



HÁSKÓLI ÍSLANDS

Vinnustreita: Stuðningur og handleiðsla

Dr. Steinunn Hrafnisdóttir, félagsráðgjafi,
dósent félagsráðgjafarskor

Vinnuumhverfi

- Miklar breytingar hafa orðið á vinnuumhverfi í opinberri þjónustu á undanförunum árum héraendis og erlendis
- Áætlanagerð, breytingastjórnun, skilvirkni, gæðamat, árangursmælikvarðar, sparnaður, hraði og kröfur.

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).

Evrópska vinnuverndarstofnunin (EASHW)

- Samkvæmt rannsóknnum 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).

Rannsóknir IMG Gallup

Hefur þú oft eða sjaldan haft takmarkaðan tíma fyrir sjálfa(n) þig vegna vinnu s.l. 3.mánuði?

- Árið 2000
- Oft: 35%
- Sjaldan 59.9%
- Hvorki/né 10.1%
- Árið 2006
- Oft: 45.2%
- Sjaldan 45.6%
- Hvorki né 9.2%

Rannsóknir IMG Gallup

Hefur þú oft eða sjaldan haft takmarkaðan tíma fyrir fjölskylduna eða aðra mikilvæga aðila í lífi þínu s.l. 3. mánuði

- Árið 2000

- Oft 28.5%
- Sjaldan 59.7%
- Hvorki né 11.9%

- Árið 2006

- Oft 36.5%
- Sjaldan 52.4%
- Hvorki né 11.1%

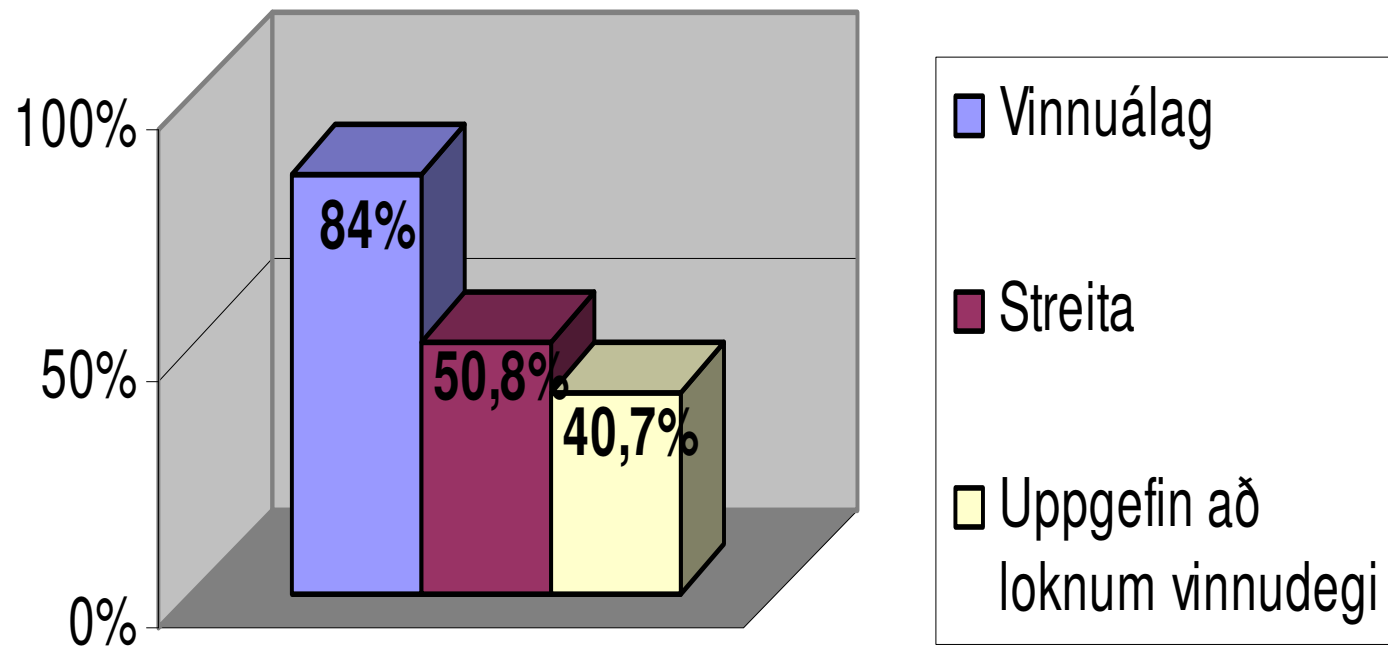
Umönnunarstörf

- Starfsfólk í umönnunarstörfum svo sem félagsráðgjafar, sálfræðingar, lækningar og hjúkrunarfræðingar er líkleggra til að þjást af vinnustreitu en aðrir hópar

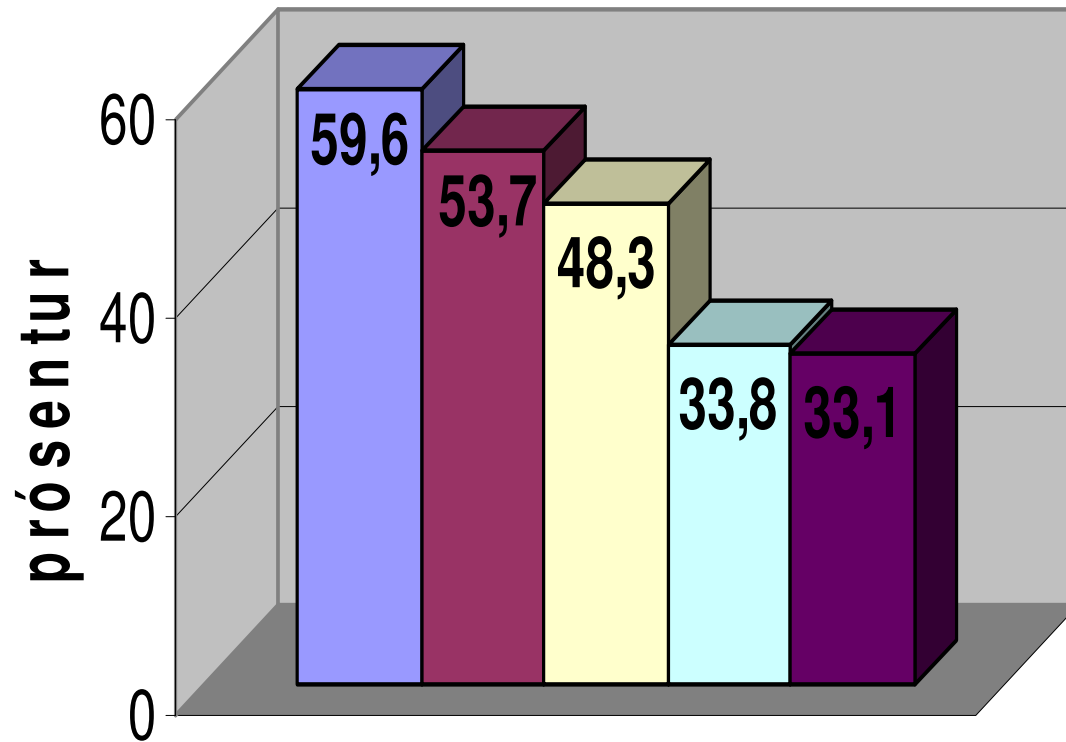
Umönnunarstörf streituvekjandi Hvers vegna?

- Tengsl við skjólstæðinga
- Erfið verkefni
- Miklar kröfur
- Óljósar væntingar til starfsfólks
- Takmarkað fjármagn
- Of fáliðaður starfshópur (Balloch, Pahl, og Maclean, 1998).

Vinnustreita



Ástæður streitu stjórnenda



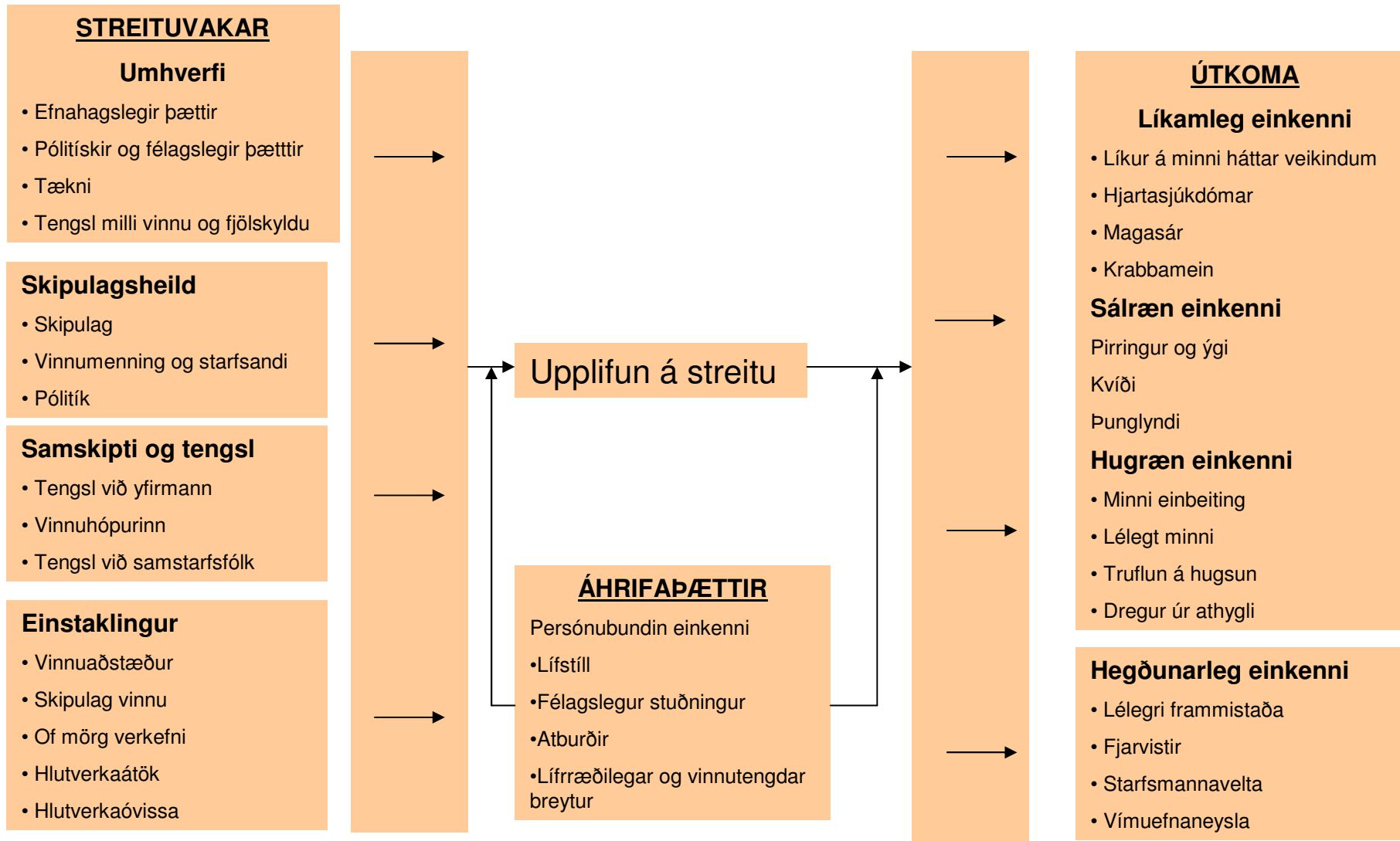
Vinnuálag

Of fáliðaður starfshópur

Geta ekki veitt viðunandi þjónustu

Lítill viðbrögð um árangur í starfi

Slök skipulagning



Leiðir til bæta vinnuumhverfið

Greining og mat á áhættuþáttum

Stuðningur og handleiðsla

Sjálfræði og stjórn á starfi

Skýr markmiðssetning

Vönduð vinnubrögð við val á starfsfólki

Símenntun

Bætt vinnuaðstaða

Heilbrigður vinnutími

Þjálfá viðbrögð við vinnustreitu

Sveigjanlegur vinnutími

Lýðræðislegir stjórnunarhættir

Leiðir til að minnka líkur á vinnustreitu

- Félagslegur stuðningur á vinnustað felur í sér að einstaklingur treystir því að hann sé metinn að verðleikum og fyrir honum sé borin virðing. Að hann tilheyri samskiptaneti þar sem fyrir hendi eru gagnkvæm samskipti og skyldur.
- Um er að ræða persónuleg tengsl sem fela í sér tilfinningalegan stuðning, tæknilega ráðgjöf, upplýsingar og/eða endurgjöf (House, 1981).

Félagslegur stuðningur

- Rannsóknir sýna að marktæk tengsl eru á milli stuðnings, starfsánægju og áhrifa stuðnings við að fyrirbyggja vinnustreitu. Fjöldi rannsókna hefur sýnt að skortur á slíkum stuðningi hefur áhrif á heilbrigði og velferð starfsfólks (Greenhaus og Parasuraman, 1994; Kossek og Ozeki, 1998 ofl., Steinunn Hrafnisdóttir, 2004)

Skilgreining á handleiðslu

- “Aðferð til að efla fagmennsku, vernda fagmanninn og efla gæði Þjónustunnar”
(Sigrún Júlíusdóttir, 2000, bls. 52)

Handleiðsla vörn gegn streitu

Að veita stuðning er eitt af hlutverkum handleiðslu, fyrir utan stjórnunarhlutverk og þekkingar/lærdómshlutverk (Kadushin, 1992,2002)

Lokaorð

- Rannsóknir á vinnumhverfi sýna fram á að ákveðnir þættir stuðla að jákvæðu og gefandi vinnumhverfi. Það er því mikilvægt að stjórnendur og starfsfólk geri sér grein fyrir því að slæmt vinnumhverfi getur leitt til lítillar starfsánægju, lélegrar frammistöðu og ekki síst lélegrar þjónustu fyrir notendur.

Takk fyrir

