96%) og pædagogerne (81%), at deres klienter »i høj grad« er særligt udsatte eller sårbare mennesker. Dernæst følger socialrådgiverne, hvoraf ca. to tredjedele giver denne vurdering. Omkring halvdelen af socialformidlerne og jobkonsulenterne siger, at deres klienter i høj grad er særlig udsatte eller sårbare mennesker, mens det samme er tilfældet for en tredjedel af de kommunalt uddannede sagsbehandlere og en fjerdedel af assistenterne. Vurderingerne synes at hænge sammen med den pågældende gruppes opgaver i forhold til klienter – om der er tale om modtagelse, vejledning,

rådgivning eller behandling – og dermed at være relateret til klientkontakternes karakter. Klienterne bliver visiteret til bestemte medarbejdere alt efter problemstillingen, og derfor er det forventet, at fx de medarbejdere, som har modtagelsesfunktion i forvaltningen møder et mere varierende klientel end de medarbejdere, som er specialiseret i bestemte opgaver.

Tabel 4.8 Vurdering af klienterne – er klienterne særligt udsatte eller sårbare mennesker (procent)

Medarbejder-kategori	Er de borgere/klienter, du for det meste er i kontakt med, særligt udsatte eller sårbare mennesker?			I alt
	I høj grad	I nogen grad	Ikke særligt/ slet ikke/ ved ikke	
Soc.rådgiver	67	31	2	100
Soc.formidler	55	42	3	100
Komm. sagsbeh.	34	52	14	100
Ass./kont.ass.	25	58	17	100
Pæd./soc.pæd.	81	14	5	100
Fam.rådgiver	96	4	-	100
Jobkonsulent	48	44	8	100
Anden	54	39	7	100
I alt	50 1130	42 955	8 179	100 2264

Klienternes holdning til socialarbejderne i den kommunale forvaltning

De fleste medarbejdere i socialforvaltningen har samtidig myndighedsopgaver og hjælpeopgaver. Denne dobbelthed er ofte blevet påpeget som et af de centrale problemer i socialt arbejde i den offentlige forvaltning (fx Gundelach og Schmidt 1991, Berg Sørensen 1994, Koch 1991). Begrundelsen har været, at socialarbejderens dobbeltrolle komplicerer medarbejder/klientrelationen og kan skabe negative holdninger hos klienterne til medarbejderne og til socialforvaltningen som organisation.

Den enkelte medarbejder blev bedt om at vurdere, om klienternes holdning til ham/hende som medarbejder i socialforvaltningen er »overvejende positiv«, »hverken positiv eller negativ« eller »overvejende negativ«. Medarbejderne vurderer klienternes holdning altovervejende som positiv (jf. tabel 4.9). Den mest positive vurdering giver jobkonsulenterne og famili-

erådgiverne, mens assistenterne er mere tilbageholdende og oftere angiver, at klienternes holdning er »hverken positiv eller negativ«. Andelen af medarbejderne, som vurderer, at klienternes holdning er overvejende negativ, er minimal, 1-2% i samtlige stillingsgrupper.

Socialarbejderne nævnes ofte i offentligheden som et eksempel på en faggruppe, der er udsat for trusler og vold fra klienternes side i deres arbejde. Derfor blev medarbejderne spurgt, om de har haft ubehagelige oplevelser med borgere/klienter. Det viste sig, at 3% af socialarbejderne rapporterer, at det »ganske ofte« eller »meget ofte« sker, at de har ubehagelige oplevelser med klienter, og godt halvdelen, 55%, siger, at dette er tilfældet »af og til« (tabel 4.9). Forskellene mellem stillingsgrupperne er ikke betydelige, når besvarelsenerne relateres til karakteren af klientkontakten.

Disse resultater af, hvordan socialarbejderne oplever klienternes holdninger og adfærd, virker modsætningsfyldte. I forhold til, at næsten 60% af socialarbejderne rapporterer, at de mindst »af og til« har haft ubehagelige oplevelser med klienter, er resultatet, at godt 80% synes, at klienternes holdning til medarbejderne i socialforvaltningen overvejende er positiv, uventet.

Tabel 4.9 Hvordan medarbejderne oplever klienterne? (procent)

Medarbejder-kategori	Borgernes/ klienternes holdning overvejende positiv	Sker det, at du har ubehagelige oplevelser med borgere/klienter?			I alt	
		Aldrig eller sjældent	Af og til	Ganske ofte/meget ofte		
Soc.rådgiver	81	42	56	2	100	737
Soc.formidler	88	45	53	2	100	291
Komm.sagsbeh.	84	42	55	3	100	459
Ass./kont.ass.	78	35	61	4	100	458
Pæd./socpæd.	86	57	43	-	100	21
Fam.rådgiver	94	47	52	1	100	66
Jobkonsulent	94	52	44	4	100	107
Anden	86	48	51	1	100	132
I alt	83	42	55	3	100	2271

Hvordan fungerer arbejdsområdet i forhold til klienternes problemer, og hvordan er arbejdsområdet prioriteret i forvaltningen?

Spørgsmålet, *hvordan arbejdsområdet fungerer i forhold til klienternes problemer*, anvendes som en generel vurdering af, hvordan eget arbejdsområde opleves af de forskellige medarbejdergrupper, og hvilke perspektiver medarbejderne ser med deres arbejde. Vurderingen kan være påvirket af flere forhold, herunder egne forventninger til arbejdet, omfanget af klienternes problemer og egne arbejdsbetingelser/vilkår.

Det er oftest socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne, som er mest kritiske overfor, hvordan deres arbejdsområde fungerer i forhold til klienternes problemer (tabel 4.10). 23% af socialrådgiverne og 16% af socialformidlerne er meget eller ganske utilfredse med, hvordan deres arbejdsområde fungerer, mens andelen af skeptiske i de øvrige grupper er betydelig mindre, 6-9%, bortset fra pædagoger/socialpædagoger, som alle sammen synes, at deres arbejdsområde fungerer i det mindste ganske tilfredsstillende.

Table 4.10 Hvordan fungerer dit arbejdsområde i forhold til klienternes problemer? (procent)

Medarbejder-kategori	Meget tilfredsstillende	Ganske tilfredsstillende	Ganske utilfredsstillende	Meget utilfredsstillende	Ved ikke	I alt	
Soc.rådgiver	7	66	19	4	4	100	725
Soc.formidler	11	70	14	2	3	100	291
Komm. sagsbeh.	19	70	7	1	3	100	459
Ass./kont.ass.	21	65	5	1	8	100	455
Pæd./soc.pæd.	29	66	-	-	5	100	21
Fam.rådgiver	17	71	6	1	5	100	66
Jobkonsulent	20	68	9	-	3	100	107
Anden	21	73	6	-	-	100	132
I alt	15	68	11	2	4	100	2256

Et aspekt, som kan have betydning for, hvor tilfredsstillende arbejdsområdet fungerer, er, *hvordan området er prioriteret i forvaltningen*. Der kan være forskelle mellem arbejdsområderne i forhold til, hvor mange ressourcer området har, i hvor høj grad det har ledelsens bevågenhed, og i hvilket omfang der er tale om et område, som er i udvikling.

Der er store forskelle mellem stillingsgrupperne i denne vurdering, jf. tabel 4.11. Jobkonsulenterne og pædagogerne giver den mest positive vurdering, idet omkring 60% i disse to grupper synes, at deres område er højt prioriteret i forvaltningen. Dernæst kommer socialformidlerne, hvoraf 42% giver denne vurdering. Andelen af medarbejdere, som synes, at deres område er højt prioriteret, er betydeligt mindre i de øvrige grupper (27-32%). I den modsatte ende af skalaen giver ca. hver fjerde socialrådgiver, kommunalt uddannet sagsbehandler og assistent enten udtryk for, at området direkte er lavt prioriteret, eller er usikker på at tage stilling til spørgsmålet, jf. tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hvordan er dit arbejdsområde prioriteret i forvaltningen? (procent)

Medarbejder-kategori	Prioritering				I alt	
	Højt prioriteret	Middel prioriteret	Lavt prioriteret	Ved ikke		
Soc.rådgiver	28	49	17	6	100	736
Soc.formidler	42	42	12	4	100	290
Komm. sagsbeh.	30	46	18	6	100	458
Ass./kont.ass.	27	47	15	11	100	458
Pæd./soc.pæd.	57	29	14	-	100	21
Fam.rådgiver	32	54	9	5	100	66
Jobkonsulent	62	31	4	3	100	107
Anden	32	46	15	7	100	132
I alt	32	46	15	7	100	2268

4.4 Opsamling

»Socialarbejdere« dækker i undersøgelsen over forskellige medarbejderkategorier med personlig kontakt med borgere/klienter. De fire største stillingsgrupper er socialrådgivere, socialformidlere, kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenter, som udgør 85% af de 2.316 medarbejdere, som er med i undersøgelsen. Resten består af jobkonsulenter, familierådgivere og pædagoger. Socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne arbejder på områderne kontanthjælp/aktivering, dagpenge/revalidering, pension/førtidspension og børn/unge/familie, mens jobkonsulenterne, familierådgiverne og pædagogerne er specialiseret til bestemte opgaver. Generelt ligner medarbejdersammensæt-

ningen meget hinanden på områderne kontanthjælp/aktivering og dagpenge/revalidering, de fire største stillingsgrupper taget i betragtning. På området børn/unge/familie er der en større repræsentation af socialrådgivere end på de tre andre arbejdsområder, og på området pension/førtidspension til gengæld en større vægt af kommunalt uddannede sagsbehandlere og socialformidlere. I det følgende betragtes primært de fire største stillingsgrupper, idet de er bedst repræsenteret i undersøgelsen både angående antallet af medarbejdere og kommunetype (jf. kapitel 3).

Medarbejdernes baggrund

De allerfleste medarbejdere i de fire største stillingsgrupper og i hele materialet er kvinder (83% af hele materialet). Aldersmæssigt er medarbejderne ældre end arbejdsstyrken generelt eller ansatte i den offentlige sektor – fx er kun 9% af socialarbejderne i undersøgelsen under 30 år samtidig med, at 66% er 40 år eller derover. Med hensyn til alder er der en forholdsvis stor spredning mellem stillingsgrupperne – de kommunalt uddannede sagsbehandlere er ældre i forhold til de øvrige grupper, mens der blandt socialrådgiverne og assistenterne er flere yngre end i de øvrige grupper. Gruppeforskellene gælder også for anciennitet i den kommunale forvaltning – socialformidlerne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere er de to grupper med den længste anciennitet i den kommunale forvaltning og socialrådgiverne med den korteste. Som forventet, afhænger medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund af stillingskategorien, men det er typisk enten at have en mellemlang videregående uddannelse eller en efg/lærlingeuddannelse. Tabel 4.12 giver en oversigt over, hvad der er karakteristisk for de fire største stillingsgrupper.

Borger/klientkontakten

Der viste sig at være betydelige forskelle mellem stillingsgrupperne med hensyn til borger/klientkontaktens intensitet og arbejdsmængde. Som forventet er assistenterne mest forskellige fra de andre grupper i undersøgelsen – deres borger/ klientkontakter er for det meste af kortere varighed, og de har ikke så ofte deres egne klienter, som de er ansvarlige for. Målt ved hjælp af disse to indikatorer har socialrådgiverne og socialformidlerne en intensiv klientkontakt og samtidig mange løbende sager ad gangen. De kommunalt uddannede sagsbehandlere har typisk egne klienter, de er ansvarlige for,

men dels kontakter af kortere, dels af længere varighed. Af de mindre stillingsgrupper har familierådgiverne og jobkonsulenterne en intensiv klientkontakt.

Generelt har medarbejderne typisk mange løbende sager ad gangen – afhængig af stillingsgruppen en fjerdedel eller en tredjedel 100 sager eller derover. Dette er tilfældet for socialrådgiverne, socialformidlerne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere samt for jobkonsulenterne. Det er samtidig karakteristisk for disse stillingsgrupper, at arbejdet med borgere/klienter indeholder sagsbehandling. Familierådgivernes arbejdsprofil er anderledes end de øvrige grupper – de har i gennemsnit færre løbende sager og i mindre omfang sagsbehandling, men samtidig den mest intensive klientkontakt af alle.

Vurderinger af klientrelationen og eget arbejdsområde

Medarbejdernes vurderinger af, i hvor høj grad de borgere/klienter, de er i kontakt med, er særligt udsatte mennesker, varierer fra stillingsgruppe til stillingsgruppe, og vurderingerne synes at hænge sammen med medarbejdernes opgaver i forhold til klienterne. Således vurderer en betydelig større andel af socialrådgiverne, at klienterne er særligt udsatte eller sårbare mennesker, end af socialformidlerne. De kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne vurderer de borgere/klienter, de er i kontakt med, i mindre grad socialt belastede end både socialrådgiverne og socialformidlerne.

Samtidig vurderer medarbejderne, at borgernes/klienternes holdning til medarbejderne i socialforvaltningen er altovervejende positiv. Andelen af medarbejderne, som finder klienternes holdning som overvejende negativ, er kun 1-2% i samtlige stillingsgrupper. Derimod har næsten 60% af socialarbejderne mindst »af og til« haft ubehagelige oplevelser med borgere/klienter. Socialarbejdernes positive vurdering af borgernes/klienternes holdninger virker kontroversiel på baggrund af andre undersøgelser, som peger på, at holdningerne til sociale klienter generelt er negative (bl.a. Halleröd 1994). Vurderingen fortolkes her som tegn på, at socialarbejderne ønsker at forholde sig positivt over for klienterne, dvs. at være på klienternes side i modsætning til at være på »systemets« side. Der er andre undersøgelser, som diskuterer denne problemstilling. Berg Sørensen (1994) beskriver, at socialrådgiverne bærer præg af et betydeligt ubehag ved deres rolle og det

system, de indgår i, og at de ofte fremstiller sig selv som et »menneskeligt« bindeled mellem klienterne og det ikke-menneskelige system.

Det er oftest socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne, som synes at have det sværest ved at se perspektiver med deres arbejde i den forstand, at de er mest kritiske overfor, hvordan deres arbejdsområde fungerer i forhold til klienternes problemer. Dertil kommer, at socialrådgiverne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne ikke synes, at deres arbejdsområde er særligt højt prioriteret i forvaltningen. Socialformidlerne giver derimod en mere positiv vurdering.

Tabel 4.12 sammenfatter, hvordan de fire største stillingsgrupper, dvs. socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne, som udgør 85% af medarbejderne i undersøgelsen, er med hensyn til deres baggrund og borger/klientkontaktens karakter.

Tabel 4.12 Oversigt over de fire største stillingsgrupper i forhold til uddannelse, anciennitet, arbejdsområde og borger/klientkontaktens karakter

	Socialrådgiver (n=728)	Socialformidler (n=290)	Kommunalt uddannet sagsbehandler (n=454)	Assistent (n=451)
Baggrund	<ul style="list-style-type: none"> – alle aldersgrupper repræsenteret – mellemlang videregående uddannelse – over 50% kortere end 10 års ansættelse i forvaltningen – typisk arbejdsområde: børn/unge/familie, mindre typisk: pension/førtidspension 	<ul style="list-style-type: none"> – i gennemsnit ældre end socialrådgiverne – mellemlang videregående uddannelse – mangeårig anciennitet i forvaltningen – arbejdsområdet børn/unge/familie mindre typisk end de andre områder 	<ul style="list-style-type: none"> – i gennemsnit ældre end socialrådgiverne – efg/lærlingeuddannelse – mangeårig anciennitet i forvaltningen – typisk arbejdsområde: pension/førtidspension, mindre typisk: børn/unge/familie 	<ul style="list-style-type: none"> – alle aldersgrupper repræsenteret – allerflest kvinder, 94% – efg/lærlingeuddannelser – med både længere og kortere anciennitet – alle fire hovedarbejdsområder samt modtagelse/visitation

Borger/klientkontakt	<ul style="list-style-type: none"> – 70% med intensiv borger/klientkontakt – mange løbende sager med sagsbehandling – 67% klienter, der er særligt udsatte – kritiske over for, hvordan arbejdsområdet fungerer i forhold til klienternes problemer – eget arbejdsområde 	<ul style="list-style-type: none"> – 63% med intensiv borger/klientkontakt – mange løbende sager med sagsbehandling – 55% klienter, der er særligt udsatte – efter socialrådgiverne de næst mest kritiske over for, hvordan arbejdsområdet fungerer – flere end i de øvrige grupper, der synes, at borger/klientkontakt er prioriteret 	<ul style="list-style-type: none"> – 57% med intensiv borger/klientkontakt – mange løbende sager med sagsbehandling – Ca. 33% klienter særligt udsatte – ganske tilfreds med, hvordan arbejdsområdet fungerer – eget arbejdsområde
----------------------	---	---	---

I kapitel 4 blev socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt karakteriseret i forhold til deres alder, uddannelse, anciennitet og arbejdsområde

5 **Hvordan oplever socialarbejderne deres arbejde og arbejdsmiljø?**
 I forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen blev der stillet spørgsmål om, hvordan borger/klientkontakter er. Her gives en oversigt over, hvordan medarbejderne vurderer arbejdsområdet, og hvordan de vurderer arbejdsområdets betydning for velbefindende og kompetence i arbejdet. Det drejer sig om arbejdets indhold og krav, muligheden for at løse problemer i eget arbejdsområde, indflydelse på egen arbejdsituation, arbejds-klima og samspil på arbejdspladsen og generelt forholdet mellem individ og arbejde (afsnit 5.1-5.5).

Resultaterne vises først samlet for hele gruppen på 2.316 medarbejdere med personlig borger/klientkontakt. I afsnit 5.6 gives en sammenlignende oversigt over forskellene mellem de fire største stillingsgrupper.

5.1 Arbejdets krav

Arbejdets krav drejede sig om en generel vurdering af, hvor anstrengende arbejdet er henholdsvis psykisk og fysisk (tabel 5.1) og en vurdering af mængden og indholdet af arbejdsopgaverne (tabel 5.2) og hvor klart eget arbejdsområde er. Derudover blev der stillet mere specifikke spørgsmål om klientarbejdet, nemlig om prioritering mellem klienterne, tidsforbrug mellem klientkontakt og administrativt arbejde og om mestring af kontrol- og hjælpeopgaver samtidig (jf. tabel 5.3), samt om samarbejdet om klienterne (tabel 5.4).

Generelt

Som forventet er der en betydelig forskel på, hvor anstrengende medarbejderne oplever deres arbejde henholdsvis psykisk og fysisk. 40% af alle vurderer arbejdet *psykisk* ganske anstrengende eller meget anstrengende, mens kun 3% vurderer deres arbejde *fysisk* anstrengende. De stillingsgrupper, som vurderer deres arbejde oftest psykisk anstrengende, er familierådgiverne, socialrådgiverne og socialformidlerne (henholdsvis 72%, 56% og 53%). Arbejdet er i mindre grad psykisk anstrengende for assistenterne, jobkonsulenterne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere (henholdsvis 17%, 28% og 31% oplever arbejdet psykisk ganske anstrengende eller meget anstrengende).

Tabel 5.1 Hvor anstrengende arbejdet er (procent)

Er dit arbejde	Slet ikke	Ganske let	Noget anstr.	Ganske anstr.	Meget anstr.	I alt
– <i>psykisk</i> anstrengende?	5	19	36	26	14	100
– <i>fysisk</i> anstrengende?	59	29	9	2	1	100

Godt halvdelen (56%) af medarbejderne oplever, at de ofte eller meget ofte ikke kan nå det, de skal nå på arbejdet, jf. tabel 5.2. Derimod er der kun enkelte (5%), der ofte oplever, at arbejdsopgaverne periodevis er for vanskelige for dem. Disse resultater er interessante i forhold til, at det viser sig, at medarbejderne i mindre grad har indflydelse på arbejdstempoet end de andre arbejdsforhold (jf. afsnit 5.3).

I denne sammenhæng er det interessant, at 90% af medarbejderne til spørgsmålet, om der er en norm for, hvor mange klientkontakter de skal have i løbet af en arbejdsuge, svarer, at der ikke findes en sådan norm. Selv om der ikke findes normer for antallet af klientkontakter, oplever medarbejderne tidspres i klientrelateret arbejde i socialforvaltningen.

Ses der på de enkelte stillingsgrupper, er det oftest socialrådgiverne, socialformidlerne og familierådgiverne, der ikke når det, de skal nå på arbejdet, henholdsvis 70%, 64% og 61%. Dette står i kontrast til, at henholdsvis 72%, 60% og 50% af pædagogerne, jobkonsulenterne og assistenterne »aldrig«, »sjældent« eller kun »af og til« har denne oplevelse.

Tabel 5.2 Hvordan opleves arbejdsmængden og arbejdets indholdsmæssige sværhedsgrad (procent)

	Aldrig	Sjældent	Af og til	Ofte	Meget ofte/ altid	I alt
Oplever du, – at du ikke når det, du skal nå på arbejdet? – at arbejdsopgaverne periodevis er for vanskelige for dig?	1	10	33	34	22	100
	10	47	38	5	-	100

Når medarbejderne blev spurgt, om de helt klart ved, hvad deres ansvarsområde er, siger 59%, at de »bestemt« og 36%, at de »omtrent« ved det. Der er kun 5% af alle, der oplever ansvarsområdet »noget uklart«. Sammenligning mellem enkelte stillingsgrupper viser, at socialrådgiverne og familierådgiverne oftere end andre er tvivl om, hvad deres ansvarsområde er. Socialrådgiverne og familierådgiverne har begge intensiv klientkontakt og en betydelig grad af kompleksitet af opgaverne samtidig med, at de har en relativt stor kompetence.

Klientarbejdet

En del af spørgsmålene handlede mere specifikt om *aspekter ved klientkontakten*, jf. tabel 5.3. I hele materialet er ca. to tredjedele (67%) *ikke* eller kun i mindre grad i tvivl om, hvordan de skal prioritere mellem klienterne/sagerne og også over halvdelen (58%) ikke eller kun i mindre grad i tvivl om, hvordan de skal prioritere deres tidsforbrug mellem klientkontakt og administrativt arbejde (tabel 5.3). Det betyder, at 33-42% af socialarbejderne finder prioriteringen mindst i nogen grad problematisk i deres arbejde, og at det er sværere at prioritere mellem klientkontakt og administrativt arbejde end mellem klienterne/sagerne.

Socialarbejderne i de offentlige socialforvaltninger er i den særlige situation, at de har både service- og myndighedsrolle i forhold til borgere/klienter. 45% af medarbejderne oplever det enten i »høj« eller »nogen grad« problematisk at have både kontrol- og hjælpeopgaver samtidig, mens godt halvdelen ikke finder denne dobbeltrolle problematisk, jf. tabel 5.3.

De stillingsgrupper, der som oftest er i tvivl om, hvordan de skal

prioritere mellem klienterne eller mellem klientkontakt og administrativt arbejde, er de grupper, som typisk har intensiv klientkontakt med behandling, dvs. socialrådgiverne, familierådgiverne og socialformidlerne (derudover også jobkonsulenterne, men disse udelukkende i forhold til prioritering mellem klientkontakt og administrativt arbejde). Det er de samme stillingsgrupper, som oftere end de øvrige grupper finder det svært at arbejde både med kontrolopgaver og hjælpeopgaver på samme tid – det er tilfældet for 50-56% af medarbejderne i de tre grupper. Arbejdet for de tre stillingsgrupper indebærer i højere grad end for de øvrige grupper krav om støtte og behandling, hvilket netop kan rejse dilemmaet om at have begge funktioner samtidig.

Det skal bemærkes, at der samtidig er en betydelig spredning i forhold til, hvordan medarbejderne inden for en stillingsgruppe forholder sig til spørgsmålet om kontrol og hjælp. Derfor er der også blandt socialrådgiverne, familierådgiverne og socialformidlerne en betydelig del af medarbejdere, som *ikke* opfatter dobbeltopgaven som problem i arbejdet.

Tabel 5.3 Aspekter ved klientarbejdet (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Kun i mindre grad	Slet ikke	I alt
Er du ofte i tvivl om, hvordan du skal prioritere – mellem klienterne/sagerne? – dit tidsforbrug mellem klientkontakt og administrativt arbejde?	8	25	39	28	100
Er det svært for dig både at arbejde med kontrolopgaver og hjælpeopgaver på samme tid?	13	29	31	27	100
	9	36	40	12	97 ¹

¹ 3% har givet svaret »ved ikke«.

Endvidere synes arbejdet som socialarbejder generelt at forudsætte *samarbejde* med andre – enten kolleger med samme uddannelse eller andre faggrupper. Besvarelserne tyder på, at det er typisk at have samarbejde med medarbejdere i eget afsnit, men derimod sjældnere med medarbejdere fra andre afsnit i forvaltningen (tabel 5.4). Halvdelen af medarbejderne angiver,

at arbejdet i høj grad forudsætter kontakter med medarbejdere fra eget afsnit, og yderligere 44%, at dette »i nogen grad« er tilfældet. Derimod synes kun ca. hver femte medarbejder (22%), at arbejdet i høj grad forudsætter kontakter med medarbejdere fra andre afsnit, og yderligere 64%, at det i nogen grad gør det.

Tabel 5.4 Samarbejde med andre medarbejdere i klientsager (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Sjældent	Aldrig	I alt
Forudsætter dit arbejde med borgere/klienter, at du er i kontakt med					
– medarbejdere i dit eget afsnit?	50	44	6	-	100
– medarbejdere fra andre afsnit?	22	64	13	1	100

Af de fire største stillingsgrupper har de kommunalt uddannede sagsbehandlere i mindre omfang samarbejde med medarbejdere i eget afsnit end de tre andre grupper. Sammenlignet med de tre andre stillingsgrupper har socialrådgiverne mest samarbejde med andre afsnit, mens assistenterne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere i betydeligt mindre omfang har samarbejde udadtil. Jobkonsulenterne er den stillingsgruppe, som har aller mest samarbejde både indadtil og udadtil.

5.2 Faglige udfordringer og uddannelsesbehov

Medarbejderne oplever i stor udstrækning, at deres arbejde i socialforvaltningen til stadighed forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer – 66% synes, at dette i høj grad er tilfældet, og yderligere 31%, at dette i nogen grad er tilfældet, jf. tabel 5.5. Samtidig oplever næsten hver fjerde medarbejder (23%), at han/hun »i høj grad« har brug for mere uddannelse eller oplæring for at kunne udføre sit arbejde godt. Når medarbejderne bliver bedt om at angive, om de kan følge med henholdsvis i *lovgivningen* og i *anden faglig udvikling* inden for deres sags/arbejdsområde, viser det sig, at det er mere problematisk at følge med i »anden faglig udvikling«. Dette er situationen for halvdelen af medarbejderne. Selv om andelen er betydeligt mindre, er det alligevel tankevækkende, at næsten hver femte angiver problemer med at følge med

i lovgivningen inden for sit eget sags/arbejdsområde, jf. tabel 5.5.

De stillingsgrupper, som oftest efterlyser mere uddannelse eller oplæring for at kunne udføre deres arbejde godt, er socialrådgiverne og familierådgiverne, ca. hver tredje medarbejder i disse to grupper. Disse to stillingsgrupper har den længste uddannelse i denne undersøgelse (jf. tabel 4.3). Det er oftest assistenterne (34%), og dernæst jobkonsulenterne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere (henholdsvis 29% og 26%), der »ikke særligt« eller »slet ikke« har brug for mere uddannelse eller oplæring.

Forskelle mellem stillingsgrupperne i forhold til, i hvor høj grad de kan følge med i lovgivningen inden for deres sags/arbejdsområde, er ikke særlig store. Der er dog en tendens til, at jobkonsulenterne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere oftere end de øvrige stillingsgrupper angiver, at de »i høj grad« kan følge med. Det er ligeledes disse to grupper samt pædagogerne, som i højere grad end andre synes, at de kan følge med i anden faglig udvikling inden for deres sags/arbejdsområde. Forskellen i denne henseende er størst i forhold til familierådgiverne, socialrådgiverne og socialformidlerne.

Tabel 5.5 Behov for ny faglig viden (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Ikke særligt	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Synes du (generelt), at – dit arbejde til stadighed forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer?	66	31	3	-	-	100
– du har brug for mere uddannelse eller oplæring for at kunne udføre dit arbejde godt?	23	54	20	3	-	100
– du kan følge med i lovgivningen inden for dit sags/arbejdsområde?	15	66	16	2	1	100
– du kan følge med i anden faglig udvikling inden for dit sags/arbejdsområde?	5	42	42	8	3	100

Ca. halvdelen af medarbejderne, 48%, angiver, at de har deltaget i efter- eller videreuddannelse inden for det seneste år (1998). Andelen er størst blandt jobkonsulenterne, socialformidlerne og familierådgiverne (52-54%)

og mindst blandt assistenterne og pædagogerne (43%).

Efteruddannelsen har typisk været op til 10 arbejdsdage. Dette er tilfældet for 69% af dem, der har deltaget i efter- eller videreuddannelse. 18% har været 3-4 uger på efteruddannelse, og 13% over en måned. Socialrådgiverne har været færre dage på efteruddannelse end de andre medarbejdergrupper. Derimod har 25% af socialformidlerne og 15% af jobkonsulenterne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne været til efter- eller videreuddannelse over en måned i 1998.

5.3 Indflydelse på egen arbejdssituation

Indflydelse på egen arbejdssituation blev kortlagt ved hjælp af spørgsmål, som handlede om indflydelse på måden at udføre arbejdet på, arbejdstempo og kvaliteten af arbejdet.

Arbejdstempoet er det aspekt, som opleves som mest problematisk, idet ca. hver femte medarbejder angiver, at de »ikke særligt« eller »slet ikke« har indflydelse på deres eget arbejdstempo (tabel 5.6). Medarbejderne har hyppigere indflydelse på måden at udføre arbejdet på end på arbejdstempo.

Endvidere blev medarbejderne spurgt, om de generelt har mulighed for at gøre arbejdet på en for sig selv tilfredsstillende måde. 23% af alle oplever, at dette »i høj grad« er muligt, og 60%, at dette »i nogen grad« er muligt, mens 16% synes, at dette »ikke særligt« eller »slet ikke« er tilfældet. I denne sammenhæng er det interessant, at arbejdspresset synes at skabe utilfredshed. Hvis medarbejdere har indflydelse på deres arbejdstempo, så synes de oftere, at de har mulighed for at udføre arbejdet på en tilfredsstillende måde.

Tabel 5.6 Indflydelse på egen arbejdssituation (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Ikke særligt	Slet ikke	Ved ikke	I alt
I hvilken grad har du indflydelse – på måden, hvorpå du skal udføre dit arbejde?	49	44	6	1	-	100
– på dit eget arbejdstempo?	35	45	16	3	1	100
Har du mulighed for at gøre dit arbejde på en for dig selv tilfredsstillende måde?	23	60	14	2	1	100

Der er betydelige forskelle mellem stillingsgrupperne i alle tre spørgsmål, som handler om indflydelse på egen arbejdssituation. Jobkonsulenterne er den gruppe, som oplever mest indflydelse på egen arbejdssituation, og dernæst kommer pædagogerne og assistenterne. De stillingsgrupper, som oplever mindst indflydelse, er socialrådgiverne, dernæst socialformidlerne og derefter de kommunalt uddannede sagsbehandlere og familierådgiverne.

5.4 Arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen

Flere af spørgsmålene handlede om arbejdsklima, arbejdets fordeling og samspil på arbejdspladsen. Nogle spørgsmål var tæt relateret til ledelsens rolle (tabel 5.7), mens andre drejede sig om samarbejde (tabel 5.8).

Ca. 60% af medarbejderne angiver, at de ansatte »i nogen grad« eller »i høj grad« opmuntres til at komme med ideer til at gøre tingene bedre, at ledelsen er interesseret i de ansattes helbred og velbefindende, og at chefen sikrer en rimelig fordeling af arbejdsopgaverne (tabel 5.7). Med andre ord betyder det, at godt hver tredje medarbejder er kritisk overfor, hvordan forholdene i disse henseender er på deres arbejdsplads.

På spørgsmålet, om chefen tager initiativ til at løse eventuelle samarbejdsproblemer på arbejdspladsen, angiver 55% af medarbejderne, at dette »i høj grad« eller »i nogen grad« er tilfældet, mens 37% vurderer, at dette »ikke særligt« eller »slet ikke« er tilfældet. Det er relativt mange i forhold til, at arbejdet med borgere/klienter generelt forudsætter samarbejde især i eget afsnit (jf. tabel 5.4).

Tabel Forholdet mellem ledelsen og de ansatte (procent)

5.7

	I høj grad	I nogen grad	Ikke særligt	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Opmuntres de ansatte til at komme med ideer til at gøre ting bedre på din arbejdsplads?	17	43	31	7	2	100
I hvilket omfang er ledelsen interesseret i de ansattes helbred og velbefindende?	15	43	29	8	5	100
Sikrer din chef en rimelig fordeling af arbejdsopgaverne?	19	43	23	8	7	100
Tager din chef initiativ til at løse eventuelle samarbejdsproblemer?	17	38	28	9	8	100

Det er typisk for de fleste medarbejdere i undersøgelsen, at de har kolleger med samme slags opgaver i forvaltningen. 75% af medarbejderne kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra sine kolleger, hvis de har behov for det. Andelen af medarbejdere, der oplever, at de kan få hjælp og støtte fra deres nærmeste chef er noget mindre, 59% (jf. tabel 5.8). Vurderingerne i de fire største stillingsgrupper følger dette generelle mønster.

Det kan tænkes, at spørgsmålene om arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen i højere grad er »arbejdspladsspecifikke« end stillingsspecifikke. Forskellene mellem stillingsgrupperne viser sig heller ikke at være så tydelige her som i de øvrige spørgsmål.

Tabel Mulighed for at få hjælp og støtte (procent)

5.8

	Meget ofte/altid	Ofte	Nogle gange	Sjældent	Meget sjældent/aldrig	I alt
Hvis du har behov for det, kan du så få hjælp og støtte til dit arbejde						
– fra dine kolleger?	46	29	18	5	2	100
– fra din nærmeste chef?	32	30	26	9	3	100

5.5 Forholdet mellem individ og arbejde

Socialarbejderne er i det hele taget i høj grad motiveret til deres arbejde. Når medarbejderne blev bedt om at vurdere, *hvor væsentligt og betydningsfuldt arbejdet alt i alt er i deres liv*, angiver 12%, at det er »en af de væsentligste ting« i deres liv og yderligere 76%, at arbejdet er »en ret væsentlig ting« i deres liv. Der er således kun 12%, for hvem arbejdet ikke er en særlig væsentlig del af livet. Gruppeforskellene er ikke særlig markante, selv om familierådgiverne og jobkonsulenterne oftere end assistenterne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere synes, at arbejdet er væsentligt i livet.

Det er ligeledes karakteristisk for socialarbejderne, at arbejdet opleves som noget særligt, idet det giver personlig tilfredshed (59% af alle), eller at arbejdet er vigtigt, idet det giver mulighed for at være sammen med andre (33%). Kun 8% angiver, at det, som betyder mest ved arbejdet, er lønnen.

De allerfleste, 79%, vil også »helt sikkert« eller »temmelig sikkert« vælge deres nuværende job igen, hvis de fik det tilbudt i dag. Ca. hver femte medarbejder er usikker eller vil hellere noget andet, jf. tabel 5.9. Socialrådgiverne er de mest negative af alle stillingsgrupper (27% er i tvivl, om de vil vælge deres nuværende job igen), mens jobkonsulenterne er de mest positive (12% er i tvivl).

Tabel 5.9 Ønsket om at vælge det nuværende job igen (procent)

	Ja, helt sikkert	Ja, temmelig sikkert	Nej, formodentlig ikke	Nej, bestemt ikke	Ved ikke	I alt
Hvis du fik dit nuværende job tilbudt i dag, ville du så tage det?	38	41	13	2	6	100

Størstedelen (72%) af medarbejderne føler selv, at de yder en vigtig arbejdsindsats, men samtidig er der betydeligt færre, som oplever, at der bliver sat pris på deres arbejde på arbejdspladsen (34%), jf. tabel 5.10.

Det er oftest familierådgiverne og pædagogerne (henholdsvis 80% og 91%), som selv føler, at de »i høj grad« yder en vigtig arbejdsindsats. Situationen er mere sjælden blandt socialrådgiverne (65%). Andelen i de

Øvrige stillingsgrupper er 72-75%. Det viser sig, at socialrådgiverne også er den gruppe, som oftere end andre vurderer, at der ikke bliver sat pris på deres arbejde på arbejdspladsen.

Endelig blev medarbejderne spurgt, om de kan få forståelse, hjælp og psykisk opbakning fra deres nærmeste, hvis de har problemer i deres arbejde. Dette er tilfældet for de allerfleste, idet 84% angiver, at de i »stort omfang« eller i »noget omfang« kan få støtte fra deres nærmeste. Socialrådgiverne siger ikke helt så ofte som de tre andre store stillingsgrupper, at de kan få forståelse og hjælp »i stort omfang« – i stedet vælger de oftere end de øvrige grupper »i noget omfang«. Det kan tænkes, at denne besvarelse er relateret til karakteren af problemer, socialrådgiverne har med at gøre i deres arbejde.

Tabel 5.10 I hvilket omfang er arbejdsindsatsen værdsat (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Ikke særligt	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Føler du selv, at du yder en vigtig arbejdsindsats?	72	27	1	-	-	100
Bliver der sat pris på dit arbejde på din arbejdsplads?	34	46	13	2	5	100

5.6 Opsamling

Arbejdets karakter

Karakteristisk for arbejdet som socialarbejder med personlig borger/klientkontakt er ifølge spørgeskemabesvarelserne, at arbejdet stiller store krav, og at det opleves fagligt udfordrende og indholdsmæssigt motiverende. Samtidig synes det at gælde, at socialarbejderne ikke kan leve op til de idealer, som de har for deres arbejde. Det resulterer delvis i en ambivalent holdning til arbejdet.

Tre ud af fire socialarbejdere oplever sit arbejde mindst »i nogen grad« psykisk anstrengende. Det viser sig, at arbejdstempoet (arbejds mængden) ofte opfattes som problematisk. Over halvdelen af socialarbejderne oplever, at de ofte eller meget ofte ikke kan nå det, de skal nå på arbejdet.

Prioritering af tidsforbruget mellem klienterne på den ene side og mellem klienterne og administrativt arbejde på den anden er en del af hverdagen som socialarbejder i den kommunale socialforvaltning, og der er forholdsvis flere, der vurderer prioriteringen af tidsforbruget mellem klienter og administrativt arbejde som et problem i deres arbejde end prioriteringen mellem klienterne (henholdsvis 42% og 33% problematisk i »nogen« eller »høj« grad).

Stort set alle socialarbejdere (97%) rapporterer, at deres arbejde i socialforvaltningen til stadighed forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer. Næsten hver fjerde medarbejder synes, at han/hun har brug for mere uddannelse eller oplæring for at kunne udføre sit arbejde godt. En betydelig del af medarbejderne synes nemlig ikke, at de kan følge med i anden faglig udvikling eller lovgivningen inden for deres eget sags/arbejdsområde – henholdsvis ca. hver anden og hver femte medarbejder har denne opfattelse.

Det er meget typisk, at det motiverende ved arbejdet er, at arbejdet giver personlig tilfredshed, og at arbejdet er en vigtig del af livet. 38% af medarbejderne vil »helt sikkert«, og yderligere 41% »temmelig sikkert«, vælge deres nuværende arbejde igen, hvis de fik det tilbudt i dag. Det er imidlertid oftere, at medarbejderne selv synes, at de yder en vigtig arbejdsindsats, end de oplever, at arbejdspladsen gør det.

Påvirkningsmuligheder, samarbejdsclima og social støtte

Spørgsmålene til medarbejderne handlede også om aspekter, som alt andet lige kan forventes at have en positiv virkning på arbejdssituationen på trods af travlhed og utilfredshed med ikke at kunne følge med i udviklingen på arbejdsområdet. Indflydelse på egen arbejdssituation, arbejdsklima og samarbejdsforhold på arbejdspladsen samt deltagelse i efter- og videreuddannelse er sådanne »formildende omstændigheder«, som kan afbalancere de negative forhold.

Spørgsmålet om *indflydelse på egen arbejdssituation* viste, at ca. hver tredje medarbejder har indflydelse på sit eget arbejdstempo i høj grad og 45% i nogen grad, mens ca. hver femte medarbejder oplever, at han/hun »ikke særligt« eller »slet ikke« har indflydelse på eget arbejdstempo. Ved en nærmere analyse viser det sig, at de medarbejdere, som oplever ikke at nå det, de skal nå på arbejdet, sjældnere end andre oplever, at de har

indflydelse på deres eget arbejdstempo. Her er det tankevækkende, at de to stillingsgrupper, som placerer sig dårligst af alle i begge henseender, er socialrådgiverne og socialformidlerne. Disse to stillingsgrupper har større kompetence i arbejdet end de andre, men det synes ikke at give mere autonomi ved tilrettelæggelsen af arbejdet. Vedrørende uddannelse viser det sig, at ca. halvdelen af medarbejderne har deltaget i *efter- eller videreuddannelse* i løbet af det seneste år. Socialformidlerne er den gruppe, som har deltaget mest, mens socialrådgiverne har deltaget mindst. Sidstnævnte står i kontrast til, at socialrådgiverne hyppigst synes, at de har brug for mere uddannelse for at kunne udføre deres arbejde godt. *Arbejdsklima og samarbejdsforhold* på arbejdspladsen er forhold, som kan støtte medarbejdere i deres arbejde. Men der kan også ske det modsatte, dvs. at samarbejdsforholdene bliver påvirket af en belastende arbejdssituation. Generelt vurderer flere medarbejdere, at de i højere grad kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra deres kolleger end fra deres nærmeste chef. En nærmere analyse tyder på, at de medarbejdere, som i mindre grad kan få hjælp og støtte fra deres nærmeste chef, oplever deres arbejde som mere problematisk/belastende i flere henseender end de medarbejdere, som i højere grad kan få hjælp af støtte fra deres nærmeste chef. Sammenhængen mellem spørgsmålet om mulighed for at få kollegial støtte og vurderingen af arbejdsmiljøforhold er derimod ikke så entydig. Undersøgelsen giver ikke mulighed for at fortolke en årsagssammenhæng mellem ledelsesforhold og arbejdsmiljøforhold i øvrigt, men resultatet peger på, at medarbejdernes forhold til ledelsen er en vigtig faktor med hensyn til, hvordan arbejdet opleves.

Forskelle mellem stillingsgrupperne

Der er en klar tendens til, at socialrådgiverne giver den mest negative vurdering af deres arbejdssituation, og derefter kommer socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne. Det kan virke paradoksalt, idet socialrådgiverne er den stillingsgruppe, som har den længste uddannelse af de stillingsgrupper, der er omfattet af undersøgelsen og som har en relativt stor kompetence i deres arbejde. Resultatet er imidlertid i overensstemmelse med andre undersøgelser, herunder undersøgelsen af ansatte på socialcentre i Københavns Kommune (1995), og det diskuteres i kapitel 8.

Der er sandsynligvis flere forklaringer på denne situation. Socialrådgiverne har typisk intensive klientkontakter med individer, som har omfattende og komplekse sociale problemer. Derfor har de de mest krævende opgaver af alle, og denne situation, sammen med fagets høje idealer til arbejdet, kan føre til den situation, at det er svært at udføre klientarbejdet på en tilfredsstillende måde i den kontekst, det skal udføres i socialforvaltningen. Det er socialrådgiverne, som oftere end andre grupper angiver, at arbejdsområdet ikke fungerer tilfredsstillende i forhold til klienternes problemer, og at det er svært at udføre arbejdet på en for sig selv tilfredsstillende måde. Andre grupper i klientarbejdet kan formentlig støtte sig til socialrådgiverne, men socialrådgiverne har ikke andre faggrupper i socialforvaltningen, som de kan støtte sig til.

I tabel 5.11 vises en oversigt over de fire største stillingsgruppers besvarelser.

Tabel 5.11 Sammenligning af de fire største stillingsgrupper i de centrale arbejdsmiljøforhold

Arbejdsmiljøfaktor	Socialrådgiver (n=728)	Socialformidler (n=290)	Kommunalt uddannet sagsbehandler (n=454)	Assistent (n=451)
Arbejdets indholdsmæssige krav	<ul style="list-style-type: none"> – 22%: psykisk meget anstrengende – ansvarsområdet oftere uklart end i de øvrige grupper – 70% kan »ofte eller meget ofte« ikke nå det, de skal – 47% i tvivl om prioritering mellem klienter og 58% mellem klienter og administrativt arbejde – 56% oplever dobbeltopgaven med kontrol og hjælp problematisk 	<ul style="list-style-type: none"> § 17%: psykisk meget anstrengende § 64% kan »ofte eller meget ofte« ikke nå det, de skal § 41% i tvivl om prioritering mellem klienter og 48% mellem klienter og administrativt arbejde § 50% oplever dobbeltopgaven med kontrol og hjælp problematisk 	<ul style="list-style-type: none"> § 9%: psykisk meget anstrengende § 54% kan »ofte eller meget ofte« ikke nå det, de skal § 30% i tvivl om prioritering mellem klienter og 37% mellem klienter og administrativt arbejde § 45% oplever dobbeltopgaven med kontrol og hjælp problematisk 	<ul style="list-style-type: none"> § 5%: psykisk meget anstrengende § 40% kan »ofte eller meget ofte« ikke nå det, de skal § 18% i tvivl om prioritering mellem klienter og 19% mellem klienter og administrativt arbejde § 27% oplever dobbeltopgaven med kontrol og hjælp problematisk
Faglige udfordringer og uddannelsesbehov	<ul style="list-style-type: none"> – 32% »i høj grad« brug for mere uddannelse – 13% kan »i høj grad« følge med i lovgivningen – 37% kan »i høj eller nogen grad« følge med i anden faglig udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> § 17% »i høj grad« brug for mere uddannelse § 12% kan »i høj grad« følge med i lovgivningen – 42% kan »i høj eller nogen grad« følge med i anden faglig udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> 83. 21% »i høj grad« brug for mere uddannelse 84. 20% kan »i høj grad« følge med i lovgivningen 85. 53% kan »i høj eller nogen grad« følge med i anden faglig udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> 86. 14% »i høj grad« brug for mere uddannelse 87. 13% kan »i høj grad« følge med i lovgivningen 88. 49% kan »i høj eller nogen grad« følge med i anden faglig udvikling

Arbejdsmiljøfaktor	Socialrådgiver (n=728)	Socialformidler (n=290)	Kommunalt uddannet sagsbehandler (n=454)	Assistent (n=451)
Indflydelse på arbejdssituation	– 21% »i høj grad« indflydelse på arbejdstempo S 11% »i høj grad« mulighed for at gøre sit arbejde på en for sig selv tilfredsstillende måde	S 32% »i høj grad« indflydelse på arbejdstempo S 18% »i høj grad« mulighed for at gøre sit arbejde på en for sig selv tilfredsstillende måde	S 40% »i høj grad« indflydelse på arbejdstempo S 24% »i høj grad« mulighed for at gøre sit arbejde på en for sig selv tilfredsstillende måde	S 47% »i høj grad« indflydelse på arbejdstempo S 35% »i høj grad« mulighed for at gøre sit arbejde på en for sig selv tilfredsstillende måde
Arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen	S de fleste kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra både deres kolleger (ca. 75%) og deres nærmeste chef (ca. 60%)	S de fleste kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra både deres kolleger (ca. 75%) og deres nærmeste chef (ca. 60%)	S de fleste kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra både deres kolleger (ca. 75%) og deres nærmeste chef (ca. 60%)	S de fleste kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra både deres kolleger (ca. 75%) og deres nærmeste chef (ca. 60%)
Forholdet mellem individ og arbejde	– vil sjældnere end de andre stillingsgrupper vælge sit nuværende arbejde igen, hvis de fik det tilbudt i dag (31% »helt sikkert«)	S 37% vil »helt sikkert« vælge sit nuværende arbejde igen, hvis de fik det tilbudt i dag	S 40% vil »helt sikkert« vælge sit nuværende arbejde igen, hvis de fik det tilbudt i dag	S 40% vil »helt sikkert« vælge sit nuværende arbejde igen, hvis de fik det tilbudt i dag

6 Hvordan vurderer socialarbejderne deres ressourcer og velbefindende i arbejdet?

Ressourcer og velbefindende i arbejdet blev i spørgeskemaet kortlagt dels ved hjælp af spørgsmål, som beskriver den nuværende situation, herunder selvvurderet helbred, stresssymptomer og sygefravær, selvvurderet arbejdsevne, arbejdsglæde og velbefindende generelt samt indstilling på at lære nyt (afsnit 6.1), dels ved hjælp af spørgsmål om ressourcer og forholdet til arbejdet fremover (afsnit 6.2). Disse forhold skulle give en beskrivelse af, hvordan medarbejderne klarer sig i jobbet.

Beskrivelsen af ressourcer bygger på medarbejdernes subjektive rapportering, som er interessant, idet den giver deres egen forståelse og fortolkning af situationen. Nogle indikatorer indeholder både den fysiske og den psykiske tilstand – fx selvvurderet helbred og arbejdsevne – mens andre er mest fokuseret på psykisk velbefindende, fx arbejdsglæde.

6.1 Nuværende ressourcer

Selvvurderet helbred, belastningssymptomer og sygefravær

Henholdsvis 45% og 35% af medarbejderne vurderer, at deres *helbred* alt i alt er meget godt eller godt, 18% at det er nogenlunde og 2%, at det er dårligt. Helbred er en sammensat indikator på ressourcer og velbefindende. For at få et mere nuanceret indtryk af, hvordan medarbejderne selv oplever, at de fungerer i dagligdagen, blev de bedt om at angive, om de har forskellige *symptomer*, som kan være tegn på overbelastning eller mangel på velbefindende (tabel 6.1). Det mest almindelige symptom viser sig at være træthed – 18% af medarbejderne har inden for de seneste 14 dage følt sig »i høj grad« ualmindelig træt. Der er betydelig færre, 4-5%, som i samme grad har følt sig deprimeret eller i dårligt humør uden direkte årsag,

eller irriteret tilsyneladende uden årsag, eller har haft svært ved at koncentrere sig, jf. tabel 6.1.

Endvidere blev medarbejderne bedt om at angive, om de i øjeblikket oplever *stress*, når der med stress forstås »en tilstand, hvor man føler sig anspændt, urolig, nervøs eller ængstelig, eller har svært ved at sove«. 38% af medarbejderne svarer, at de »slet ikke« oplever et sådant stress, mens 35% oplever »en lille smule«. Af de resterende 27% oplever 17% »noget«, 9% »ganske meget« og 3% »rigtig meget« stress.

Af de fire store stillingsgrupper vurderer socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne deres helbred noget bedre end socialrådgiverne. Den samme tendens ses også med hensyn til belastningssymptomer og i forhold til, hvor mange der angiver, at de i øjeblikket oplever stress.

Tabel 6.1 Forekomsten af belastningssymptomer (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Ikke særligt	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Har du inden for de seneste 14 dage						
– følt dig ualmindelig træt?	18	39	31	12	-	100
– følt dig deprimeret eller i dårligt humør uden direkte årsag?	4	20	36	39	1	100
– følt dig irriteret, tilsyneladende uden ydre årsag?	4	23	37	34	2	100
– haft svært ved at koncentrere dig?	5	28	41	25	1	100

Sygefravær kan være både en indikator på helbredstilstand og på belastende arbejdsforhold. Det viste sig, at ca. hver femte medarbejder (21%) slet ikke havde haft sygefravær i 1998, 45% havde haft sammenlagt højst en uges sygefravær og yderligere 21% havde haft sammenlagt 1-2 ugers sygefravær. Således var der 14% af alle, der havde haft mere end 2 ugers sygefravær i løbet af 1998. Gruppeforskellene er ikke særlig markante. Dog er der en tendens til, at de kommunalt uddannede sagsbehandlere har mindre sygefravær end socialrådgiverne, socialformidlerne og assistenterne.

Selvurderet arbejdsevne

Arbejdsevne er en indikator på funktionsniveau i forhold til arbejdets krav. Medarbejderne blev bedt om at vurdere deres nuværende arbejdsevne på en skala fra 1 til 10 point, hvor værdien 1 betyder, at man er helt uarbejdsdygtig og værdien 10 betyder fuld arbejdsevne. Spørgsmålet udgør et af de vigtigste elementer i et arbejdsevneindeks, som har vist sig at have en høj prognostisk værdi i forhold til marginalisering og arbejdsophør (Ilmarinen m.fl. 1997). På grund af spørgsmålsformuleringen var det forventningen, at arbejdsevnen falder med alderen, og at spørgsmålet er relevant for de 45-årige og ældre. Det viste sig imidlertid, at svarfordelingen er upåvirket af alderen, dvs., at der ingen forskel er af betydning mellem hele materialet og blandt de 45-årige og ældre. Derfor bliver hele materialet betragtet her under ét.

For at betragte eventuelle forskelle mellem stillingsgrupperne blev medarbejderne opdelt i to kategorier ved medianværdien, som er 9. I hele materialet vurderer 57% af medarbejderne deres arbejdsevne som god (9 eller 10 point på skalaen), og 43% som nogenlunde eller nedsat (1 til 8 point på skalaen). Af de fire store stillingsgrupper vurderer flere socialformidlere og assistenter deres arbejdsevne som god (62% i begge grupper) end det er tilfældet blandt de kommunalt uddannede sagsbehandlere (58%) og socialrådgiverne (48%). Der er også store forskelle i vurderingerne i de øvrige grupper, idet 70% af jobkonsulenterne, 56% af familierådgiverne og 47% af pædagogerne vurderer deres arbejdsevne som god.

Velbefindende og arbejdsglæde

Selvurderet helbred samt forekomsten af belastningssymptomer og stress giver et fingerpeg om medarbejdernes velbefindende. Ud over disse indikatorer blev medarbejderne spurgt direkte, hvorvidt arbejdet tager så meget energi, at det går ud over privatlivet. Dette spørgsmål skulle afspejle medarbejdernes ressourcer og velbefindende i arbejdet på et mere generelt niveau. Situationen, hvor arbejdet tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, antages at være et udtryk for misforhold mellem medarbejderens ressourcer og arbejdets krav.

17% af socialarbejderne angiver, at arbejdet »helt sikkert« og yderligere 35%, at arbejdet »til en vis grad« tager så meget energi, at det går ud over

privatlivet (tabel 6.2). Således er det næsten halvdelen af alle medarbejderne, som ikke synes, at arbejdet tager så meget energi, at det går ud over privatlivet. Samtidig er der betydelige forskelle mellem stillingsgrupperne. Godt hver fjerde socialrådgiver og familierådgiver synes, at deres arbejde »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, mens andelen blandt socialformidlerne er 18%, blandt de kommunalt uddannede sagsbehandlere 12% og blandt assistenterne, jobkonsulenterne og pædagogerne under 10%.

Tabel 6.2 Forholdet mellem ressourcer og arbejdets krav (procent)

	Ja, helt sikkert	Ja, til en vis grad	Ja, men kun lidt	Nej, slet ikke	I alt
Føler du, at dit arbejde tager så meget af din energi, at det går ud over dit privatliv?	17	35	34	14	100

Som en anden indikator på velbefindende i arbejdet blev spørgsmålet, i hvilken grad medarbejderne glæder sig til at komme på arbejde, anvendt. Dette spørgsmål gav som resultat, at 29% af medarbejderne »i høj grad« glæder sig til at komme på arbejde, og yderligere 54% gør det i nogen grad, mens 17% »ikke særligt« eller »slet ikke« glæder sig til at komme på arbejde. Tendensen er, at socialrådgiverne og socialformidlerne glæder sig til at komme på arbejde i mindre grad end de øvrige grupper.

Indstilling til at lære nyt

Det blev tidligere vist, at en betydelig del af medarbejderne mener, at arbejdet forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer (66% »i høj grad«, 31% »i nogen grad«, jf. tabel 5.5). Medarbejderne blev også spurgt, hvordan de synes, de fagligt set er rustet til deres arbejde, og hvorvidt de har deltaget i efter- eller videreuddannelse i løbet af det seneste år (jf. afsnit 5.2). Et spørgsmål, som var tænkt at afspejle medarbejdernes *indstilling* til at lære nye ting, er spørgsmålet, om de er i gang med at lære noget nyt inden for deres arbejdsområde. Et positivt svar på dette spørgsmål forudsætter således ikke, at man deltager i bestemt undervisning o.l., men snarere en positiv holdning til udvikling og læring. Andelen af medarbejderne, som giver et bekræftende svar på dette spørgsmål, er 39%. Set i forhold til, i hvilket

omfang arbejdet forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer, er andelen uventet lille. Den er også mindre end fx blandt ansatte på socialcentrene i Københavns Kommune (53%), men tallene er ikke helt sammenlignelige, da undersøgelsen i Københavns Kommune omfattede alle ansatte inklusive ledelsen, mens den nuværende undersøgelse alene omfatter menige medarbejdere. Gruppeforskellene er ikke nævneværdige – socialformidlerne er lidt mere positive end de øvrige grupper, men det kan forklares med deres højere deltagelse i efter- og videreuddannelse (jf. afsnit 5.2).

6.2 Arbejdsdeltagelse og fremtidige ressourcer

For at få et indtryk af, hvilke overvejelser medarbejderne i de forskellige stillingsgrupper har om deres arbejdssituation fremover, blev de bedt om at angive, om de helst vil fortsætte i deres nuværende job, og om de tror, at de om fem år kan klare sig i deres nuværende job. De blev også spurgt, om de er bekymret for, at der skal opstå problemer med arbejdet, eller at helbredet bliver dårligere.

Ønsket om at fortsætte i det nuværende job

Under halvdelen af medarbejderne, 41%, vil helst fortsætte i deres nuværende job »længst muligt«, mens 46% gerne vil prøve noget andet, og 13% ikke har en klar holdning til spørgsmålet. Andelen af medarbejderne, som ikke – eller ikke alvorligt – har søgt eller overvejet at søge et andet job inden for det seneste år, er 57%. Resten har enten søgt et andet job eller har overvejet det alvorligt.

Der er betydelige forskelle mellem stillingsgrupperne i disse spørgsmål. Ca. halvdelen af de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenter foretrækker at fortsætte i deres nuværende job længst muligt, mens dette er tilfældet for 39% af socialformidlerne og 29% af socialrådgiverne. Alt i alt er de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenter de to stillingsgrupper, som udtrykker mindst ønske om at prøve noget andet end det nuværende job.

Fremtidige ressourcer

Der kan være flere årsager til, hvorfor medarbejderne foretrækker enten at

fortsætte i deres nuværende job eller søge noget andet. En af grundene kan være relateret til egne ressourcer i forhold til arbejdets krav. 64% af medarbejderne tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende job også om fem år, jf. tabel 6.3. En betydelig del, i alt 32%, udtrykker derimod usikkerhed i forskellig grad. For 4% af medarbejderne i undersøgelsen er spørgsmålet ikke relevant, idet de allerede har trukket sig tilbage om fem år.

Forskellene mellem stillingsgrupperne er markante, idet 54% af socialrådgiverne tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende job om fem år, mens andelen af socialformidlerne er 63%, de kommunalt uddannede sagsbehandlere 66% og assistenterne 75%.

Tabel 6.3 Vurdering af ressourcer på fem års sigt (procent)

	Ganske sikkert	Jeg er ikke sikker	Næppe	Ved ikke	Til den tid har jeg allerede trukket mig tilbage	I alt
Tror du, at du kan klare dig i dit nuværende job om fem år?	64	20	4	8	4	100

Vurderingen af, om medarbejderen kan klare sig i sit nuværende job om fem år kan være betinget af både arbejdet og helbredet. Det viste sig, at ca. hver tredje medarbejder bekymrer sig enten »i høj grad« eller »i nogen grad« for, at der skal opstå problemer med arbejdet, eller at helbredet bliver dårligere, jf. tabel 6.4. Der er flere blandt socialrådgiverne og socialformidlerne end blandt de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne, som er bekymret for, at der skal opstå problemer enten med arbejdet eller helbredet.

Tabel 6.4 Bekymringer for arbejds- eller helbredsmæssige problemer (procent)

	I høj grad	I nogen grad	Kun i mindre grad	Slet ikke	I alt

Bekymrer du dig for, – at der skal opstå problemer med arbejdet?	7	28	42	23	100
– at dit helbred bliver dårligere?	8	24	37	31	100

6.3 Opsamling

I dette kapitel er på forskellig måde søgt at afdække medarbejdernes nuværende og fremtidige ressourcer for at få et billede af, hvordan de selv oplever, de klarer sig i jobbet. Spørgsmålene om de nuværende ressourcer drejede sig om selv vurderet helbred og arbejdsevne, belastningssymptomer og oplevelse af stress, arbejdsglæde samt velbefindende i arbejdet.

Som forventet har de fleste det relativt godt med deres arbejde, når der ses på sådanne generelle indikatorer som helbred og sygefravær. Samtidig er der en del, som rapporterer belastningssymptomer og mangel på velbefindende i andre henseender i forskellig grad. Andelen af medarbejderne, som angiver tegn på misforhold mellem ressourcer og arbejde varierer meget fra stillingsgruppe til stillingsgruppe, og resultaterne følger det samme mønster uafhængigt af, hvilken indikator der er tale om. Således rapporterer socialrådgiverne mest mangel på ressourcer og velbefindende, og derefter kommer socialformidlerne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere og til sidst assistenterne. Fx angiver 28% af socialrådgiverne, at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, mens andelen af socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne er henholdsvis 18%, 12% og 9%. Rækkefølgen er den samme som med hensyn til vurderingen af arbejdsforholdene – det er socialrådgiverne, som oplever deres ressourcer mest problematisk, og assistenterne, som oplever deres ressourcer mindst problematisk af de fire stillingsgrupper (jf. kapitel 5).

Spørgsmålene om fremtidsudsigter i det nuværende job viste ligeledes forskelle mellem stillingsgrupperne. Socialrådgiverne er i højere grad end de øvrige stillingsgrupper i tvivl, om de kan klare sig i deres nuværende job om fem år – kun 54% af socialrådgiverne tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres job om fem år. Størstedelen af socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne (henholdsvis 63%, 66% og 75%) tror derimod, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende job om fem år. Vurderingen af, om det er muligt at klare sig i sit nuværende job om fem år, kan være betinget af både arbejdet og helbredet.

Sammenligning mellem stillingsgrupperne viste, at det oftest er socialrådgiverne og socialformidlerne, som er bekymret for, at der skal opstå problemer enten med arbejdet eller helbredet. Endvidere er det tankevækkende, at betydeligt flere kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenter er indstillet på at fortsætte i deres nuværende job længst muligt sammenlignet med socialrådgiverne og socialformidlerne. Dette kan være påvirket af muligheder for at få et andet job, men også af tilfredshed med det, jobbet i socialforvaltningen tilbyder.

Tabel 6.5 giver en oversigt over, hvordan de fire største stillingsgrupper vurderer deres ressourcer og velbefindende i arbejdet.

Tabel 6.5 Sammenligning af de fire største stillingsgrupper i forhold til ressourcer og velbefindende

Indikator på ressourcer/velbefindende	Socialrådgiver (n=728)	Socialformidler (n=290)	Kommunalt uddannet sagsbehandler (n=454)	Assistent (n=451)
Selvvrideret helbred	– 74% godt eller meget godt	– 80% godt eller meget godt	– 83% godt eller meget godt	– 82% godt eller meget godt
Belastnings-symptomer	§ 22% føler sig ualmindelig træt	§ 19% føler sig ualmindelig træt	§ 16% føler sig ualmindelig træt § mindst sygefravær af de fire grupper	§ 16% føler sig ualmindelig træt
Selvvrideret arbejdsevne	§ 48% vurderer sin arbejdsevne som god	§ 62% vurderer sin arbejdsevne som god	§ 58% vurderer sin arbejdsevne som god	119. 62% vurderer sin arbejdsevne som god
Velbefindende	– 28%: at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet	– 18%: at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet	§ 12%: at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet	– 9%: at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet
Arbejdsglæde	– 20% glæder sig »i høj grad« til at komme på arbejde	§ 26% glæder sig »i høj grad« til at komme på arbejde	§ 30% glæder sig »i høj grad« til at komme på arbejde	– 36% glæder sig »i høj grad« til at komme på arbejde
Indstilling på udvikling	– 36% er i gang med at lære noget nyt inden for sit arbejdsområde	§ 42% er i gang med at lære noget nyt inden for sit arbejdsområde	§ 37% er i gang med at lære noget nyt inden for sit arbejdsområde	– 39% er i gang med at lære noget nyt inden for sit arbejdsområde

Fremtidige ressourcer	– 54% tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende job om fem år	S 63% tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende job om fem år	S 66% tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende job om fem år
-----------------------	--	--	--

7 Hvilke sammenhænge er der mellem arbejds-situation og ressourcer?

Undersøgelsens tredje problemstilling handler om sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og medarbejdernes ressourcer og velbefindende i arbejdet. Undersøgelsen bygger på den antagelse, at forhold i selve arbejdet og arbejdsmiljøet har betydning for, hvordan medarbejderne oplever deres ressourcer, velbefindende og arbejdstilfredshed. I de foregående kapitler (4, 5 og 6) er arbejdet og ressourcer analyseret i forhold til stillingsgruppe. Analyserne viste betydelige forskelle mellem stillingsgrupperne, men samtidig en forholdsvis stor spredning inden for en stillingsgruppe. Dette rejser spørgsmålet, om andre arbejdsrelaterede forhold end stillingsgruppe spiller en rolle for medarbejdernes ressourcer og velbefindende – eller hvorvidt sammenhængen mellem arbejdet og ressourcer kan beskrives ved hjælp af andre faktorer end stillingsgruppe, som alt i alt beskriver arbejdet på et meget overordnet niveau.

Det kan forventes, at der er arbejdsforhold, som ikke er knyttet til en bestemt stilling, men er forskellige i forskellige forvaltninger. I denne undersøgelse samler interessen sig især om de krav, arbejdet stiller og de muligheder, arbejdet giver, samt arbejdspladsens miljø (arbejdets organisering og det psykosociale miljø), jf. oversigt over de arbejdsrelaterede faktorer i tabel 7.1. Da ressourcerne skabes i vekselvirkning mellem individet og miljøet i bred forstand, må det forventes, at ressourcer ikke alene er påvirket af arbejdsforhold, men også individuelle forhold. Derfor er det vigtigt at analysere de arbejdsrelaterede forhold samtidig med de individuelle forhold. Til dette formål blev der gennemført multivariate analyser af sammenhænge mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourceindikatorer således, at der samtidig tages højde for faktorer, som kan have betydning for medarbejdernes ressourcer (fx medarbejderens alder og stilling). Disse analyser skulle alt i

alt give et mere nuanceret billede af arbejdets og de individuelle forholds betydning for ressourcer end de analyser, hvor ressourcer alene er betragtet i forhold til stillingsgruppe (kapitel 6).

Analyserne dækker de kvindelige medarbejdere i de fire store stillingsgrupper i undersøgelsen, dvs. socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne, i alt 1.669 personer. De øvrige medarbejdere er ikke med, idet delgrupperne ellers ville komme til at omfatte for få personer til, at de multivariate analyser kunne gennemføres forsvarligt. Den statistiske metode i analyserne er logistisk regression.

Analyserne handler dels om sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og nuværende ressourcer og velbefindende (afsnit 7.1), dels om, hvordan nuværende ressourcer og arbejdsforhold hænger sammen med vurderingen af fremtidige ressourcer (afsnit 7.2).

7.1 **Arbejdsrelaterede forhold og nuværende ressourcer**

Som indikatorer på nuværende ressourcer anvendes medarbejdernes vurdering af egen arbejdsevne (på en skala fra 1 til 10), arbejdsglæde (i hvilket omfang medarbejderne glæder sig til at komme på arbejde) og velbefindende (om arbejdet tager så meget energi, at det går ud over privatlivet). De tre spørgsmål, som blev anvendt til at måle ressourcer, er beskrevet mere detaljeret i afsnit 6.1 (jf. også tabel 6.5, som sammenligner de fire stillingsgruppers vurderinger i de tre spørgsmål). For analyserne blev ressourceindikatorerne opdelt i to kategorier (dikotomiseret), som skulle repræsentere henholdsvis positiv og negativ tilstand – eller med andre ord ressourcer og mangel på ressourcer. Af tabel 7.1 fremgår, hvordan medarbejdernes vurderinger fordelte sig på de tre indikatorer.

De arbejdsrelaterede forhold blev i analyserne beskrevet ved hjælp af følgende seks aspekter (jf. tabel 7.1): borger/klientkontakt, arbejdets indholdsmæssige krav, faglig kompetence, indflydelse på egen arbejdssituation, arbejdsklima/samspil på arbejdspladsen og forholdet mellem individ og arbejde. Det er aspekter, som allesammen antages at kunne påvirke de individuelle ressourcer og velbefindende i arbejdet enten

direkte eller indirekte. Derudover indeholdt analyserne tre baggrundsfaktorer, nemlig stillingsgruppe, alder og kommunegruppe, jf. tabel 7.1.

Antagelser

Der blev valgt to aspekter til at beskrive *borger/klientkontakten* (jf. kapitel 4, tabel 4.12). Borger/klientkontaktens intensitet (ansvaret for egne klienter kombineret med klientkontakter af længere varighed) indgik i analyserne som en af de centrale faktorer i hele undersøgelsen. Resultaterne i kapitel 5 og 6 viste, at de stillingsgrupper, som typisk har intensive klientkontakter, vurderer deres arbejdsforhold mere belastende og deres ressourcer ringere end andre. I øvrigt var der ingen grund til at antage, at arbejdet med intensive klientkontakter som sådan giver negativt udslag i ressourcer – omvendt kan det forventes, at et sådant arbejde ofte opleves af dem, der har valgt det og er uddannet til det, som ressourcegivende (fx Molander 1999). Et andet aspekt til at beskrive arbejdet med borgere/klienter var medarbejderens vurdering af, hvordan arbejdsområdet fungerer i forhold til klienternes problemer. Spørgsmålet skulle beskrive, hvorvidt medarbejderen kan se perspektiv og mening med arbejdet. Det antages, at hvis dette er tilfældet, så øges sandsynligheden for, at arbejdet opleves positivt og ressourcegivende. Antallet af løbende sager er ikke med i analyserne, idet den er stærkt relateret til arbejdstempoet, som blev anvendt til at beskrive arbejdets krav i analyserne.

Arbejdets *indholdsmæssige krav* blev beskrevet ved hjælp af tre faktorer, nemlig hvor klart eget ansvarsområde er, hvor passende arbejdsomængden er, og hvor svære arbejdsopgaverne er. Det er kendetegnende for arbejdet i de menneskebeholdende organisationer (med hjælpe-, pleje- og omsorgsopgaver), at der kan opstå uklarhed om arbejdsrollen eller ansvarfordelingen. Derfor blev det antaget, at et uklart ansvarsområde påvirker ressourcerne negativt. Hvis arbejdet udføres konstant under tidspres – hvis medarbejderne for det meste har en oplevelse af, at de ikke kan nå det, de skal nå på arbejdet – og hvis det er oplevelsen, at arbejdsopgaverne ofte er for vanskelige for en selv, må det alt andet lige antages, at de individuelle ressourcer forringes. Alle tre forhold nævnes typisk som belastende i klientarbejdet i den kontekst, klientarbejdet foregår i socialforvaltningerne (Københavns Kommune 1995). Det blev også påvist

i denne undersøgelse, at medarbejderne har mange løbende sager ad gangen (jf. kapitel 4). På den baggrund er oplevelsen, at det er svært at nå det, man skal nå på arbejdet, forståelig.

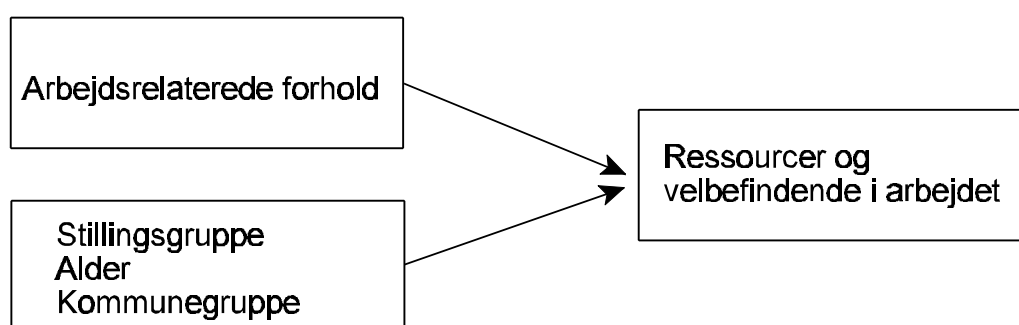
Tre aspekter – *mulighed for at have indflydelse på egen arbejdssituation, oplevelse af faglig kompetence og mulighed for at få hjælp og støtte fra kolleger og chef* – var med i analyserne for at beskrive aspekter, som forventes at bidrage positivt til ressourcer. Der er tale om aspekter, som kan have indflydelse på ressourcer både direkte og indirekte, gennem andre faktorer (»buffers«). Mulighed for at have indflydelse på egen arbejdssituation og mulighed for at få hjælp og støtte på arbejdspladsen er arbejdsforhold, som flere tidligere undersøgelser har dokumenteret som positive (bl.a. Karasek & Theorell 1990). I forhold til socialt arbejde var det anset som vigtigt at have indikatorer på faglig kompetence med i analyserne.

Endelig blev der valgt to forhold, som karakteriserer *individets forhold til arbejdet*, eller arbejdets sammenhæng i individets liv. Det ene drejer sig om, hvorvidt medarbejderen oplever, at det nuværende arbejde er det mest rigtige for ham/hende (om hun vil vælge det nuværende job igen, hvis hun fik det tilbudt i dag). Det andet er, om medarbejderen kan få forståelse, hjælp og psykisk opbakning fra sine nærmeste, hvis der er problemer med arbejdet. Hvis medarbejderen føler, at hun er på sin rette plads arbejdsmæssigt, og hvis det er muligt at få hjælp og opbakning fra sine nærmeste, giver det flere ressourcer end den modsatte situation vil gøre.

Som *baggrundsfaktorer* i analyserne blev der anvendt stilling, alder og kommunegruppe. Stilling indeholder adskillige aspekter, fx uddannelse, kompetence og social status, som det kan være svært at fange ved hjælp af enkeltfaktorer, som beskriver arbejdets indhold og arbejdsmiljøforhold. Derfor – og fordi der viste sig at være store forskelle mellem de fire største stillingsgrupper i oplevelsen af arbejdsforholdene og ressourcerne – blev stilling taget med i analyserne. Alderen var vigtig at tage med for at undersøge, om der overhovedet er en sammenhæng mellem alder og ressourcer. Det kan tænkes, at sammenhængen ikke altid er lineær, fx med hensyn til selvvurderet arbejdsevne har både de helt unge og de ældre måske færre ressourcer end de midaldrende. Kommunegruppe er en typologisering af kommuner efter kommunestørrelse og centerstatus/bymæssighed. Den blev anvendt til udvælgelsen af kommuner til undersøgelsen, så forskellige kommunetyper var repræsenteret i

undersøgelsen. Kommunestørrelse og bymæssighed kan forventes at være relateret til omfanget af sociale problemer, og dermed kan det forventes, at arbejdet er mest belastende i større bykommuner. For at få undersøgt, om der er belæg for sådanne antagelser blev kommunegruppe inkluderet i analyserne. De fire kommunegrupper i analyserne fremgår af tabel 7.1.

I figur 7.1 vises en model for analyserne. Ressourceindikatorer og velbefindende er afhængige variabler, og analyserne afdækker sammenhængen mellem dem og uafhængige variabler (arbejdsrelaterede forhold), når der tages højde for andre forhold (i analyserne stilling, alder og



kommunegruppe). Der er gennemført tre analyser, én for hver afhængig variabel, således at de forklarende variabler har været de samme i alle tre analyser.

Figur 7.1 Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og nuværende ressourcer

Tabel 7.1 Oversigt over indikatorer på nuværende ressourcer (afhængige variabler) og arbejdsrelaterede forhold (uafhængige variabler)

<p>Ressourceindikatorer (afhængige variabler) Selvvurderet arbejdsevne (56% angiver god og 44% nogenlunde eller nedsat arbejdsevne) Arbejdsglæde (28% angiver »i høj grad« og 72% »i nogen grad« eller »ikke særligt«) Velbefindende (47% angiver velbefindende, og 53% angiver mangel på velbefindende)</p> <p>Uafhængige variabler Baggrund Stillingsgruppe (4 grupper)¹ Aldersgruppe (4 grupper)² Kommunegruppe (4 grupper)³</p> <p>Borger/klientkontakt Kontaktens intensitet (ansvar for egne klienter kombineret med kontaktens varighed) Hvordan arbejdsområdet fungerer i forhold til klienternes problemer</p> <p>Indflydelse på arbejdssituation Indflydelse på måden at udføre opgaverne på Indflydelse på arbejdstempo</p> <p>Arbejdets indholdsmæssige krav Uklarhed om ansvarsområde Kan ikke nå det, man skal nå på arbejdet Arbejdsopgaverne er for vanskelige</p> <p>Faglig kompetence Problemer med at følge med i lovgivningen inden for eget sags/arbejdsområde Problemer med at følge med i anden faglig udvikling inden for eget sags/arbejdsområde</p> <p>Arbejdsklima/samspil Mulighed for at få hjælp/støtte fra kolleger Mulighed for at få hjælp/støtte fra nærmeste chef</p> <p>Forholdet mellem individ og arbejde Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen) Mulighed for at få støtte/opbakning fra sine nærmeste</p>
--

- 1 Socialrådgiver, socialformidler, kommunalt uddannet sagsbehandler, assistent/sekretær.
- 2 Under 29 år, 30-39 år, 40-49 år, 50 år eller derover.
- 3 Store centerkommuner i hovedstadsområdet, store centerkommuner uden for hovedstadsområdet, øvrige bykommuner, landkommuner.

Selvvurderet arbejdsevne

Arbejdsevne er udtryk for individets kapacitet i forhold til arbejdets krav. Arbejdsevne beskriver funktionsevne i arbejdet, og den er påvirket af både den aktuelle arbejdssituation og af tidligere arbejds erfaringer. På denne måde er den typisk et resultat af en længerevarende proces. De arbejdsrelaterede forhold, som er analyseret her, beskriver alene den nuværende situation.

Af tabel 7.2 fremgår det, hvordan de faktorer, som blev antaget at have betydning for arbejdsevnen, tilsammen forklarer god arbejdsevne. De arbejdsrelaterede faktorer, som har den stærkeste sammenhæng med arbejdsevnen er indikatorer på arbejdets indholdsmæssige krav og faglig kompetence. Hvis medarbejderne oplever arbejdsopgaverne periodevis for vanskelige, har det en negativ indflydelse på arbejdsevnen, og omvendt, hvis medarbejderne oplever, at de kan følge med i lovgivningen og/eller i anden faglig udvikling på deres eget sags/arbejdsområde, har det en positiv indflydelse på arbejdsevnen. Andre arbejdsrelaterede forhold, som har en positiv sammenhæng med arbejdsevnen er medarbejdernes tilfredshed med, hvordan arbejdsområdet fungerer i forhold til klienternes problemer og deres oplevelse af, at de har valgt det rette arbejde (vil vælge deres nuværende arbejde igen, hvis de fik det tilbudt i dag). Endvidere viser »mulighed for at få forståelse, støtte og opbakning fra sine nærmeste, hvis der er problemer med arbejdet«, en positiv sammenhæng med arbejdsevnen. To indikatorer på arbejdsforhold, som antoges at have betydning, viste imidlertid ingen sammenhæng med selvvurderet arbejdsevne: indflydelse på egen arbejdssituation og mulighed for at få støtte fra kolleger og chef, jf. tabel 7.2. Dertil kommer, at borger/klientkontaktens intensitet (ansvaret for egen klienter kombineret med klientkontakter af længere varighed) ingen sammenhæng viste med selvvurderet arbejdsevne.

Nogle arbejdsrelaterede faktorer har således en stærk sammenhæng med arbejdsevne, når der bliver taget højde for sådanne baggrundsfaktorer som stilling, alder og kommune type. Men det viste sig også, at stillingsgruppe opnår signifikans på trods af, at de andre faktorer er med i modellen. Som nævnt er stilling en kombination af mange forhold, og dette resultat tyder på, at stillingen indeholder nogle yderligere forhold af betydning for arbejdsevnen, som det ikke har været muligt at belyse ved hjælp af de andre faktorer. Forskellen mellem stillingsgrupperne er, at hvis man er

socialrådgiver eller kommunalt uddannet sagsbehandler, er der alt andet lige en højere sandsynlighed for, at man ikke oplever sin arbejdsevne som god, end hvis man er socialformidler eller assistent (jf. bilagstabel B2.1).

Af andre baggrundsfaktorer viste alder noget overraskende ingen sammenhæng med arbejdsevne. Det var forventningen, at arbejdsevnen falder med stigende alder. Kommunegruppe, som her blev anvendt som indikator på omfanget af sociale problemer, viste ingen sammenhæng med selvvurderet arbejdsevne.

Arbejdsglæde

Arbejdsglæde blev valgt som indikator på tilfredshed med det nuværende arbejde. Den afspejler aktuelle forhold, mens arbejdsevne snarere er et resultat af en længerevarende proces. Analyserne gik ud på at belyse, hvilke arbejdsrelaterede forhold der er af betydning for, at medarbejderne »i høj grad« glæder sig til at komme på arbejde.

Sammenhængene mellem arbejdsforhold og arbejdsglæde viste sig at være anderledes end sammenhængene mellem arbejdsforhold og selvvurderet arbejdsevne (jf. tabel 7.2). De faktorer, som er stærkest relateret til arbejdsglæde, er muligheden for at få hjælp og støtte fra kolleger og fra chef, og oplevelsen af, at man har valgt det rette arbejde (vil vælge det nuværende arbejde igen) – alle tre faktorer med positiv indflydelse på arbejdsglæden. Derudover har problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet, en stærk negativ indflydelse på arbejdsglæden. Endvidere giver det, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer, arbejdsglæde, mens uklarhed om eget ansvarsområde mindsker arbejdsglæde. I denne analyse viste indikatorer på faglig kompetence ingen sammenhæng med arbejdsglæden.

Sammenlignet med analysen af arbejdsevne er der således delvis tale om andre sammenhænge. Det viser sig mest at være tidspresset og ikke arbejdets indholdsmæssige kompleksitet, som påvirker arbejdsglæden. En anden betydelig forskel er, at samarbejdsforholdene på arbejdspladsen har en positiv indflydelse på arbejdsglæden, dvs. mulighed for at få hjælp og støtte fra både kolleger og chef.

Stilling er igen den eneste af baggrundsfaktorerne, som viser sammenhæng med arbejdsglæden. Det er socialrådgiverne, som mest afviger fra de øvrige tre grupper i negativ retning (jf. bilagstabel B2.2).

Velbefindende

Velbefindende blev her operationaliseret ved hjælp af et spørgsmål, som handlede om, hvor energikrævende arbejdet opleves. Den situation, at arbejdet »slet ikke« eller »kun lidt« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, blev fortolket som positiv indikator på velbefindende, mens den situation, at arbejdet »helt sikkert« eller »til en vis grad« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, blev fortolket som negativt indvirkende på velbefindende. Antagelsen var, at hvis arbejdet *ikke* tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, er det et tegn på, at der er en balance mellem individ og arbejde, dvs. at individet magter sit arbejde.

I denne analyse viste både arbejdets indholdsmæssige kompleksitet og det tidsmæssige pres negativ sammenhæng med velbefindende (tabel 7.2). Oplevelsen af, at det er muligt at have indflydelse på arbejdstempoet har en klar positiv sammenhæng med velbefindende, og det samme gælder for oplevelsen, at man er på sin rette hylde i det nuværende arbejde. Ledelsens støtte har også en positiv indflydelse på velbefindende, samt oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer. Det samme gælder for en af indikatorerne på faglig kompetence. Derimod kan der ikke konstateres sammenhæng mellem mulighed for at få hjælp og støtte fra kolleger og velbefindende.

Af baggrundsfaktorerne viser stillingsgruppe ingen sammenhæng med velbefindende. Det gør derimod alder, som viser en negativ sammenhæng, dvs. at arbejdet tager mere energi med stigende alder (jf. bilagstabel B2.3).

Tabel Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourcer
7.2 i arbejdet (selvvurderet arbejdsevne, arbejdsglæde og velbefindende) (n=1669)

Variabel	Selvvurderet arbejdsevne	Arbejdsglæde	Velbefindende
	sammenhæng ²	sammenhæng ²	sammenhæng ²
Stillingsgruppe ¹	**	*	ingen
Aldersgruppe	ingen	ingen	negativ *
Kommunegruppe	ingen	ingen	ingen
<i>Borger/klientkontakt</i>			
Borger/klientkontaktens intensitet	ingen	ingen	ingen
Arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer	positiv **	positiv **	positiv *
<i>Indflydelse på arbejdssituation</i>			
Indflydelse på måden at udføre opgaverne på	ingen	ingen	ingen
Indflydelse på arbejdstempo	ingen	ingen ³	positiv ***
<i>Arbejdets indholdsmæssige krav</i>			
Uklarhed om eget ansvarsområde	negativ (.09)	negativ *	ingen
Problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet	ingen	negativ ***	negativ ***
Arbejdsopgaverne er for vanskelige	negativ ***	negativ (.07)	negativ **
<i>Faglig kompetence</i>			
Kan følge med i lovgivningen	positiv **	ingen	positiv (.08)
Kan følge med i anden faglig udvikling	positiv ***	ingen	ingen
<i>Arbejdsklima/samspil</i>			
Mulighed for at få hjælp/støtte fra kolleger	ingen	positiv ***	ingen
Muligh.for at få hjælp/støtte fra nærmeste chef	ingen	positiv **	positiv **
<i>Forholdet mellem individ og arbejde</i>			
Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen)	positiv *	positiv ***	positiv ***
Mulighed for at få støtte/opbakning fra sine nærmeste	positiv *	ingen	ingen

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

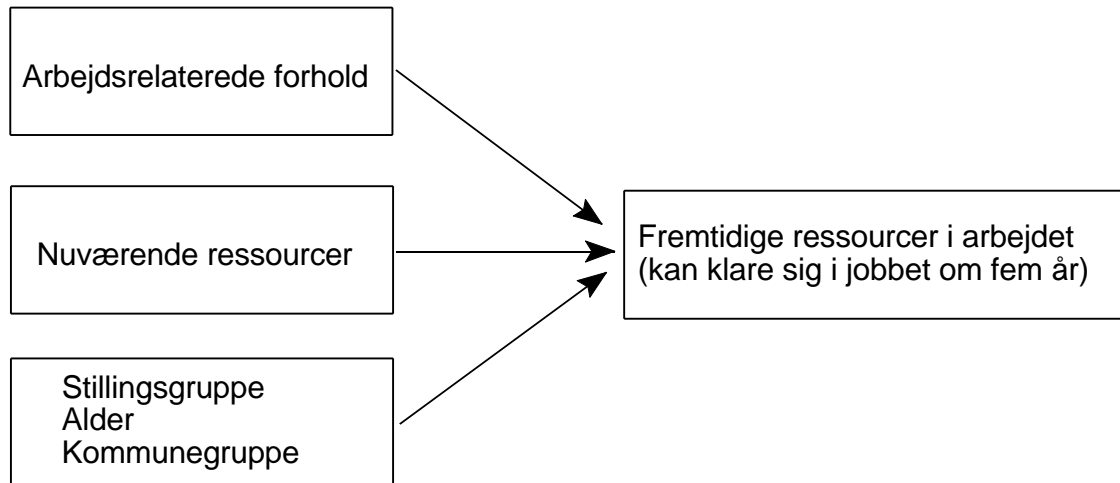
- 1 Analyserne dækker de fire store stillingsgrupper i undersøgelsen, dvs. socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne.
- 2 For at betragte sammenhængen som signifikant forudsættes en p-værdi < 0.1, jf. også bilagstabellerne B2.1-B2.3.
- 3 Ingen entydig effekt, jf. bilagstabel B2.2.

7.2 Arbejdsrelaterede forhold og fremtidige ressourcer

Et væsentligt aspekt med hensyn til medarbejdernes ressourcer er, hvilke fremtidsperspektiver de har i jobbet. Som beskrevet i kapitel 6 blev medarbejderne bedt om at angive, hvordan de tror, de kan klare sig i deres nuværende job om fem år. Denne egen vurdering har vist sig at have en høj prognostisk værdi i forhold til, hvordan medarbejderne faktisk klarer sig i jobbet (fx Ilmarinen m.fl. 1997). Derfor blev den valgt som indikator på fremtidige ressourcer. Det, at medarbejderne tror, at de »ganske sikkert« kan klare sig i deres nuværende arbejde om fem år, fortolkes som et udtryk for at have mange ressourcer, mens den modsatte situation fortolkes som udtryk for at have få ressourcer.

Det var antagelsen, at både arbejdsrelaterede forhold og oplevelsen af nuværende ressourcer er af betydning for vurderingen af fremtidige ressourcer (jf. tabel 7.3). Foruden de indikatorer på nuværende ressourcer, som i de tidligere analyser var afhængige variabler (arbejdsevne, arbejdsglæde og velbefindende), var selv vurderet helbred med i analyserne, idet det kan antages at have stor betydning for, hvordan man klarer sig i jobbet i de kommende år. Udvælgelsen af arbejdsrelaterede forhold rettede sig først og fremmest mod de faktorer, som viste sammenhæng med ressourcer i de tidligere analyser (jf. tabel 7.2). Imidlertid var det vurderingen, at nogle på undersøgelsestidspunktet eksisterende forhold, fx muligheden for at få støtte og hjælp i arbejdet fra sine kolleger og sin chef, afspejler forhold, som kan ændre sig, og som derfor ikke kan forventes at være relateret til, hvordan man klarer sig i jobbet om fem år. De tre baggrundsfaktorer – stillingsgruppe, alder og kommunegruppe – var de samme som i analyserne af de nuværende ressourcer.

Figur 7.2 Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og fremtidige ressourcer



I figur 7.2 vises en model for analyserne. Analyserne afdækker sammenhængen mellem ens vurdering af, om man kan klare sig i jobbet om fem år og forklarende variabler (arbejdsrelaterede forhold), når der tages højde for andre forhold (nuværende ressourcer samt stilling, alder og kommunegruppe).

Tabel 7.3 Oversigt over indikatorer på fremtidige ressourcer (afhængige variabler) og arbejdsrelaterede forhold (uafhængige variabler)

<p>Indikator på fremtidige ressourcer (afhængig variabel) Kan klare sig i nuværende job om fem år (65% angiver »ganske sikkert«, 35% er ikke sikker)</p> <p>Uafhængige variabler</p> <p>Baggrund Stillingsgruppe (4 grupper)¹ Aldersgruppe (4 grupper)² Kommunegruppe (4 grupper)³</p> <p>Nuværende ressourcer Selvvurderet helbred Selvvurderet arbejdsevne Arbejdsglæde Velbefindende i arbejdet</p> <p>Borger/klientkontakt Hvordan arbejdsområdet fungerer i forhold til klienternes problemer</p> <p>Arbejdets indholdsmæssige krav Kan ikke nå det, man skal nå på arbejdet Arbejdsopgaverne er for vanskelige</p> <p>Faglig kompetence Problemer med at følge med i lovgivningen inden for eget sags/arbejdsområde Problemer med at følge med i anden faglig udvikling inden for eget sags/arbejdsområde</p> <p>Forholdet mellem individ og arbejde Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen)</p>
--

- 1 Socialrådgiver, socialformidler, kommunalt uddannet sagsbehandler, assistent/sekretær
- 2 Under 29 år, 30-39 år, 40-49 år, 50 år eller derover.
- 3 Store centerkommuner i hovedstadsområdet, store centerkommuner uden for hovedstadsområdet, øvrige bykommuner, landkommuner.

Tabel 7.4 giver en oversigt over, hvordan de forskellige faktorer tilsammen forklarer de fremtidige ressourcer. Indikatorer på de nuværende ressourcer, enkelte arbejdsrelaterede forhold samt alder viser sammenhæng med vurderingen af de fremtidige ressourcer.

Tabel 7.4 Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og nuværende ressourcer på den ene side og fremtidige ressourcer på den anden (n=1669)

Variabel	Sammenhæng ²
Stillingsgruppe ¹	*
Aldersgruppe	negativ ***
Kommunegruppe	ingen
<i>Nuværende ressourcer</i>	
Selvvurderet helbred	positiv **
Selvvurderet arbejdsevne	positiv ***
Arbejdsglæde	positiv *
Velbefindende	positiv ***
<i>Borger/klientkontakt</i>	
Arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer	positiv (.11)
<i>Arbejdets indholdsmæssige krav</i>	
Problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet	ingen
Arbejdsopgaverne er for vanskelige	negativ **
<i>Faglig kompetence</i>	
Kan følge med i lovgivningen	ingen
Kan følge med i anden faglig udvikling	ingen
<i>Forholdet mellem individ og arbejde</i>	
Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen)	positiv ***

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

- 1 Analyserne dækker de fire store stillingsgrupper i undersøgelsen, dvs. socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne.
- 2 For at betragte sammenhængen som signifikant forudsættes en p-værdi < 0.1, jf. også bilagstabel B2.4.

Sandsynligheden for, at medarbejderen kan klare sig i jobbet om fem år, stiger, hvis medarbejderen oplever, at arbejdsevnen er god og arbejdet ikke tager så meget energi, at det går ud over privatlivet, og hvis selvvurderet helbred er godt. Hvis medarbejderen oplever, at hun er på sin rette plads arbejdsmæssigt (vil vælge det nuværende arbejde igen, hvis hun fik det tilbudt i dag), øger sandsynligheden for, at hun kan magte sit arbejde også om fem år. Omvendt er det således, at hvis arbejdsopgaverne opleves for vanskelige her og nu, stiger usikkerheden med at kunne klare sig i det nuværende arbejde om fem år.

Endvidere falder sandsynligheden for, at medarbejderen kan klare sig i jobbet om fem år med stigende alder. Foruden alder viser stillingsgruppe sammenhæng med vurdering af ressourcer om fem år. Der er større

usikkerhed blandt socialrådgiverne, om de kan klare sig i jobbet om fem år, end tilfældet er for socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere eller assistenterne, jf. bilagstabel B2.4.

7.3 Opsamling

Undersøgelsens tredje problemstilling drejede sig om sammenhænge mellem ressourcer og arbejdsrelaterede forhold. Markante forskelle mellem stillingsgrupperne både med hensyn til ressourcer og oplevelsen af arbejdet rejste spørgsmålet om andre faktoreres betydning for ressourcer, idet stilling beskriver arbejdet på et meget overordnet niveau. Derfor blev der gennemført multivariate analyser, som giver mulighed for at undersøge sammenhænge mellem ressourcer og flere arbejdsrelaterede forhold samtidig med, at der tages højde for andre faktorer, som kan være af betydning for ressourcer, herunder stillingsgruppe og alder. Arbejdsrelaterede forhold blev i analyserne beskrevet ved hjælp af følgende seks aspekter: borger/klientkontakt, arbejdets indholdsmæssige krav, faglig kompetence, indflydelse på egen arbejdssituation, arbejdsklima/samspil på arbejdspladsen og forholdet mellem individ og arbejde. Det er aspekter, som allesammen antages at kunne påvirke ressourcer og velbefindende i arbejdet enten direkte eller indirekte.

Hovedresultatet er, at flere arbejdsrelaterede forhold viser sammenhænge med de tre *indikatorer på nuværende ressourcer*, dvs. selvvurderet arbejdsevne, arbejdsglæde og velbefindende. Det er noget forskelligt, hvilke forhold der har mest betydning i de tre tilfælde. De faktorer, som er stærkest positivt relateret til selvvurderet arbejdsevne, er oplevelsen af egen faglig kompetence og oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer og – i negativ retning – oplevelsen af, at arbejdsopgaverne er for vanskelige for en selv. Mulighed for at få hjælp og støtte fra kolleger og den nærmeste chef, samt oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer, og at man er på sin rette plads i det nuværende arbejde, påvirker arbejdsglæden positivt, mens tidspresset påvirker arbejdsglæden negativt. Indflydelse på eget arbejdstempo, mulighed for at få hjælp og støtte fra sin nærmeste chef og oplevelsen, at man er på sin rette plads i det nuværende arbejde, er faktorer, som har mest betydning for velbefindendet i arbejdet, mens tidspresset og

oplevelsen af, at arbejdsopgaverne er for vanskelige, mindsker velbefindendet.

Vurderingen af, hvorvidt medarbejderne tror, at de kan klare sig i deres nuværende job om fem år, blev anvendt som *indikator på fremtidige ressourcer*. Oplevelsen af, at man er på sin rette plads og – i negativ retning – oplevelsen af, at arbejdsopgaverne er for vanskelige, var de to arbejdsrelaterede forhold, som viste sammenhæng med vurderingen af fremtidige ressourcer. I denne analyse var alle indikatorerne på de nuværende ressourcer – især vurdering af egen arbejdsevne og velbefindende i arbejdet – stærkt relateret til vurderingen af fremtidige ressourcer.

Af de *individrelaterede forhold* viste stillingsgruppen en signifikant sammenhæng med alle andre indikatorer på ressourcer bortset fra velbefindende. Det tyder således på, at stilling indeholder information, som er vigtig for ressourcerne, og som de mere specifikke arbejdsrelaterede forhold i modellen ikke dækker. I alle analyser gik resultaterne i den retning, at socialrådgiverne var dårligst placeret i forhold til ressourcerne. Alder viste mest sammenhæng med vurderingen af fremtidige ressourcer – usikkerhed ved at ikke kunne klare sig i det nuværende job om fem år stiger med alderen.

Sammenfattende må det konstateres, at de forhold i arbejdet, som viste mest sammenhæng med ressourcer, handlede om arbejdstempo, oplevelsen, at opgaverne periodevis er for vanskelige, problemer med at følge med i den faglige udvikling og lovgivningen i eget sags/arbejdsområde, samt mulighed for at få hjælp og støtte fra henholdsvis kolleger og chef, og oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer, og at man er på sin rette plads i det nuværende arbejde. Disse forhold er i høj grad relateret til faglig kompetence i forhold til arbejdsopgaverne med klienter og til hvor tilfredsstillende og meningsfuldt arbejdet opleves.

Borger/klientkontaktens intensitet og kommunegruppe (som havde til hensigt at afspejle omfanget af sociale problemer) viste ingen sammenhæng med selvvurderede ressourcer. Indflydelse på egen arbejdssituation viste kun sporadiske sammenhænge med ressourcer, hvilket kan skyldes, at medarbejderne har fortolket spørgsmålene forskelligt og derfor besvaret ud fra en forskellig forståelsesramme.

8 Diskussion

Det særlige ved undersøgelsen er, at den fokuserer på forskellige grupper af socialarbejdere i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger og dermed på medarbejdere, hvis opgave på forskellig måde er at hjælpe de borgere/klienter, som henvender sig til forvaltningen. »Socialarbejder« anvendes i undersøgelsen som en fælles betegnelse for flere medarbejderkategorier, nemlig socialrådgivere, socialformidlere, kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenter. Fælles for disse medarbejdere er, at de udfører socialt arbejde i den særlige kontekst, som er kendetegnet for arbejdet i den kommunale forvaltning. De udfører socialpolitikken i praksis i forhold til den enkelte borger, og den personlige kontakt med borgerne/klienterne er et væsentligt element i deres arbejde.

Men samtidig har socialarbejderne forskellige arbejdsopgaver i forvaltningen, og de har forskellig uddannelsesmæssig baggrund og erhvervsmæssig karriere. Socialrådgiverne og socialformidlerne har typisk mellemlang videregående *uddannelse*, mens de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne har efg/lærlingeuddannelse. Ses der på *anciennitet*, har de kommunalt uddannede sagsbehandlere og socialformidlerne den længste anciennitet i forvaltningen – ca. halvdelen i begge grupper har mindst 20 års erfaring samtidig med, at der er relativt få nyansatte i disse stillingsgrupper (ca. 10% i begge grupper har under 10 års anciennitet). Situationen er præcis den modsatte for socialrådgiverne, hvoraf godt halvdelen har arbejdet i den kommunale forvaltning under 10 år, og kun ca. 10% har arbejdet 20 år eller derover. Assistenterne er den eneste stillingsgruppe, hvor der er medarbejdere med både kortere og længere ansættelsestid i forvaltningen. Det er blevet anført, at kort anciennitet kan skyldes arbejdsforholdene og socialforvaltningens anseelse som ikke-prestigefyldt arbejdsplads (Socialministeriet 1998). *Aldersmæssigt* viser

socialarbejderne sig at være ældre end ansatte i den offentlige sektor generelt. Fx er kun 9% af socialarbejderne i undersøgelsen under 30 år samtidig med, at 66% er 40 år eller derover, mens dette er tilfældet for henholdsvis 20% og 51% af alle offentligt ansatte kvinder (Eskelinen og Andersen 1998). De kommunalt uddannede sagsbehandlere er forholdsvis ældre end medarbejderne i de øvrige stillingsgrupper.

Det, at undersøgelsen omfatter flere medarbejderkategorier, gør det muligt at sammenligne, om de ansatte i de forskellige stillingsgrupper oplever deres arbejdssituation forskelligt. Der mangler repræsentative undersøgelser af socialarbejderne i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger. Dette kan skyldes, at det er svært at identificere gruppen fx gennem de administrative registre, hvilket gør det vanskeligt at gennemføre en sådan undersøgelse. De fleste arbejdsmiljørelaterede kortlægninger er blevet udført i enkelte kommuner enten som spørgeskema- eller interviewundersøgelser (fx undersøgelsen af det psykiske arbejdsmiljø i Københavns Kommune i 1995 og Socialministeriets »Projekt Socialforvaltning« i 1998) eller som udviklingsorienterede aktiviteter. Derfor blev det anset for vigtigt at udføre en landsdækkende undersøgelse, hvor centrale medarbejderkategorier er repræsenteret. Denne tilgang gør det muligt at få et overblik over socialarbejdernes arbejdssituation ved at sammenligne de forskellige grupper, men den giver ikke mulighed for at fordybe sig specielt i den enkelte gruppes problemstillinger.

8.1 **Vurdering af borger/klientkontakten og eget arbejdsområde**

Som nævnt blev der til undersøgelsen valgt medarbejdere, som på forskellig måde har kontakt med borgere/klienter i deres arbejde i den samme organisation. Nogle medarbejdere modtager borgere, der visiteres videre, andre varetager hovedsagelig sagsbehandling og atter andre varetager rådgivning, støtte og behandling. Opgaverne i forhold til klienterne er således specialiseret, og denne specialisering er relateret til stillingsgruppe.

Der tegnede sig forskellige »profiler« for borger/klientkontakten. Socialrådgiverne og socialformidlerne ligner mest hinanden. De har typisk deres egne klienter, som de har ansvar for, og som de har en længerevarende

og mere intensiv kontakt med sammenlignet med de øvrige stillingsgrupper. De kommunalt uddannede sagsbehandlere har mere varierende opgaver – nogle samme type opgaver som socialrådgiverne og socialformidlerne og andre mest sagsbehandling. Assistenterne er mest forskellige af de fire stillingsgrupper, og det er karakteristisk, at deres kontakter med borgere/klienter er af kortere varighed.

Generelt har socialarbejderne mange løbende sager ad gangen – personer, som de har ansvar for. Dette er tilfældet også for de medarbejdere, som har en intensiv klientkontakt, herunder socialrådgiverne. Spørgsmålet i denne sammenhæng er, hvordan det kan lade sig gøre, og hvilke konsekvenser det eventuelt har for arbejdet. Er det muligt at bevare overblikket – hver fjerde socialrådgiver har over 100 løbende sager ad gangen – og samtidig at opretholde en form for »personlig« kontakt med dem, så de tilbydes ordentlig støtte, rådgivning og vejledning?

Det viser sig, at socialrådgiverne og socialformidlerne er mest kritiske overfor, hvordan deres arbejdsområde fungerer i forhold til klienternes problemer. De synes at have svært ved at se perspektiver med deres arbejde. Denne situation kan bl.a. skyldes, at de arbejdsmetoder, som de anvender, ikke synes at virke i forhold til de mål eller hensigter, der er sat for klientarbejdet enten af »systemet« eller socialarbejderne selv.

Udgangspunktet for arbejdet er klienterne med sociale problemer. Da borgerne/klienterne bliver visiteret til forskellige medarbejdere efter klientens problemstilling og medarbejderens arbejdsområde og kompetence, kan det forventes, at de klienter, som socialrådgiveren møder, er anderledes end de klienter, som den kommunalt uddannede sagsbehandler møder. På baggrund heraf er det således ikke overraskende, at socialrådgiverne og socialformidlerne i større omfang end de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne vurderer, at klienterne er særligt udsatte mennesker. Assistenterne er typisk i kontakt med et bredere udvalg af borgere end fx socialrådgiverne og socialformidlerne.

I denne sammenhæng er det vigtigt at spørge, hvilke konsekvenser socialarbejderens syn på klienten har for arbejdet. Det er blevet anført, at medarbejderens syn eller *for*forståelse af klienten har betydning for, hvilke metoder de anvender og i den sidste ende for, hvilken nytte klienten får af sin henvendelse til socialforvaltningen (fx Ørvig 1996). Det er et problem, hvis medarbejdernes syn på klienterne har tendens til at medføre en

kategorisering og en forenkling af problemstillingen samt standardløsninger med hensyn til valget af arbejdsmetoder og indsatsstyper. I denne sammenhæng er det blevet foreslået, at en problemfokuseret tilgang, hvor klienten opfattes som udsat og svag, kan resultere i en klientisering og yderligere tab af ressourcer. Et alternativt perspektiv i socialt arbejde er at fokusere på styrkelse af den enkeltes ressourcer («empowerment-metoden», fx Faureholm 1996, 1999). Den sidstnævnte tilgang kan bidrage til en bredere forståelse af klientens og socialarbejderens rolle i klientrelationen og samtidig åbne mulighed for forskellige mål for indsatsen i forhold til klienten, dvs. ikke alene konkrete resultatmål som fx beskæftigelse, men også mål, som forbedrer den enkeltes livskvalitet eller sociale kompetence. Diskrepansen mellem mål og virkelighed kan bl.a. medvirke til, at socialarbejderne oplever, at deres bestræbelser ikke virker, og at arbejdsområdet ikke fungerer godt i forhold til klienternes problemer.

Flere undersøgelser peger på, at befolkningen generelt har en negativ opfattelse af sociale klienter, og at klienterne selv deler denne opfattelse (Bergmark 1987; Nilsson 1989; Julkunen 1992; Halleröd 1994). Flere undersøgelser tegner også et kritisk billede af klienternes møde med socialforvaltningen og det arbejde, der udføres (Björklund 1992; Gunnarsson 1993; Svedberg 1994; Berg Sørensen 1994 og 1995; Uggerhøj 1994 og 1995). På denne baggrund var det i høj grad uventet at konstatere, at socialarbejderne i undersøgelsen vurderer, at borgernes/klienternes holdning til dem som medarbejdere i socialforvaltningen er overvejende positiv. Dette svar kan være udtryk for den ideelle klientkontakt, som socialarbejderne ønsker. Vurderingen står imidlertid i kontrast til andre svar i undersøgelsen, som afspejler betydelig grad af utilstrækkelighed i rollen som socialarbejder i den offentlige forvaltning. Socialarbejderne ønsker at forholde sig positivt over for klienterne. Dette kan ses som et udtryk for, at socialarbejderne ønsker at være på klienternes side i modsætning til at være på »systemets« side. Der er andre undersøgelser, som diskuterer denne problemstilling. Berg Sørensen (1994) beskriver, at socialrådgiverne bærer præg af et betydeligt ubehag ved deres rolle og det system, de indgår i, og at de ofte fremstiller sig selv som et »menneskeligt« bindeled mellem klienterne og det ikke-menneskelige system. Resultatet rejser alt i alt spørgsmålet, hvad socialarbejdernes selv billede betyder for deres borger/klientrelation, og hvilke forudsætninger det giver for en god og

konstruktiv klientrelation.

8.2 **Hvordan oplever socialarbejderne deres arbejde, og hvordan klarer de sig i jobbet?**

Som arbejdsmiljøundersøgelse fokuserede kortlægningen også på andre aspekter ved arbejdet end borger/klientkontakten. Disse andre aspekter drejede sig om arbejdets indholdsmæssige krav, indflydelse på egen arbejdsituation, arbejdsklima og samspil på arbejdspladsen samt faglige udfordringer og faglig kompetence. De fire stillingsgruppers vurderinger sættes her i perspektiv ved at sammenligne dem med andre arbejdsmiljøundersøgelser, herunder AKF's undersøgelse af de 45-59-årige offentligt ansatte kvinder (Eskelinen 2000) og kortlægningen af det psykiske arbejdsmiljø i socialforvaltningerne i Københavns Kommune (1995).

Arbejdets karakter

Generelt viser det sig, at socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt oplever, at arbejdet stiller store krav, at arbejdet er fagligt udfordrende, og at arbejdet er indholdsmæssigt motiverende. Samtidig er medarbejderne ganske kritiske over for arbejdsforholdene, og de har alt i alt en ambivalent holdning til deres arbejde.

Ses der på *arbejdets indholdsmæssige krav*, viser det sig, at socialrådgiverne vurderer deres arbejde mest krævende af de fire store stillingsgrupper i undersøgelsen. Derefter følger socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne. Andelen af medarbejderne, der oplever arbejdet som psykisk meget anstrengende, er på samme niveau som i undersøgelsen blandt personalet i socialcentrene i Københavns Kommune (ca. hver 6. medarbejder oplever arbejdet psykisk meget anstrengende). Ligeledes viser begge undersøgelser, at det er socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne, som oftere end de øvrige stillingsgrupper anser deres arbejde som psykisk meget anstrengende. Det aspekt, som tegner sig som mest problematisk i arbejdet, er, om socialarbejderne kan nå det, de skal nå på arbejdet – 56% af alle rapporterer, at de ofte eller meget ofte har problemer med det. De mest pressede er socialrådgiverne (70% har problemer med at nå det, de skal nå), og de mindst pressede er assistenterne (40% har problemer med at nå det, de skal nå). Andelen af medarbejderne, som oplever tidspres, er betydeligt større

end i undersøgelsen blandt ansatte i socialcentrene i Københavns Kommune (1995) og i undersøgelsen af de 45-59-årige kvinder i den offentlige sektor (Eskelinen 2000). Forskellene mellem stillingsgrupperne følger det samme mønster som i socialcentrene i Københavns Kommune.

Når socialarbejderne har mange løbende sager og samtidig skal have både klientkontakt og udføre administrative opgaver (sagsbehandling), er det væsentligt, hvorledes disse krav opleves. Ifølge deres egne vurderinger er de bedre til at prioritere mellem klienterne end mellem klienter og administrativt arbejde. Dette rejser spørgsmålet, hvad socialarbejderne helt konkret gør i en situation, hvor de er i tvivl – foretrækker de klientkontakten frem for det administrative, eller har de generelt mindre tid til klientkontakt, end de egentlig selv synes, er rimeligt. Hvis det sidstnævnte er tilfældet, kan situationen være meget utilfredsstillende for socialarbejderne, som typisk anser klientarbejdet som deres primære opgave. Et andet aspekt er, at medarbejderne måske opfatter de administrative opgaver som sideordnede i forhold til deres primære opgave, hvilket som konsekvens har, at der er mangel på dokumentation af klientarbejdet, herunder indsatsen samt virkninger af indsatsen, hvilket socialforvaltningerne er blevet kritiseret for (fx Eskelinen og Koch 1995, Koch og Eskelinen 1997, Morén 1999). Prioriteringen er i begge henseender (mellem klienterne og mellem klienter og administrativt arbejde) mest problematisk for socialrådgiverne og dernæst for socialformidlerne. Sammenlignet med undersøgelsen i Københavns Kommune (1995) synes prioriteringsproblemerne at være noget større i denne undersøgelse. Det kan tænkes, at resultatet hænger sammen med, at intensiteten af arbejdet er øget i de senere år. Der har været krav om, at medarbejderne skal have mere personlig klientkontakt, at ventetiden skal være kortere, at der skal udarbejdes individuelle handleplaner for klienterne, og at der skal være mere samarbejde mellem socialforvaltningen og andre relevante instanser. Samtidig er medarbejderne blevet pålagt flere administrative arbejdsopgaver. Prioriteringsproblemerne skal også ses i sammenhæng med andre arbejdsforhold, især tidspresset og antallet af løbende sager.

Påvirkningsmuligheder og samarbejde på arbejdspladsen

Socialarbejdernes beskrivelse af deres arbejde rejser spørgsmålet om, hvad der er blevet gjort, og hvad der kan gøres for at udvikle arbejdet. I denne

sammenhæng er det interessant at betragte aspekter, som generelt anses for at modvirke de negative forhold ved arbejdet, nemlig *muligheden for at påvirke egen arbejdssituation og samarbejdsforhold på arbejdspladsen*, herunder mulighed for at få hjælp og støtte fra kolleger og chef. Generelt har medarbejderne ikke særlig stor indflydelse på arbejdstempoet. Ca. hver tredje socialarbejder har »i høj grad« indflydelse på eget arbejdstempo, mens dette er tilfældet for ca. halvdelen af de 45-59-årige offentligt ansatte kvinder (Eskelinen 2000). Mangel på indflydelse er især karakteristisk for socialrådgiverne og socialformidlerne. Undersøgelsen blandt ansatte i socialcentre i Københavns Kommune viste ligeledes, at ansatte med personlig klientkontakt og sagsbehandling havde mindst indflydelse på egen arbejdssituation. Dette er tankevækkende i forhold til, at medarbejderne faktisk har mulighed for at påvirke hyppigheden af kontakten. De har også betydelig råderum med hensyn til indholdet af klientrelationen, idet disse typisk ikke kan kontrolleres af andre, fordi de er af immateriel art og foregår bag lukkede døre. Derfor kan arbejdet karakteriseres som selvstændigt og med høj grad af kompetence især for socialrådgivernes vedkommende (fx Socialministeriet 1998). Oplevelsen af manglende indflydelse på egen arbejdssituation kan tænkes at være påvirket af antallet af løbende sager samt oplevelsen, at bestræbelserne ikke resulterer i forandring i klientens situation, hvilket er et meget centralt aspekt i socialt arbejde (fx Morén 1992). I denne sammenhæng er det nærliggende at drage paralleller til klienterne – at medarbejderne med klientrelaterede opgaver i socialforvaltningen synes at føle sig uden større indflydelse på deres egen situation på samme måde som klienterne gør i forhold til deres egen situation.

Ud over påvirkningsmuligheder er *samarbejdsrelationerne* et vigtigt aspekt i arbejdet. Det er typisk for de fleste socialarbejdere i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger, at de har kolleger med samme slags opgaver i forvaltningen. 75% af medarbejderne angiver, at de kan få hjælp og støtte til deres arbejde fra sine kolleger, hvis de har behov for det. Andelen af medarbejdere, der oplever, at de kan få hjælp og støtte fra deres nærmeste chef er noget mindre, 59%. Vurderingerne i de fire største stillingsgrupper følger dette generelle mønster. Resultatet rejser spørgsmålet, om socialarbejderne får tilstrækkelig støtte fra ledelsen og organisationen i deres arbejde. Forskellene mellem stillingsgrupperne er

ikke nævneværdige på samme måde som i de fleste øvrige spørgsmål. Det kan derfor tænkes, at spørgsmålene om samspil på arbejdspladsen i højere grad er »arbejdspladsspecifikke« end stillingsspecifikke.

Faglige udfordringer/faglig kompetence

Generelt oplever socialarbejderne deres arbejde som udfordrende. Det, at arbejdet forudsætter ny viden og stiller nye udfordringer, betegnes normalt som kendetegnende for det »udviklende« arbejde eller det »gode« arbejde, dvs. for arbejdet, som giver muligheder for personlig udvikling og udvikling af faglig kompetence (Graversen 1992). Det er imidlertid kun ca. halvdelen af medarbejderne, som angiver, at de enten i »nogen« eller »høj« grad kan følge med i den faglige udvikling inden for deres eget sags/arbejdsområde – det samme resultat, som i undersøgelsen blandt ansatte i socialcentrene i Københavns Kommune (1995). Endvidere rapporterer ca. hver fjerde medarbejder, at han/hun »i høj grad« og hver anden, at han/hun »i nogen grad« har brug for mere uddannelse for at kunne udføre sit arbejde godt. I begge henseender giver socialrådgiverne og socialformidlerne, de to længst uddannede grupper i undersøgelsen, den mest negative vurdering.

Disse resultater står i kontrast til, at kun 39% er i gang med at lære noget nyt inden for deres eget fag/arbejdsområde – et spørgsmål, som havde til hensigt at give et indtryk af medarbejdernes *indstilling* til at lære nyt i deres job. Vedrørende konkrete uddannelses tiltag var andelen af medarbejderne, som i det seneste år har deltaget i efter- eller videreuddannelse 48%. Der synes således at herske en diskrepans mellem de behov, medarbejderne udtrykker og de aktiviteter, der faktisk foregår. Medarbejdernes behov kan være påvirket af, at arbejdsopgaverne opleves som komplicerede og vanskelige, dvs. at behovene er udtryk for mangel på faglig kompetence i forhold til de krav, som arbejdet stiller. Endvidere peger resultaterne på, at læring og uddannelse ikke er en integreret og uadskillelig del af jobbet. Spørgsmålet i denne sammenhæng er, hvordan udviklingen af faglige kvalifikationer skal tilrettelægges, så den bedst muligt støtter medarbejderne i deres opgaver.

8.3 Hvilke sammenhænge er der mellem ressourcer og arbejdsforhold?

Socialarbejdernes vurdering af arbejdsforholdene giver et indirekte billede af, hvordan de klarer sig i jobbet. Undersøgelsen handlede også om socialarbejdernes ressourcer i arbejdet, hvor ressourcer omhandler aspekter som selv vurderet arbejdsevne, arbejds glæde, velbefindende i forhold til arbejdets krav og egen vurdering af sandsynligheden for at kunne klare sig i det nuværende job om fem år.

For at kunne sætte socialarbejdernes vurderinger i perspektiv, benyttes så vidt muligt igen andre undersøgelser som sammenligningsgrundlag, herunder især undersøgelsen blandt ansatte i socialcentre i Københavns Kommune (1995) og undersøgelsen af de 45-59-årige offentligt ansatte kvinder (Eskelinen 2000). Andelen af medarbejderne, som udtrykker tegn på misforhold mellem ressourcer og arbejde varierer meget fra stillingsgruppe til stillingsgruppe, og rækkefølgen er den samme som med hensyn til vurderingen af arbejdsforholdene. Det er socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne, som oplever deres ressourcer mest begrænsede, mens de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne gør det i mindre grad. Ligeledes er socialrådgiverne i højere grad end de øvrige stillingsgrupper i tvivl, om de kan klare sig i deres nuværende job om fem år – kun 54% af socialrådgiverne tror, at de kan klare sig i deres job om fem år, mens det samme gælder for henholdsvis 63%, 66% og 75% af socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne. Som sammenligningsgrundlag skal det nævnes, at 62% af de 45-59-årige offentligt ansatte kvinder tror, at de kan klare sig i deres nuværende job om fem år (Eskelinen 2000). Resultaterne følger det samme mønster uafhængigt af, hvilken af de ovennævnte indikatorer på ressourcer der er tale om. Dette er i overensstemmelse med undersøgelsen blandt ansatte i socialcentre i Københavns Kommune (1995), som bl.a. viste, at socialrådgiverne og dernæst socialformidlerne oplevede mere belastning i form af flere stresssymptomer end de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne.

Arbejdet synes at kræve et stort personligt offer i den forstand, at en betydelig del af socialarbejderne angiver, at arbejdet »helt sikkert« tager så meget energi, at det går ud over privatlivet. Dette er tilfældet for

henholdsvis 28% af socialrådgiverne og 18% af socialformidlerne, 12% af de kommunalt uddannede sagsbehandlere og 9% af assistenterne. For socialrådgivernes og socialformidlernes vedkommende er andelen af medarbejderne højere end blandt de 45-59-årige kvinder i den offentlige sektor. Både arbejdssituationen – mange klienter med komplicerede problemstillinger og egne idealer og mål for arbejdet – og organisationens mål kan tænkes at spille en rolle for denne vurdering. Disse forhold kan også være medvirkende til, at kun godt en tredjedel (38%) af medarbejderne uden tvivl vil vælge deres nuværende job igen, hvis de fik det tilbudt i dag. I undersøgelsen blandt de 45-59-årige kvinder i den offentlige sektor gælder dette for næsten halvdelen af medarbejderne (Eskelinen 2000). Socialrådgiverne er mest skeptiske af de fire store stillingsgrupper i forhold til, om de nu har valgt det helt rigtige.

Resultatet, at der samtidig er mange utilfredsstillende arbejdsforhold, og at vurderingerne er relateret til stillingsgruppe, er ikke tilstrækkeligt specifikt til at udvikle strategier til at afhjælpe problemerne. Derfor var det af interesse at forsøge at identificere de arbejdsrelaterede faktorer, som har størst betydning for medarbejdernes ressourcer. Samtidig handler det – i modsætning til stilling – om faktorer, som det er muligt at påvirke. Derfor blev socialarbejdernes arbejdssituation sat i perspektiv ved at analysere *sammenhænge mellem ressourcer og arbejdsforhold*.

Hovedresultatet er, at der er bestemte arbejdsrelaterede forhold, som viser sammenhænge med *indikatorer på nuværende ressourcer* forstået som selvvurderet arbejdsevne, arbejdsglæde og velbefindende. Det er noget forskelligt, hvilke forhold der har mest betydning i de tre tilfælde. De faktorer, som er stærkest relateret til god arbejdsevne, er oplevelsen af faglig kompetence og oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer, mens oplevelsen af, at arbejdsopgaverne er for vanskelige for en selv påvirker arbejdsevnen negativt. Indflydelse på eget arbejdstempo, mulighed for at få hjælp og støtte fra sin nærmeste chef og oplevelsen, at man er på sin rette plads i det nuværende arbejde (vil vælge det igen) er de faktorer, som fremmer velbefindende i arbejdet, mens tidspresset og oplevelsen af, at arbejdsopgaverne er for vanskelige for en selv, mindsker velbefindendet. Mulighed for at få hjælp og støtte fra kolleger og den nærmeste chef, samt oplevelsen, at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer, og at man er på sin rette plads i sit

nuværende arbejde påvirker arbejdsglæden positivt, mens tidspresset påvirker arbejdsglæden negativt.

Vurderingen af, hvorvidt medarbejderne tror, at de kan klare sig i deres nuværende job om fem år, blev anvendt som *indikator på fremtidige ressourcer*. Oplevelsen, at man ikke er på sin rette plads i det nuværende arbejde samt oplevelsen, at arbejdsopgaverne er for vanskelige for en selv, var de to arbejdsrelaterede forhold, som viste sammenhæng med fremtidige ressourcer. Endvidere var vurderingen af egen arbejdsevne og velbefindende samt selv vurderet helbred stærkt relateret til vurderingen af fremtidige ressourcer.

Resultatet, at medarbejdernes ressourcer er afhængige af bestemte arbejdsrelaterede forhold er vigtigt, idet det bekræfter antagelsen, at arbejdsforholdene i væsentlig grad påvirker arbejdspræstationen. Arbejdsforholdene skal i denne sammenhæng forstås bredt, idet det viste sig, at også aspekter, som beskriver faglig kompetence samt tilfredshed og mening med arbejdsområdet (oplevelsen, at man er på sin rette plads i det nuværende arbejde, og at arbejdsområdet fungerer godt i forhold til klienternes problemer), er stærkt relateret til oplevelsen af ressourcer. Disse resultater tyder således på, at de rammer, der er udstukket for socialt arbejde er en vigtig del af socialarbejdernes arbejdsforhold. Arbejdsforholdene kan derfor ikke vurderes isoleret, men de skal betragtes i den sammenhæng, hvor arbejdet udføres.

Hvorfor er der så store forskelle mellem stillingsgrupperne?

Store stillingsforskelle i de fleste spørgsmål om arbejde og ressourcer giver anledning til at spørge, hvorfor medlemmerne af de forskellige stillingsgrupper oplever deres arbejdssituation i den samme organisation så forskelligt, og hvorfor socialrådgiverne med den længste uddannelse og de mest ansvarsfulde og specialiserede opgaver i forhold til klienter er den stillingsgruppe, der oplever deres arbejde mest problematisk af alle. Resultatet er ikke tilfældigt, idet tendensen er klar både i denne undersøgelse og i andre, herunder undersøgelsen blandt ansatte i socialcentrene i Københavns Kommune (1995). Den er imidlertid tankevækkende, idet situationen må have konsekvenser for det sociale arbejde, der udføres i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger.

Generelt kan det forventes, at de forskellige stillingsgrupper har

forskellige forventninger til arbejdet og forskellige holdninger til og opfattelser af, hvad der forventes af dem. Både arbejdet i forhold til borgere/klienter og organisationen socialforvaltning stiller forskellige krav til socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne. Dertil kommer, at medarbejderne i de forskellige stillingsgrupper selv har forskellige idealer, ambitioner og visioner i forhold til arbejdet bl.a. gennem valg af arbejdsområdet og i kraft af uddannelsen. Socialrådgiverne og socialformidlerne er i højere grad end de to øvrige stillingsgrupper selekteret til opgaven, og de er egentlig de to faggrupper i undersøgelsen, som strengt taget arbejder inden for feltet socialt arbejde. De bliver konfronteret med klienternes sociale problemer i deres daglige arbejde. Assistenterne og de kommunalt uddannede sagsbehandlere har i højere grad henholdsvis serviceopgaver og sagsbehandling i forhold til borgerne/klienterne, og dermed har de mere afstand til klienternes problematiske situation. Derfor er det nærliggende at diskutere forskellene i oplevelsen af arbejdssituationen ud fra vilkårene for socialt arbejde i den kommunale forvaltning.

Som en del af den offentlige forvaltning er arbejdet i socialforvaltningen også underlagt andre end fagets egne regler, dvs. at virkeliggøre den sociale lovgivning og samfundets socialpolitiske mål i praksis. Disse eksterne målsætninger – fx at klienterne skal være selvforsørgende – kan virke urealistiske både for klienterne og den professionelle. Situationen, hvor de eksterne mål sjældent er opnåelige, kan på længere sigt føre til en frustration og konflikt på personligt niveau. Konsekvensen kan være, at medarbejderne personificerer problemerne og føler sig magtesløse og ukvalificerede eller utilstrækkelige i deres arbejde. De eksterne mål bliver således styrende for arbejdet, og socialarbejderne har svært at udføre deres egne faglige idealer og normer for klientrelationen. I denne situation kan arbejdet blive styret af rutiner og standardløsninger, hvilket ligeledes gør, at socialarbejderne ikke synes, at de kan lave et fagligt godt arbejde. En »overlevelsesmekanisme« kan være at tage afstand til klienterne. Socialarbejdernes utilfredshed med deres arbejdssituation og faglige kompetence kan derfor fortolkes både som udtryk for faktiske forhold (fx arbejdsomfang) og for overvejelser omkring arbejdets mening. Andre undersøgelser har ligeledes peget i denne retning (Alalehto 1994).

Flere af svarene i undersøgelsen tyder på, at socialrådgiverne har svært

ved at se perspektiver og mening med deres arbejde. Socialrådgiverne har typisk intensive klientkontakter med individer, som har komplekse sociale problemer. Denne situation, sammen med fagets høje idealer til arbejdet, kan føre til den situation, at det er svært at udføre klientarbejdet på en tilfredsstillende måde i den kontekst, det skal udføres i socialforvaltningen. Dels er der mange klienter, og det giver problemer at fordybe sig i den enkeltes situation, dels kan målene med arbejdet være uklare eller uopnåelige. Det er socialrådgiverne, som oftere end andre grupper angiver, at arbejdsområdet ikke fungerer tilfredsstillende i forhold til klienternes problemer, og at det er svært at udføre arbejdet på en for sig selv tilfredsstillende måde. Det er velkendt, at udbrændthed ofte forekommer der, hvor man har svært ved at se et perspektiv med sit arbejde, men samtidig har høje idealer. Signifikante forskelle mellem stillingsgrupperne kan netop tænkes at afspejle denne problematik, som det ikke har været muligt helt at afdække ved hjælp af arbejdsrelaterede faktorer i undersøgelsen.

8.4 **Konklusion**

Undersøgelsens antagelse om, at der er et dynamisk, men kompliceret samspil mellem arbejdets indhold og de menneskelige ressourcer, herunder faglige kvalifikationer, blev bekræftet. Undersøgelsens hovedresultater kan sammenfattes på følgende måde:

1. Det, hvordan socialarbejderne oplever deres ressourcer og velbefindende, er relateret til bestemte arbejdsrelaterede forhold. Det tyder på, at problemer med arbejdsopgavernes indhold og omfang samt faglig kompetence er barrierer for udnyttelse af ressourcer. Derfor kan det konkluderes, at arbejdsforholdene kan forventes at påvirke socialarbejdernes arbejdspræstation og dermed have betydning for kvaliteten af arbejdet.
2. Socialarbejdernes arbejdsforhold skal forstås bredt, idet det viste sig, at også aspekter som beskriver faglig kompetence samt tilfredshed og mening med arbejdsområdet er stærkt relateret til oplevelsen af

ressourcer og velbefindende i arbejdet. Dette resultat tyder på, at de rammer, der er udstukket for udførelsen af socialt arbejde i de kommunale socialforvaltninger, har betydning for, hvordan socialarbejderne oplever deres arbejdsforhold. Derfor kan socialarbejdernes arbejdsforhold ikke vurderes isoleret, men de skal betragtes i den organisatoriske sammenhæng, hvor arbejdet udføres.

3. Socialarbejderne, som arbejder i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger – socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne – oplever deres arbejdssituation meget forskelligt. Den stillingsgruppe, som har den længste uddannelse og de mest ansvarsfulde og specialiserede opgaver i forhold til klienterne – socialrådgiverne – oplever deres arbejde mest problematisk af alle fire stillingsgrupper. Resultatet er ikke tilfældigt, idet tendensen er tydelig i denne undersøgelse, som bygger på sammenligninger mellem stillingsgrupperne fra et repræsentativt antal kommuner i hele landet.
4. Hovedresultaterne – sammenhænge mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourcer samt store stillingsforskelle både med hensyn til arbejdsforhold og ressourcer – rejser naturligt spørgsmålet om, hvad der kan gøres for at forbedre situationen. Ud fra ovennævnte resultater er det vurderingen, at vigtige elementer i denne sammenhæng er
 - at gennemføre en diskussion om målsætninger og værdier i socialt arbejde i den kommunale social- og sundhedsforvaltning, dvs. ikke alene blandt socialarbejderne, men i hele organisationen. Denne diskussion er vigtig også med henblik på at fastlægge kriterier for, hvordan virkninger af socialt arbejde skal vurderes
 - at udvikle arbejdsmetoder i henhold til målsætningerne for arbejdet i socialforvaltningen og i henhold til udvikling af faglige metoder inden for faget socialt arbejde
 - at diskutere ledelsens rolle og samspillet mellem socialarbejderne (det udførende niveau) og ledelsen i organisationen socialforvaltning
 - at indføre læring og udvikling af faglig kompetence som en integreret del af jobbet, og diskutere målene for faglig udvikling som en del af diskussionen af målsætningerne for arbejdet og indsatsen over for

klienterne.

Bilag 1

Spørgeskemaundersøgelsens gennemførelse

Gennemførelse af en landsdækkende undersøgelse blandt socialarbejderne med personlig borger/klientkontakt i de kommunale social- og sundhedsforvaltninger forudsatte overvejelser over afgrænsningen af målgruppen, repræsentativitet og identifikation af personer i målgruppen.

Spørgeskemaundersøgelsen blev tilrettelagt på følgende måde:

Fase 1: Afgrænsning af målgruppen

Undersøgelsen var rettet mod socialarbejdere/sagsbehandlere med personlig borger/klientkontakt, herunder både medarbejdere med intensiv klientkontakt (typisk socialrådgivere) og medarbejdere med kortvarige kontakter (fx servicemedarbejdere ved skranken). Endvidere var det hensigten, at socialarbejderne fra forskellige dele af forvaltningen skulle være med i undersøgelsen. Kernemålgruppen er socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere samt assistenter og sekretærer med modtagelses- og/eller servicefunktion i socialforvaltningen.

Fase 2: Udvælgelse af kommunerne

Idet undersøgelsen skulle være repræsentativ for hele landet, var det vigtigt, at der er et repræsentativt udvalg af kommuner og et repræsentativt antal kommuner med i undersøgelsen. Til dette formål benyttedes opdelingen af de danske kommuner i følgende seks (syv) kommunegrupper i forhold til kommunens bymæssighed og centerstatus (jf. Graversen m.fl. 1997):

- stærke centerkommuner i hovedstadsområdet
- (stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet)

- øvrige centerkommuner
- øvrige bykommuner
- udkantslandkommuner
- centernære landkommuner
- øvrige landkommuner.

Der blev udvalgt 10 kommuner for hver af de seks kommunetyper og alle fire kommuner i gruppen »stærke centerkommuner uden for hovedstadsregionen«, dvs. i alt 64 kommuner. Denne udvælgelse skulle sikre, at forskellige kommuner er med i undersøgelsen. Det blev antaget, at klientarbejdet har andre udfordringer i større bykommuner end i landkommunerne både på grund af de sociale problemers karakter og på grund af de arbejdsorganisatoriske forhold (herunder antallet af medarbejdere/enheder, som skal samarbejde).

Samtidig blev det besluttet, at undersøgelsen afgrænsedes til store og mellemstore kommuner. De små kommuner med færre end 10.000 indbyggere er derfor ikke omfattet af undersøgelsen af praktiske grunde, idet det ville have været meget arbejdskrævende at indsamle oplysninger fra disse kommuner, som har få ansatte i undersøgelsens målgruppe (jf. fase 3 nedenfor). Dertil kommer, at Københavns Kommune ikke var med i udvælgelsen af kommunerne, idet den er en meget atypisk kommune, og fordi der er lavet en arbejdsmiljøundersøgelse i 1995 blandt ansatte i socialcentre.

Fase 3: Identifikation af medarbejderne i undersøgelsens målgruppe via kommuner

For at få identificeret undersøgelsens målgruppe blev socialcheferne i de udvalgte 64 kommuner kontaktet med henblik på at få oplyst, om kommunen vil medvirke til undersøgelsen, og om den i givet fald vil identificere de personer, som hører til undersøgelsens målgruppe, så de kan få tilsendt et spørgeskema. Henvendelsen til kommunerne skete i samråd med Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening og HK Kommunal, som alle er repræsenteret i undersøgelsens følgegruppe. Introduktionsbrevet indeholdt oplysninger om undersøgelsens formål og en afgrænsning/definition af målgruppen, samt en beskrivelse af de opgaver, som AKF bad kommunen om at være behjælpelig med i forbindelse med

undersøgelsen. Denne fase resulterede i, at 55 kommuner ville medvirke (jf. liste over deltagende kommuner). Disse kommuner identificerede i alt 2.624 personer hørende til undersøgelsens målgruppe.

Af de ni kommuner, som ikke ønskede at medvirke til undersøgelsen, hørte to til stærke centerkommuner uden for hovedstadsområdet, tre til udkantslandkommuner, tre til centernære landkommuner og en til øvrige landkommuner. Årsagerne til ikke-deltagelse var ifølge kommunernes egen udsagn for det meste ressourcemangel, og i enkelte kommuner også, at deltagelsen ikke var relevant, da medarbejderne/kommunen deltog i en anden undersøgelse af lignende karakter.

Fase 4: Sikring af datakvalitet

For at sikre en så ensformig udvælgelse af medarbejderne som mulig blev der i brevet til socialcheferne i kommunerne formuleret detaljerede kriterier for, hvilke medarbejdere der er omfattet af undersøgelsen. Det antal, som kommunerne oplyste til AKF, blev sammenlignet med kommunens størrelse for at vurdere, om udvælgelsen var sket efter hensigten. Hver kommune havde en kontaktperson, som i givet fald blev kontaktet for at sikre, at udvælgelsen var sket efter de principper og kriterier, som AKF havde formuleret.

De 2.624 medarbejdere fra 55 kommuner, som AKF's henvendelse til kommunerne resulterede i, fik tilsendt et spørgeskema enten på privatadressen eller på kommunens adresse, hvis dette var ønsket. Der var vedlagt en frankeret svarkuvert, som medarbejderne benyttede til at sende det udfyldte skema til AKF. Der blev sendt to rykkere (rykker nr. 2 med et nyt skema) til de personer, som ikke havde returneret skemaet. Kommunen havde på intet tidspunkt mulighed for at få kendskab til den enkelte medarbejders svar.

I selve spørgeskemaet blev der stillet to spørgsmål, som havde til formål at kontrollere, at svarpersonerne hørte til undersøgelsens målgruppe. Det ene spørgsmål handlede om, hvorvidt den pågældende var i personlig kontakt med borgere/klienter i sit daglige arbejde. Det andet spørgsmål var, om den pågældende havde en ledende stilling i socialforvaltningen. 70 personer (3% af alle) blev på grund af disse to spørgsmål udelukket fra materialet, hvilket betød, at det endelige materiale bestod af 2.554 personer. Da i alt 2.316 returnerede spørgeskemaet i udfyldt stand, var deltagelsen i

spørgekemaundersøgelsen 91%.

De 55 kommuner, som medvirkede til undersøgelsen fordelt på kommunegruppe:

1. Stærke centerkommuner i hovedstadsregionen:

Farum
Gentofte
Gladsaxe
Hillerød
Høje-Taastrup
Ishøj
Køge
Lyngby-Taarbæk
Rødovre
Vallensbæk

1a. Stærke centerkommuner uden for hovedstadsregionen:

Esbjerg
Århus

2. Øvrige centerkommuner:

Fredericia
Frederikshavn
Herning
Holstebro
Horsens
Randers
Skive
Vejle
Viborg
Aabenraa

3. Øvrige bykommuner:

Brønderslev
Grenå
Haderslev
Hjørring

Korsør
Nakskov
Nyborg
Nykøbing-Falster
Skagen
Slagelse

4. Udkantslandkommuner:

Ebeltoft
Grindsted
Hirtshals
Maribo
Nordborg
Ringkøbing
Sydthy

5. Centernære landkommuner:

Bjerringbro
Egtved
Hadsten
Hals
Kerteminde
Ry
Rødekro

6. Øvrige landkommuner:

Fakse
Fåborg
Morsø
Ribe
Skælskør
Sorø
Vejen
Vordingborg
Års

Bilag 2

Tabeller til kapitel 7

Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og ressourceindikatorer

Analyserne dækker de fire store stillingsgrupper i undersøgelsen, dvs. socialrådgiverne, socialformidlerne, de kommunalt uddannede sagsbehandlere og assistenterne (n=1669).

Tabel Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og
B2.1 selv vurderet god arbejdsevne

	Koefficient	Signifikans
Stillingsgruppe		**
Socialrådgiver	-0.49	
Socialformidler	0.07	
Kommunalt uddannet sagsbehandler	-0.26	
Alder		ns
Kommunegruppe		ns
Borger/klientkontaktens intensitet		ns
Arbejdsområde fungerer godt i forhold til klienternes problemer		**
Meget tilfredsstillende	0.73	
Ganske tilfredsstillende	0.13	
Indflydelse på måden at udføre opgaverne på		ns
Indflydelse på arbejdstempo		ns
Uklarhed om eget ansvarsområde		(.09)
Uklart	(-0.22)	
Problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet		ns
Arbejdsopgaverne er for vanskelige		***
Af og til/ofte	-0.62	
Kan følge med i lovgivningen		**
I høj grad	0.82	
I nogen grad	0.31	
Kan følge med i anden faglig udvikling		***
I høj grad	0.53	
Mulighed for at få hjælp/støtte fra kolleger		ns
Mulighed for at få hjælp/støtte fra nærmeste chef		ns
Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen, hvis fik tilbudt det i dag)		*
Helt sikkert	0.43	
Temmelig sikkert	0.16	
Mulighed for at få støtte/opbakning fra sine nærmeste		*
I stort omfang	0.35	
I noget omfang	0.05	

Referenceperson: assistent/sekretær, 50 år eller derover,

- som synes, at arbejdsområdet ikke fungerer godt i forhold til klienternes problemer
- som synes, at eget ansvarsområde er klart
- som synes, at arbejdsopgaverne sjældent er for vanskelige for hende
- som synes, at hun kun i mindre grad kan følge med i lovgivningen og i anden faglig udvikling på sit sags/arbejdsområde
- som ikke er sikker på, at hun vil vælge sit nuværende arbejde igen
- som kun i mindre omfang kan få støtte/opbakning fra sine nærmeste.

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

Tabel B2.2 Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og at medarbejderne i høj grad glæder sig til at komme på arbejde

	Koefficient	Signifikans
Stillingsgruppe		*
Socialrådgiver	-0.53	
Socialformidler	0.02	
Kommunalt uddannet sagsbehandler	-0.15	
Alder		ns
Kommunegruppe		ns
Borger/klientkontaktens intensitet		ns
Arbejdsområde fungerer godt i forhold til klienternes problemer		**
Meget tilfredsstillende	1.56	
Ganske tilfredsstillende	1.17	
Indflydelse på måden at udføre opgaverne på		ns
Indflydelse på arbejdstempo		***1
I høj grad	0.54	
I nogen grad	-0.31	
Uklarhed om eget ansvarsområde		*
Uklart	-0.39	
Problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet		***
Af og til/ofte	-0.66	
Arbejdsopgaverne er for vanskelige		(.07)
Af og til/ofte	-0.30	
Kan følge med i lovgivningen		ns
Kan følge med i anden faglig udvikling		ns
Mulighed for at få hjælp/støtte fra kolleger		***
Meget ofte/altid	0.64	
Ofte	0.01	
Mulighed for at få hjælp/støtte fra nærmeste chef		**
Meget ofte/altid	0.64	
Ofte	0.32	
Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen, hvis fik tilbudt det i dag)		***
Helt sikkert	2.53	
Temmelig sikkert	1.08	
Mulighed for at få støtte/opbakning fra sine nærmeste		ns

Referenceperson: assistent/sekretær, 50 år eller derover,

- som synes, at arbejdsområdet ikke fungerer godt i forhold til klienternes problemer
- som synes, at eget ansvarsområde er klart
- som synes, at arbejdsopgaverne sjældent er for vanskelige for hende, og som sjældent har problemer med og nå det, hun skal nå på arbejdet
- som sjældent har mulighed for at få hjælp/støtte fra kolleger eller fra sin nærmeste chef, og som ikke er sikker på, at hun vil vælge sit nuværende arbejde igen.

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

1 Ingen entydig tendens.

Tabel B2.3 Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og velbefindende (at arbejdet ikke tager så meget energi, at det går ud over privatlivet)

	Koefficient	Signifikans
Stillingsgruppe		ns
Aldersgruppe		**
- 29 år	0.72	
30-39 år	0.37	
40-49 år	0.16	
Kommunegruppe		ns
Borger/klientkontaktens intensitet		ns
Arbejdsområde fungerer godt i forhold til klienternes problemer		*
Meget tilfredsstillende	0.27	
Ganske tilfredsstillende	0.51	
Indflydelse på måden at udføre opgaverne på		ns
Indflydelse på arbejdstempo		***
I høj grad	0.96	
I nogen grad	0.56	
Uklarhed om eget ansvarsområde		ns
Problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet		***
Ofte/meget ofte	-0.96	
Arbejdsopgaverne er for vanskelige		**
Af og til/ofte	-0.35	
Kan følge med i lovgivningen		(.09)
I høj grad	(0.51)	
i nogen grad	(0.11)	
Kan følge med i anden faglig udvikling		ns
Mulighed for at få hjælp/støtte fra kolleger		ns
Mulighed for at få hjælp/støtte fra nærmeste chef		**
Meget ofte/altid	0.52	
Ofte	0.04	
Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen, hvis fik tilbudt det i dag)		***
Helt sikkert	0.88	
Temmelig sikkert	0.53	
Mulighed for at få støtte/opbakning fra sine nærmeste		ns

Referenceperson: assistent/sekretær, 50 år eller derover,

- som synes, at arbejdsområdet ikke fungerer godt i forhold til klienternes problemer
- som kun i mindre grad har indflydelse på arbejdstempo
- som synes, at arbejdsopgaverne sjældent er for vanskelige for hende, og som sjældent har problemer med og nå det, hun skal nå på arbejdet
- som kun i mindre grad kan følge med i lovgivningen
- som sjældent har mulighed for at få hjælp/støtte fra sin nærmeste chef
- som ikke er sikker på, at hun vil vælge sit nuværende arbejde igen.

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

Tabel B2.4 Sammenhængen mellem arbejdsrelaterede forhold og fremtidige ressourcer (at medarbejderne tror, at de kan klare sig i deres nuværende job om fem år)

	Koefficient	Signifikans
Stillingsgruppe		*
Socialrådgiver	-0.59	
Socialformidler	-0.34	
Kommunalt uddannet sagsbehandler	-0.30	
Aldersgruppe		***
- 29 år	1.23	
30-39 år	1.22	
40-49 år	0.70	
Kommunegruppe		ns
Selvvurderet helbred		**
Meget godt/godt	0.47	
Selvvurderet arbejdsevne		***
God	0.60	
Arbejdsglæde		*
I høj grad	0.36	
Velbefindende		***
Arbejdet tager ikke for meget af energi	0.73	
Arbejdsområde fungerer godt i forhold til klienternes problemer		(.11)
Meget tilfredsstillende	(0.57)	
Ganske tilfredsstillende	(0.10)	
Problemer med at nå det, man skal nå på arbejdet		ns
Arbejdsopgaverne er for vanskelige		**
Af og til/ofte	-0.42	
Kan følge med i lovgivningen		ns
Kan følge med i anden faglig udvikling		ns
Tilfredshed med det nuværende arbejde (vil vælge igen, hvis fik tilbudt det i dag)		***
Helt sikkert	1.17	
Temmelig sikkert	0.86	

Referenceperson: assistent/sekretær, 50 år eller derover,

- som har et mindre godt helbred, og hvis arbejdsevne er noget nedsat,
- som ikke glæder sig særlig til at komme på arbejde
- som synes, at arbejdet tager så meget energi, at det går ud over privatlivet
- som synes, at arbejdsområdet ikke fungerer godt i forhold til klienternes problemer
- som synes, at arbejdsopgaverne sjældent er for vanskelige for hende
- som ikke er sikker på, at hun vil vælge sit nuværende arbejde igen.

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

Litteratur

Agervold, M. (1999): *Arbejde og stress*. Gylling: Systime.

Alalehto, T. (1994): Socialsekreterares professionalitet och arbetsmiljö. *Nordisk Socialt Arbeid*, 3: 186-199.

Andersson, M.; E. Boll Hansen og A. Koch (1990): *Det cirkulæreløse kontor – et forsøg på socialcentret Blågård i København*. København: AKF Forlaget.

Berg Sørensen, T. (1994): I dialog med klienten – dominans eller svaghed? *Nordisk Socialt Arbeid* 8: 277-288.

Berg Sørensen, T. (1995): *Den sociale samtale – mellem klienter og sagsbehandlere*. Århus: Forlaget Gestus.

Bergmark, Å. (1987): *Bara pengar. En studie av renodlad socialbidragshandläggning i Eskilstuna*. Stockholms Universitet, Socialhögskolan.

Björklund, M. (1992): *Att göra sig hörd – om rättssäkerhet och klientinflytande i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Dreier, O. (1996): Ændring af professionel praksis på sundhedsområdet gennem praksisforskning. I: U. Juul Jensen; J. Qvesel og P. Fuur Andersen (red.): *Forskelle og forandring – bidrag til humanistisk sundhedsforskning*. Århus: Philosophia 113-140.

Egelund, T. (1990): Udvikling af socialt arbejdes forskning i Danmark. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3: 26-35.

Eskelinen, L. (2000): *Arbejde, ressourcer og erhvervsaktivitet – en undersøgelse af 45-59-årige kvinder i den offentlige sektor*. København: AKF Forlaget (manuskript).

Eskelinen, L. og D. Andersen (1998): *De 45-59-åriges situation på arbejdsmarkedet belyst ved registerbaserede analyser*. København: AKF Forlaget.

Eskelinen, L. og A. Koch (1995): Bedre grundlag for planlægning i socialforvaltningen. *AKF Nyt*, 3: 41-47.

Eskelinen, L. og A. Koch (1997): *Samspejlet mellem den enkelte borger og socialforvaltningen. En analyse baseret på nordisk forskning*. København: AKF Forlaget.

Eskelinen, L. og A. Koch (1998): *Forskning i socialt arbejde*. København: AKF Forlaget.

Faureholm, J. (1996): *Fra livstidsklient til medborger*. København: Munksgaard – Rosinante.

Faureholm, J. (1999): *Er der paradigmeskift på vej i socialt arbejde?* Oplæg ved Det tredje nordiske symposium »Praksis og forskning i socialt arbejde«. Århus, november.

Forskningsrådene: *Forskningsprogrammet »Menneskelige ressourcer i arbejdslivet«*. København 1997: Forskningsrådene.

Graversen, G. (1992): *Arbejdets betydning, kvalitet og udformning*. København: Akademisk Forlag.

Graversen B. Krogh; H. Hummelgaard; D. Lemmich og J. Blæsdahl Nielsen (1997): *Flytninger til og fra landkommunerne*. København: AKF Forlaget.

Gregersen, O. (1995): *Forandring i socialforvaltningernes organisering*. København: Socialforskningsinstituttet.

Gundelach, P. og D. Schmidt (1991): De professionelle og moderniseringen. *Nordisk Socialt Arbeid*, 3: 45-62.

Gunnarsson, E. (1993): *I välfärdsstatens utmarker. Om socialbidrag och försörjning bland ensamstående kvinnor utan barn*. Stockholms Universitet: Socialhögskolan.

Halleröd, B. (1994): Vad tycker vi egentligen om socialbidragstagarna? *Socionomen*, 4: 3-8.

Hansen, E. Boll; T. Pilegaard Jensen; O. Ingerslev og P. Løvgreen (1993): *Effekt af indsatsen over for personer på kontanthjælp*. København: AKF Forlaget.

Ilmarinen, J.; K. Tuomi & M. Klockars (1997): Changes in the work ability of active employess over an 11-year period. *Scand. J. Work Environ. Health*, 23, suppl. 1:49-57.

Julkunen, I. (1992): Ta missnöjet på allvar! *Nordisk Socialt Arbeid*, 2: 45-56.

Karasek, R. & T. Theorell (1990): *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Koch, A. (1982): *Socialt arbejde – helhedsprincip og behovsvurdering på fagligt grundlag*. København: AKF Forlaget.

Koch, A. (1991): *Dilemma i socialt arbejde*. København: AKF Forlaget.

Koch, A. og L. Eskelinen (1997): *Sygemeldt – og i gang. Evaluering af et udviklingsprojekt om socialforvaltningens arbejde med sygedagpengemodtagere i seks kommuner*. København: AKF Forlaget.

Koch, A. og M. Rørbech (1985): *Kontanthjælpsforsøget – frigjorte ressourcer og forbedret socialt arbejde?* København: AKF Forlaget.

Københavns Kommune, Social- og sundhedsforvaltningen (1995): *Psykisk arbejdsmiljø. En spørgeskemaundersøgelse. Den tværgående rapport.* Udført af Holstein-Toft-Rådgivende Sociologer ApS.

Molander, G. (1999): *Työnä kuoleman hoitaminen – mistä voimavarat.* (Når ens arbejde er at pleje de døende.) Vantaa: Työsuojeluranasto (Det finske arbejdsmiljøfond).

Morén, S. (1992): *Förändringens gestalt – om vilkoren för mänskligt bistånd.* Stockholm: Publica.

Morén, S. (1999): Dokumentationens roll i socialt arbete. Perspektiver og utvecklings-möjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4: 329-342.

Nilsson, G. (1989): *Fattigliv.* Lund: Socialhögskolan.

Payne, M. (1996): *What is professional social work?* Birmingham: Venture Press.

Payne, M. (1997): *Modern Social Work Theory.* London: Macmillan Press.

Socialministeriet (1997): *Myter eller viden. Elleve essays om forholdet mellem borgeren og socialforvaltningen.* København.

Socialministeriet (1998): *Billeder af socialforvaltninger i seks kommuner. Projekt Socialforvaltning: Kortlægningsundersøgelsen, del 1.* København.

Socialministeriet (1998): *Mødet mellem borger og forvaltning. Projekt Socialforvaltning: Kortlægningsundersøgelsen, del 2.* København.

Socialministeriet (1998): *Rådgiverrollen og ledelsesudfordringerne. Projekt Socialforvaltning: Kortlægningsundersøgelsen, del 3.* København.

Socialministeriet (1998): *Den gode balance. Samspillet mellem borger og forvaltning. Projekt Socialforvaltning*. København.

Socialministeriet (1998): *Rapport fra Socialministeriets udvalg vedr. forskning i socialt arbejde*. Socialministeriet, Socialpolitisk kontor, august.

Svedberg, L. (1994): *En bok om marginalitet*. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete.

Thorup, S. (1999): Socialforvaltningen som projekt. *AKF Nyt*, 2.

Toft, T. (1997): Myter eller viden? I: Socialministeriet: *Myter eller viden. Elleve essays om forholdet mellem borgeren og socialforvaltningen*. Socialministeriet, s. 127-148.

Uggerhøj, L. (1994): Haves: hjælpere Søges: menneskelighed. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3: 177-185.

Uggerhøj, L. (1995): *Hjælp eller afhængighed. En kvalitativ undersøgelse af samarbejde og kommunikation mellem truede familier og socialforvaltningen*. Aalborg Universitetsforlag.

Walls, G.; M. Törrönen & M. Kokko (1992): *Legitimering, människosyn och kvalifikationer i socialt arbete – tre sammanfattande studier*. Helsingfors: Forskningsinstitutet Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors Universitet.

Ørving, K. (1996): Fortolkende sociologi som tilnærming i sosialt arbeid. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3: 164-172.

Summary

The Working Environment in Danish Municipal Social Centres – an Analysis of Social Workers in Personal Contact with Clients

by Leena Eskelinen, May 2000

The study analyses the work and working environment of social workers in Danish municipal social centres. The purpose of the study is to analyse the following problems:

- Who are the municipal social workers who have personal contact with clients?
- How do municipal social workers who have personal contact with clients feel about their work, and how do they cope with their job?
- What features of the work itself and of the working environment are significant in relation to these social workers' well-being and personal resources in their job?

As used in the study, the term »social worker« covers several categories of employees who have personal contact with clients with social problems. The core group consists of social welfare advisors, administrative welfare officers and local-authority-trained caseworkers, and also employees performing the reception function – all of them working in municipal social centres. The purpose of choosing employees who perform different functions in relation to clients – on the one hand tasks consisting

exclusively of service and reception duties, and on the other, more intensive contact involving advice, support or treatment – was to make possible a comparison of the work situations of employees doing different jobs and on that basis to discuss any differences that might be found between them. In some studies all municipal social centre employees are treated as one group, whilst other studies have treated a single group only, namely, social welfare advisors.

The present study was conducted in the form of a questionnaire in 55 large and medium-sized municipalities in Denmark, chosen to be representative of different sizes of municipalities and different regions. The study included a total of 2,316 employees, of whom 32% were social welfare advisors, 13% administrative welfare officers, 20% local-authority-trained caseworkers and 20% secretaries, the remaining 15% being made up of employment advisers, educators and family counsellors. The response rate to the questionnaire was 91%. In cooperation with the municipalities, employees for inclusion in the study were selected in such a way that they mainly represent the following four areas: cash benefits and »from welfare to work« employment/training initiatives, sickness benefits/rehabilitation, pensions/early retirement, and children/youth/family.

Who are the municipal social workers who have personal contact with clients?

The *first question* addressed by the study was intended to characterise social workers in terms of background factors such as education and training, length of service and age, and to describe what social workers in the different categories think about their contact with clients and the work they perform. The four major categories of social workers not only have different qualifications, but have also served in their department different lengths of time. Social welfare advisors differ from employees in the other categories in having a considerably shorter period of service behind them (under ten years for just over half), whilst precisely the opposite is true of local-authority-trained caseworkers and administrative welfare officers (approximately half of whom have 20 or more years of service). Prolonged employment in a department may be a result of low mobility and/or low recruitment. Agewise, it appears that social workers are older than the average for public sector employees, who are in turn older than the

workforce in general. The age distribution may result in a considerable turnover of personnel in the municipal social centres over the next few years.

The questions relating to contact with clients revealed considerable differences between the categories as to the intensity of the contact and the workload. As anticipated, the secretaries differed most from the other groups. Their contacts with clients are for the most part briefer, and they less often have particular clients for whom they are responsible. Measured in terms of those two indicators, social welfare advisors and administrative welfare officers have intensive client contact. The local-authority-trained caseworkers typically have particular clients that they are responsible for, but their contact may be of shorter or longer duration. Moreover, each person typically has many cases current at any time – depending on the category, a quarter or a third have a hundred or more current cases. This applies to social welfare advisors, administrative welfare officers and the local-authority-trained caseworkers, and it is also a characteristic of these groups that their work with clients involves casework.

It is the social welfare advisors, followed by the administrative welfare officers, who most commonly seem to have the greatest difficulty in seeing prospects in their work, in the sense that they are the most critical as to how successful the work they perform is in relation to clients' problems. The social workers' assessment of the degree to which the clients with whom they deal are especially vulnerable persons, seems to be related to the function they perform in relation to the clients. The social welfare advisors and administrative welfare officers encounter a narrower clientele than the local-authority-trained caseworkers and secretaries. In comparison with the local-authority-trained caseworkers and secretaries, a considerably larger proportion of social welfare advisors and administrative welfare officers consider that their clients are especially vulnerable people.

The great majority of respondents consider that the attitude of the clients to social workers is predominantly favourable. At the same time, almost 60% report that they at least »occasionally« have had unpleasant experiences with clients. The favourable assessment of clients' attitudes is noteworthy in the light of the findings of other studies, which point to those attitudes being unfavourable. The social workers' opinion may be interpreted as indicating a desire on their part to maintain a favourable attitude to the clients, i.e., to be on the clients' side as opposed to being on

»the system's« side.

How do municipal social workers who have personal contact with clients feel about their work, and how do they cope with their job?

The *second question* addressed by the study focussed on how the social workers feel about such aspects of their work as the demands made by its content, their influence on their own work situation, the working climate and interaction at the workplace, together with professional challenges and professional competence, on the one hand, and their sense of what personal resources they have for their job, on the other. With regard to *the demands made by the content of the work*, it is characteristic that the work is felt to be mentally taxing. The aspect which appears most problematic is to achieve all that has to be done. Another aspect which is felt to be problematic is the balance of priorities between client contact and administrative work. Time pressure and the number of current cases can contribute to the social workers often feeling that they *cannot influence their own work situation* – or at least, not the pace of work – a finding which is thought-provoking, in the light of the fact that social workers have considerable freedom in their work in the sense that their work cannot be immediately controlled by others.

If they have difficulties in their work, the social workers can obtain a greater degree of *help and support* from their colleagues than from their superior. In this respect there is no appreciable difference between the job categories, which is interpreted as indicating that this aspect varies from workplace to workplace. The work is felt to be *challenging* in the sense that it requires new knowledge and presents new challenges. This is often regarded as a characteristic of work that produces professional development. However, this evaluation must be seen in the context of the fact that the work is felt to be *too* demanding, as a considerable proportion of respondents think that they are unable *to keep up with developments* in their field to a sufficient degree, and that they need more education and training to be able to perform their work well. Despite the clearly expressed need for more training, the proportion currently undertaking further training within their own field is unexpectedly small. These factors may partially explain why only just over a third of the respondents would certainly choose their present job again, if they were offered it today. The social welfare advisors are the group giving the most unfavourable assessment of their working

conditions in this question, followed by the administrative welfare officers.

Employees' personal resources for their job were described with the aid of such aspects as the employees' own assessment, in relation to the demands of the job, of their state of health and work ability, pleasure in the work, and well-being, and their prognosis as to whether they would be able to cope in their present job in five years' time. The responses here should give a picture of how social workers feel they are coping with their job. The proportion of respondents who indicated a mismatch between their personal resources and their work varied greatly between the categories, with the order corresponding to that seen in the assessment of working conditions. It is the social welfare advisors, followed by the administrative welfare officers, who feel their resources most limited, whilst the local-authority-trained caseworkers and secretaries do so only to a lesser degree. The work seems to demand a great personal sacrifice, in the sense that a considerable proportion of the employees »agree strongly« that the work absorbs so much energy that their private life is affected. This response was given by 28% of social welfare advisors, 18% of administrative welfare officers, 12% of the local-authority-trained caseworkers and 9% of the secretaries. Both the work situation – many clients with complex problems – and the clash of personal ideals with the organisation's objectives probably plays a part in this opinion. The social welfare advisors are also more in doubt than the other categories as to whether they will be able to cope with their present job in five years' time – only 54% of social welfare advisors believe that they will, as against 63%, 66% and 75% respectively of the administrative welfare officers, local-authority-trained caseworkers and secretaries. The differences between the categories follow the same pattern, whichever of the above-mentioned resource indicators is considered.

What features of the work itself and of the working environment are significant in relation to social workers' well-being and personal resources in their job?

The finding that there are many unsatisfactory aspects to the work and that the assessments are clearly related to the job category, suggested that it would be interesting to attempt to identify those work-related factors that had most influence on the social workers' personal resources for their job. The *third question* addressed by the study therefore puts the social workers'

work situation into perspective by analysing *correlations between resources and working conditions*. The principal finding of these analyses was that certain work-related factors exhibit a correlation with the resource indicators, i.e., the employees' own assessment of their work ability, pleasure in the work, and well-being, and whether they believe they will be able to cope in their present job in five years' time. The features that exhibited the strongest correlation with resource indicators were concerned with the pace of work, the complexity of tasks, the opportunity to keep up with developments and legislation within one's own case/work field, access to help and support from colleagues/superiors, and the sense that the work one performs is successful in relation to clients' problems and that one is in the right job (would choose it again). These features are to a high degree linked with professional competence in relation to the tasks to be performed and to satisfaction with, and seeing meaning in, the work performed.

Why are there such great differences between the job categories?

Marked differences between the categories of social workers on the majority of questions concerning the work and personal resources prompt one to ask why the members of the different job categories experience their work situation in the same organisation so differently, and why the social welfare advisors, who have the longest training and the most responsible and specialised tasks in relation to clients, are the category that find their work most problematic. The finding is not due to chance, as the tendency is clear both in this study and in others, including the study of employees in Social Centres in the Municipality of Copenhagen (1995).

Generally, it is to be anticipated that the different categories of social workers will have different expectations regarding their work and different attitudes towards, and understanding of, what is expected of them. The work in relation to clients and the work in relation to the social services organisation make different demands on social welfare advisors, administrative welfare officers, local-authority-trained caseworkers and secretaries. Moreover, the employees themselves in the different categories have different ideals, ambitions and visions in relation to their work, partly through their choice of field of work and by virtue of their training. The social welfare advisors and administrative welfare officers are selected for

their task to a higher degree than employees in the other two categories, and it is really they whose jobs strictly speaking fall within the field of social work. They are confronted with clients' social problems in their daily work. The secretaries and local-authority-trained caseworkers are to a higher degree occupied with service tasks and case processing in relation to the clients, and for that reason are more distanced from clients' problematic situations. Being a part of public administration, work in the municipal social centres is not governed only by the rules dictated by the profession itself, i.e., it must also be the instrument for the implementation in practice of social legislation and society's socio-political aims. These external objectives – e.g. that clients are to be self-supporting – can seem unrealistic to clients and professionals alike. The situation where the external aims are seldom attainable can in the long term lead to frustration and conflict at the personal level. This can have the consequence that social workers identify with the problems and feel themselves powerless and unqualified or inadequate in their work. The external aims thus become determinants of the work, and the social workers find it difficult to perform in accordance with their own professional ideals and standards for interaction with clients.

Conclusion

The assumption of the study – that there exists a dynamic but complex interplay between the work content and the personal resources, including professional qualifications – was confirmed. The principal findings of the study can be summarised as follows:

1. The social workers' assessment of their personal resources for the work and of their well-being is related to certain work-related factors. It appears that problems with work content, workload and professional competence are barriers to the utilisation of personal resources. It can therefore be concluded that the working conditions may be expected to influence social workers' performance, and thereby affect the quality of their work.
2. The concept of working conditions must be understood broadly in the case of these employees, as it became clear that indicators of professional competence and the sense of satisfaction and meaning in the work

performed are also closely related to their sense of their personal resources and well-being. This finding indicates that the requirements with which social workers in the municipal social centres have to comply have an effect on how they experience their working conditions. The social workers' working conditions must therefore be considered not in isolation, but together with the organisational context in which their work is performed.

3. The social workers in municipal social centres – social welfare advisors, administrative welfare officers, local-authority-trained caseworkers and secretaries – experience their work situation very differently. Of the four categories of social workers, it is those with the longest training and the most responsible and specialised tasks in relation to the clients – the social welfare advisors – who experience their work as most problematic. This finding is not due to chance, as the tendency is clear in this study, which is based on comparisons between the categories from a representative number of municipalities across Denmark.
4. The principal findings – the correlations between work-related factors and personal resources, and the marked differences between categories of social workers with regard to both working conditions and personal resources – naturally raise the question as to what can be done to improve the situation. On the basis of the foregoing findings, it is considered that among the important elements in this connection will be:
 - to hold a discussion on the objectives and values of social work in the municipal social centres, i.e., not only amongst the social workers, but in the whole organisation. This discussion is also important with a view to establishing criteria for how the effects of social work are to be evaluated
 - to develop working methods in accord with the objectives of the work of municipal social centres and with the development of professional methods within the social work profession
 - to discuss the role of management and the interplay between the social workers (the front line) and the management of the municipal social services organisation
 - to introduce training and development of professional competence as

an integral part of the job, and to discuss the goals of professional development as part of the discussion of the objectives of the work and the service to clients.