



HÁSKÓLI ÍSLANDS

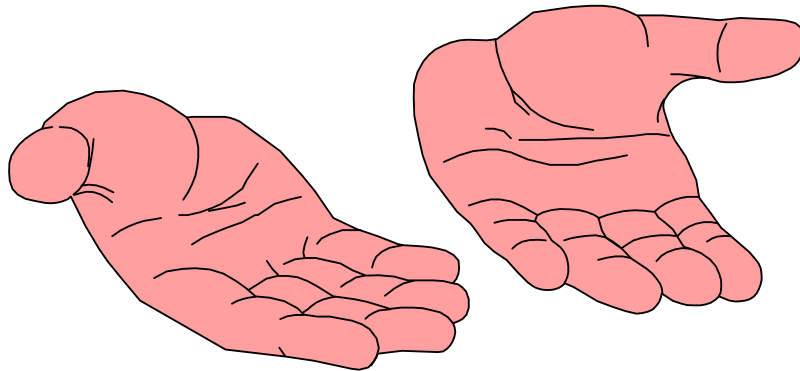
Vinnuumhverfi og vellíðan Stjórnendur í félagsþjónustu á Íslandi

Steinunn Hrafnisdóttir, dósent við
félagsráðgjafarskor Háskóla Íslands

Efni fyrirlesturs

- Kynntar verða niðurstöður um starfsánægju, hlutverkaátök, vinnuálag og stuðning
- Á grundelli niðurstaðna verður fjallað um styrkleika og veikleika vinnuumhverfis í félagsþjónustu

Meginmarkmið



Meginmarkmið
rannsóknarinnar er
að skoða
vinnuumhverfi
stjórnenda í félags-
þjónustu á Íslandi út
frá kynjafræðilegu
sjónarhorni

Áherslupættir í rannsókninni

- Kenningar
- Íslenska velferðarkerfið
- Kynskiptur vinnumarkaður
- Starfshlutverk og stjórnunaraðferðir
- Starfspróun stjórnenda í félagsþjónustu
- Vinnuálag/vinnustreita
- Starfsánægja
- Tengsl á milli fjölskyldu- og vinnu
- Kvinnavinnustaðir
- Karlar á kvinnavinnustöðum

Rannsóknin skiptist í 4 verkþætti

A) Fræðileg greining

B) Spurningalistakönnun

C) Eigindleg viðtöl

D) Túlkun og greining
gagna í kenningarlegu
samhengi

Aðferð

Stjórnendur félags-
þjónustu í
sveitarfélögum með
4000 íbúa eða fleiri

Viðtöl við 16 stjórnendur
í félagsþjónustu

9 konur og 7 karlar

Allir félagsmálastjórar

Alls 170 stjórnendur 26
karlar og 144 konur

73,5 % svörun

Starfsánægja

- Jákvætt viðhorf einstaklingsins til starfs eða starfsreynslu.
- Almenn starfsánægja (global satisfaction)
- Afstaða til einstakra þátta í starfi (Facet satisfaction).

Starfsánægja stjórnenda

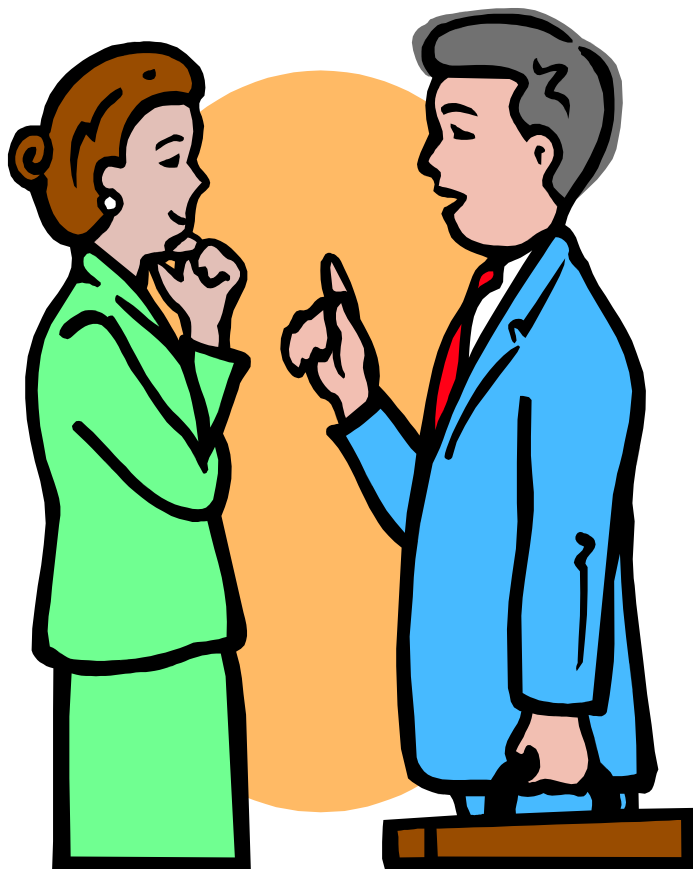
	Meðal- tal	SD	Karlar	Konur	Mjög/frekar ánægð %
Frelsi til að kjósa eigin vinnuaðferðir	1.50	0.75	1.6	1.5	92.0
Fjölbreytni í vinnu	1.62	0.77	2.0	1.5	90.0*
Samstarfsmenn	1.77	0.78	1.8	1.8	86.0
Tækifæri til að nota hæfileika og þekkingu	1.80	0.74	2.3	1.7	89.2**
Ábyrgð í vinnu	1.91	0.73	2.2	1.9	84.3
Vinnutíma þinn	2.03	0.93	2.5	1.9	77.5*
Vinnuumhverfi	2.07	0.95	2.1	2.1	73.6
Starfsöryggi	2.12	1.12	2.2	2.1	70.0
Tengsl milli yfir- og undirmanna	2.12	0.99	2.2	2.1	75.0
Yfirmann þinn	2.8	1.01	2.5	2.1	71.3
Hvernig stofnuninni er stjórnað	2.44	1.05	3.4	3.0	63.0
Viðurkenning fyrir vel unnin störf	2.59	1.07	2.8	2.6	50.9
Laun	3.19	1.17	3.1	3.2	37.5
Tengsl við pólitískt kjörnar nefndir	2.87	0.97	2.8	2.9	29.5
Möguleikann á stöðuhækkun	3.09	0.79	2.5	2.4	16.9

N=119

*Marktækur munur

HÁSKÓLI ÍSLANDS DEILDARHEITI

Starfsánægja Dæmi úr viðtölum



- “Ég er mjög ánægð hérna. Ég er ánægð með frelsið og þess trausts sem ég nýt. Mér líkar einnig vel að hafa sveigjanlegan vinnutíma. Ég er ánægð með starfsandann og vinnuumhverfið” (Kvenstjórnandi)
- “Ég er ánægður með fjölbreytnina og það frelsi sem ég hef í vinnunni. Mér finnst líka skemmtilegt að skipuleggja nýju þjónustuna og það er líka margar spennandi breytingar að gerast hér” (Karlkyns félagsmálastjóri)

Starfsánægja Dæmi úr viðtölum



- *“Mér finnst þetta vera mikilvæg vinna. Mér finnst við vera að gera hluti sem skipta máli. Mér finnst spennandi að byggja upp skilvirka þjónustu”
(Kvenstjórnandi)*
- *“Ég er að starfa við það sem ég hef áhuga á, er menntaður til og ég vil gera það vel. Ég trúi því að ég vinni vel. Mér finnst ég ná árangri og ég reyni að gera vinnu mína sýnilega”
(Karlkyns félagsmálastjóri)*

Þættir sem valda óánægju Dæmi úr viðtölum



- *“Ég held að launin séu aldrei nógu há fyrir þessa miklu ábyrgð. Við erum alltaf að vinna störf sem krefjast mikillar skilvirkni. Ég held að þessi vinna sé vanmetin og ég vildi sjá meiri faglega þróun”* (Kvenstjórnandi)
- *“Ég er óánægðastur með hve stofnunin er sein að bregðast við og það er engin langtíma stefnumótun, við þurfum framtíðarsýn”* (Karkyns stjórnandi)

Þættir sem valda óánægju Dæmi úr viðtölum



- *“Stundum skilur fólk ekki starfið, það metur ekki hvað þú ert að gera. Þá er ég að hugsa um pólitíkusana”
(Karkyns félagsmálastjóri)*
- *“Það sem ég er óánægð með er skortur á starfsfólki. Allir hafa of mikið að gera eins og staðan er núna”
(Kvenkyns stjórnandi)*

Skilgreiningar vinnustreitu

- Á einfaldan hátt má skilgreina streitu sem viðbrögð við streituvökum (stressors) sem geta verið af ýmsum toga í vinnuumhverfinu en einnig í einkalífi (Balloch et al. 1998).
- Vinnustreitu má skilgreina sem skaðleg líkamleg og tilfinningaleg viðbrögð starfsmanns við miklu starfsálagi, sem getur leitt til andlegs og líkamlegs heilsubrests ef hún er langvarandi.

Kulnun (burn-out)

- Kulnun er líðan uppgjafar og magnleysis sem hefur áhrif á allt líf og starf viðkomandi.
- Meðal einkenna:
 - Skortur á orku
 - Skortur á áhuga og bjartsýni
 - Reiðtilfinning
 - Hroki við skjólstæðinga
 - Átök og fjarlægð við samstarfsfólk
 - Viðkomandi gefur ekki af sér lengur, virðist tæmdur
 - Verkkvíði
 - Einangrun
 - Viðkomandi leitar sér ekki hjálpar (Johnstone, 1999).

Vinnustreita

- Samkvæmt upplýsingum frá Evrópsku vinnuverndarstofnuninni EASHW er vinnustreita næst algengasta heilsufarsvandamálið í Evrópu og kemur næst á eftir bakverkjum.

Tíðni vinnustreitu

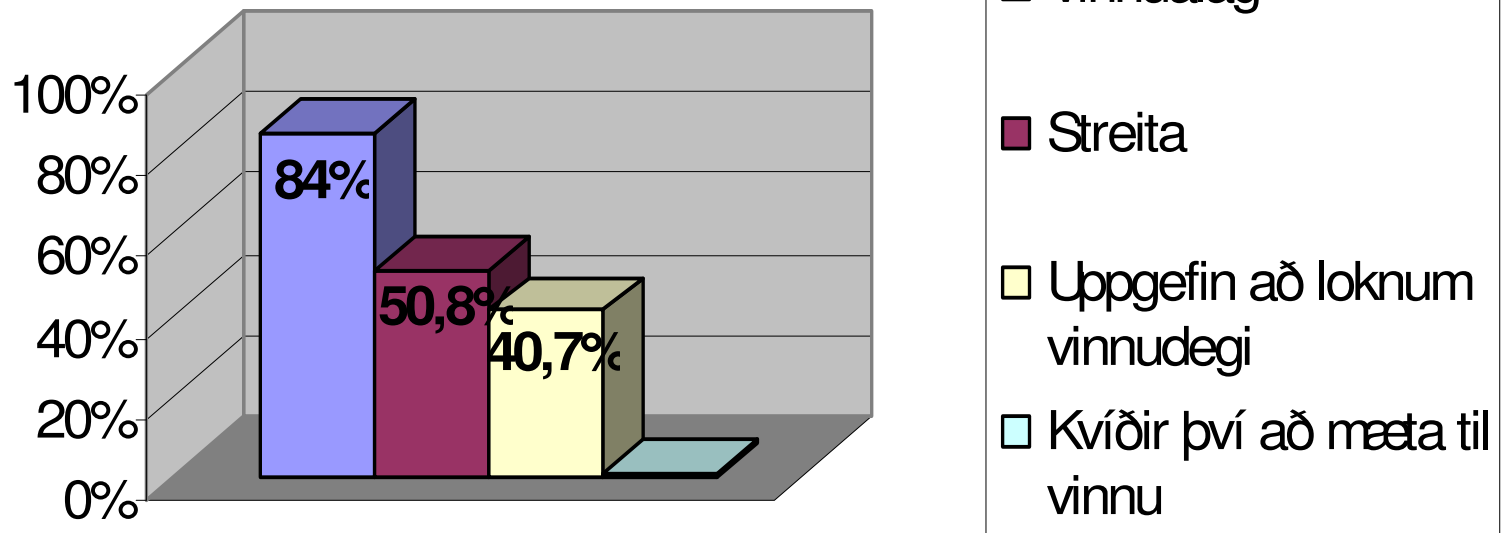
- Um fjórðungur launafólks í Evrópu á við vanda að etja sem tengist vinnustreitu og 27% starfsmanna á Íslandi segjast búa við vinnustreitu, 11% telja að það hafi neikvæð áhrif á frammistöðu sína í starfi og rúmlega 18% telja að streita hafi neikvæð áhrif á starfsandann á sínum vinnustað (IMG Gallup, 2002).

Hlutverkaátök stjórnenda í félagsþjónustu

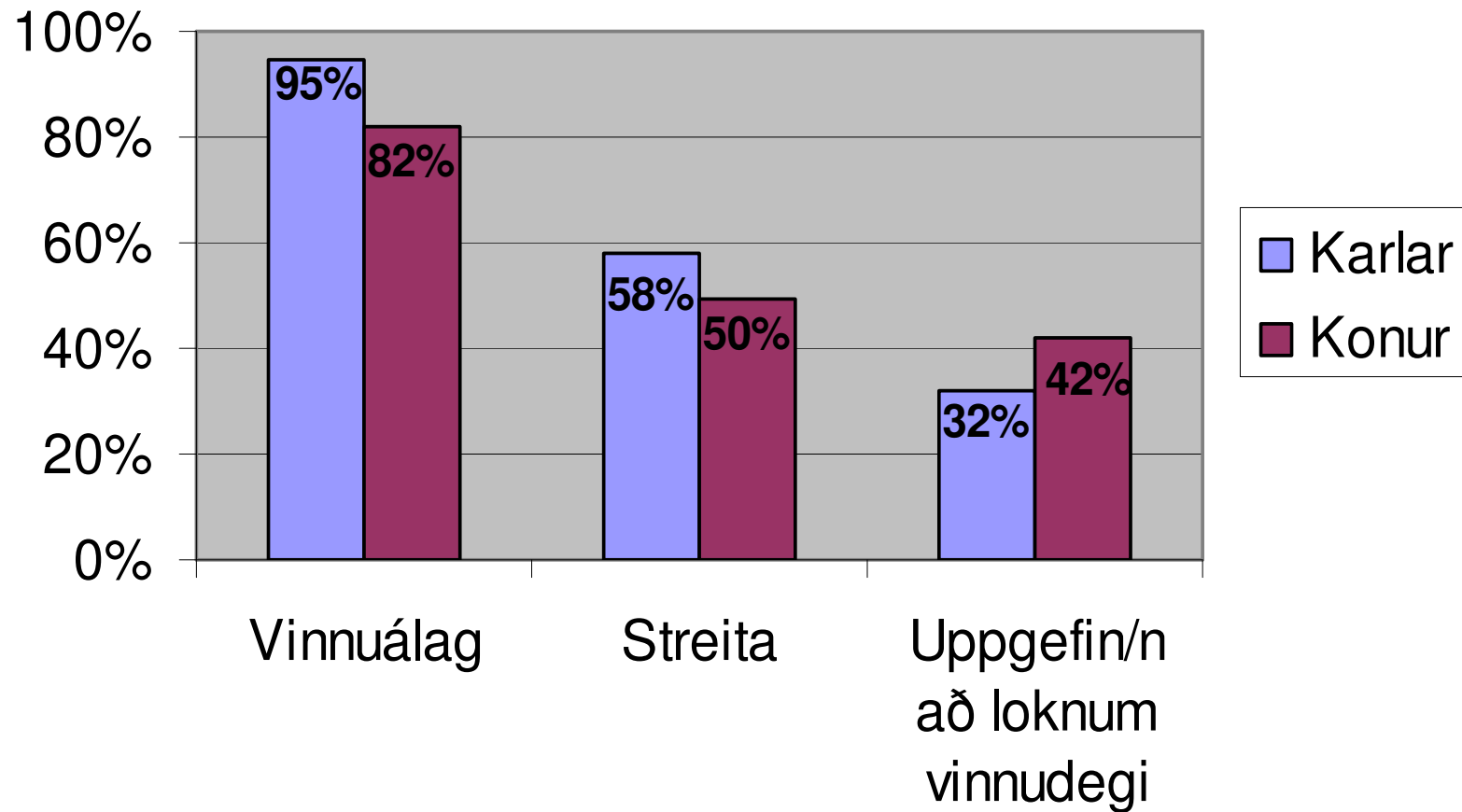
	Meðal- tal	Sd	Mjög eða frekar sammála
Ég fæ verkefni án viðeigandi bjarga til að leysa þau	2.48	1.27	63.3%
Ég fæ verkefni án nægilegs starfsfólks til að ljúka þeim	2.42	1.23	59.4%
Ég fæ verkefni sem eru líkleg til að vera viðurkennd af einni manneskju, en ekki annarri	2.65	1.21	52.0%
Ég vinn með tveimur eða fleiri hópum sem vinna á mjög ólíkan hátt	2.83	1.34	44.6%
Ég verð að gera hluti sem ættu að vera leystir öðruvísi	2.86	1.15	39.0%
Ég verð að sveigja eða hafa að engu reglur eða stefnumótun til að leysa verkefni	3.22	1.23	32.2%
Ég fæ ósamrýmanlegar beiðnir frá tveimur eða fleiri aðilum	3.35	1.29	30.7%
Ég verð að leysa ónauðsynleg verkefni	3.50	1.30	23.9%

N=122

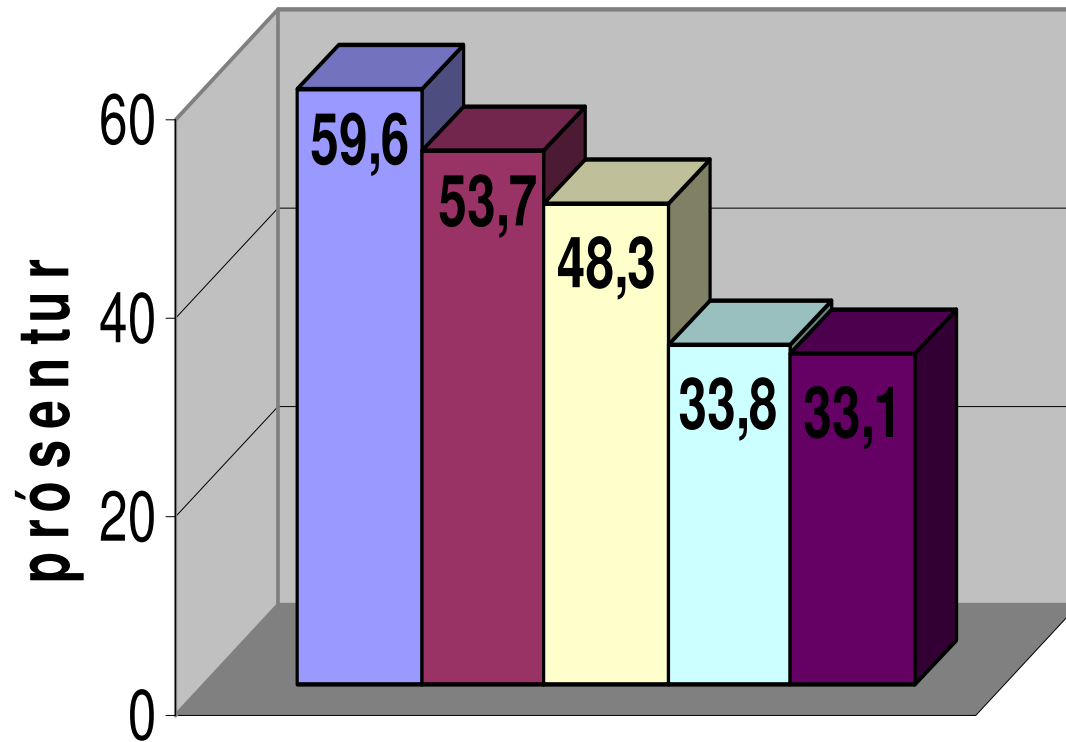
Vinnustreita



Vinnustreita



Ástæður streitu stjórnenda



Vinnuálag

Of fáliðaður starfshópur

Geta ekki veitt viðunandi þjónustu

Lítill viðbrögð um árangur í starfi

Slök skipulagning

Vinnustreita Dæmi úr viðtölum



- *“Vinnuálagið er mikið. Þú gerir þetta ekki á 40 klst. á viku. Þannig að þú þarft að eyða miklu meiri tíma í vinnunni og taka með þér vinnu heim”
(Karlkyns stjórnandi)*
- *“Það er gífurlegt, það er að verða verra. Ég veit ekki hvort að það sé vegna þess að ég fái fleiri verkefni eða að ég sé meira upptekin af vinnunni og fái þess vegna meiri verkefni”
(Kvenkyns stjórnandi)*

Vinnustreita

Dæmi úr viðtölum



- *“Það er mikið álag þegar þú þarft að ræða við mikið af neytendum og fólk er veikt og líður illa. Þá þarftu að vera bæði stuðpúði fyrir neytendurna og starfsfólkið og svo kannski hefur þú engan að leita til”* (Kvenstjórnandi)
- *“Ég tel að vinnuálagið sé mikið og að aukast. Verkefnum félagsþjónustunnar er að fjölga. En auknu vinnuálagi hefur ekki verið mætt með fleira starfsfólki og endurskipulagningu þjónustunnar”* (Kvenkyns félagsmálastjóri)

Vinnutengdur stuðningur

- Tilfinningalegur stuðningur, aðstoð, upplýsingagjöf, starfsmannasamtöl (Carlsson & Perrewé, 1999)

Stuðningur

67.5% ánægð með stuðning frá yfirmönnum

78.4% ánægð með stuðning frá
samstarfsmönnum

79.2% ánægð með stuðning frá undirmönnum

Stuðningur og handleiðsla

- *“Ég fer til míns yfirmanns til að fá stuðning. Það er venjulega um að ræða fagleg eða hagnýt málefni. Ég er ekki með formlega handleiðslu, en það er ekki vandamál að fá greitt fyrir slíka handleiðslu ef þess er óskað”
(Kvenstjórnandi).*

Stuðningur og handleiðsla

- *“Það er boðið upp á handleiðslu fyrir utan vinnustaðinn, þannig að ef fólk þarf á því að halda þá er það mjög opið og við erum einnig í hóphandleiðslu. Ég hef ekki farið í handleiðslu síðan ég byrjaði hérna, en ég á vin sem ég gett rætt þessa hluti við og annað fólk sem þekkir mjög vel til félagsþjónustu og það er nægilegt fyrir mig” (Karlstjórnandi).*

Stuðningur og handleiðsla

- *“Ég get fengið handleiðslu hvenær sem ég vil. Ég get fengið allan þann stuðning sem ég þarf frá mínum yfirmanni. Varðandi óformlegan stuðning þá fæ ég hann frá samstarfsfólki og öðrum í svipuðu starfi og ég er í”
(Kvenstjórnandi).*

Stuðningur frá fjölskyldu og vinum

- *“Ég fæ stuðning heima, en ég tek ekki vinnuna með mér heim. Ég á vinkonu með svipaða menntun og hún er óformlegur handleiðari minn” (kvenstjórnandi).*
- *“Á tímabili voru miklir erfiðleikar í vinnunni hjá mér. Þá fékk ég mjög góðan stuðning frá manninum mínum. Hann var besti ráðgjafi minn, vegna þess að hann stendur mér næst” (Kvenstjórnandi).*
- *“Ég fæ mjög mikinn stuðning frá konunni minni, það er enginn vafi á því” (Karlstjórnandi).*

Stuðningur á vinnustað

- Stuðningur á vinnustað var sá þáttur sem hafði mest áhrif varðandi starfsánægju og vinnustreitu stjórnenda

Styrkleikar í starfsemi og stjórnun félagsþjónustu

Fjölbreytni

Frelsi

Ábyrgð í vinnu

Áhrif á ákvarðanatöku

Sveigjanleiki

Stuðningur samstarfsfólks

Tækifæri til að nota hæfileika sína

Hlýtt og notalegt vinnuumhverfi

Veikleikar í starfsemi og stjórnun

Of mikið vinnuálag

Langur vinnutími

Skortur á starfsfólki og fjármagni

Geta ekki veitt viðunandi þjónustu

**Ekki nægilega góð tengsl milli pólitískt kjörinna
nefnda og stjórnenda**

Óánægja með laun

Nokkur skortur á viðgjöf um góða frammistöðu

Vinnuumhverfi

Breytingar á samfélaginu, hugmyndafræði og löggjöf hefur áhrif á vinnuumhverfi starfsfólks og þjónustu við notendur.

Brýnt að rannsaka hvernig breytt hugmyndafræði stjórnunar opinberra stofnana hefur haft áhrif á vinnuumhverfi starfsfólks og þjónustu við notendur.

Takk fyrir

