

Utagering og jobbtilfredshet

Fredrik Andersen, Øyvind H. Mathisen og Morten R. Olsen

Vold/utagering ble registrert ved et senter for utviklingshemmede beboere gjennom frekvensregistrering, og jobbtilfredshet ble kartlagt ved hjelp av et lukket spørreskjema (N=69). 40 (59%) svarte på spørreskjemaet. Det framkom ikke noen klar sammenheng mellom forekomst av vold/utagering og jobbtilfredshet av disse undersøkelsene. Dette kan trolig forklares med antall og kvalitet på personalrettede tiltak med målsetning å øke jobbtilfredshet.

Når klienter viser problematferd blir ofte innsats og tiltak satt inn direkte mot klienten. Dette gjøres blant annet for å bevare personalets fysiske og psykiske helse. Tidligere studier viser at tilfredse arbeidstakere viser større motivasjon for jobben og sjeldnere bytter arbeidsplass (McCloskey 1990). Andre studier viser en positiv korrelasjon mellom jobbtilfredshet og kvaliteten på det arbeid som utføres (Parahoo og Barr 1994). Misfornøyde arbeidstakere vil oftere gjøre dårlig jobb med overlegg, skape konflikter ved hjelp av sladder, drive sabotasje og stjele (Mangoine og Quinn 1975).

Ettersom det virker som om jobbtilfredshet har innvirkning på kvaliteten på det arbeidet som utføres, ble vi interessert i hvilke faktorer som kan påvirke jobbtilfredshet.

Tidligere studier indikerer at det finnes direkte sammenheng mellom personalets jobbtilfredshet, jobbytelse, sykemeldingsstatistikk og arbeidet med klienter som viser utagerende atferd (Farrell & Dares 1999; Parahoo & Barr 1994).

Fernandes, Bouthillette, Raboud, Bullock, Moore, Christenson, Grafstein, Rae, Ouellet, Gillrie & Way (1999) intervjuet tjenesteytere ved et akuttmottak i Vancouver. Studiet viste at 74% mente vold påvirket jobbtilfredshet i negativ retning. Over 50% rapporterte nedsatt kvalitet på arbeidet de utførte resten av dagen og/eller resten av uken etter en opplevelse av vold på jobben.

Formålet med vårt studie var å undersøke om den negative effekten vold har på jobbtilfredshet, er unngåelig. Vi fant dermed et senter hvor det var satt inn tilfredshetsfremmende tiltak. Ved dette senteret kartla vi vold ved frekvensregistrering og jobbtilfredshet ved et lukket spørreskjema. Vi fikk spørreskjemaet tilsendt av professor Gerald Farrell ved university of Tasmania, som har gjort gjentatte registreringer av jobbtilfredshet i Tasmania, og oversatte det til norsk.

Metode

Respondentene

Respondentene i vår undersøkelse er alle ansatt ved samme senter i en norsk kommune. De jobber med mennesker som viser utfordrende atferd av

forskjellig grad og hyppighet og er fordelt på fire avdelinger med hver sin turnus. Avdeling Rød, Blå og Lilla har hver sin personalgruppe og arbeider med hver sin klient. Avdeling Gul/Grønn er satt sammen av personale som yter tjenester til to klienter. Personalet på senteret er i så stor grad som mulig tiknyttet bare en avdeling, men enkelte vikarer har vakter ved flere avdelinger.

Avdelingene har turnusfestet overlapping, veiledning, personalmøter og fagmøter der saker og faglige problemstillinger blir tatt opp og diskutert. Veiledning blir brukt både i overlapping mellom vakter og som kollegaveiledning.

Videoveiledning benyttes og det er egne utarbeidede rutiner for debriefing i etterkant av en vanskelig situasjon, eller dersom personalet har blitt utsatt for alvorlig vold/utagering. Habiliteringstjenesten deltar også med oppfølging og veiledning på senteret.

Jobbtilfredshet

Registrering av jobbtilfredshet ble gjort ved en postsendt spørreundersøkelse til alle ansatte ved senteret (N=69). Undersøkelsen tar for seg generell jobbtilfredshet. For å unngå påvirkning ble ikke respondentene informert om at undersøkelsen skulle belyse forholdet mellom vold/utagering og jobbtilfredshet.

Spørreskjemaet er todelt. Del en består av de femten faktorene Farrell og Dares (1999) bruker i sin undersøkelse og respondentene bes om å score disse på en skala fra 1 "Kan ikke bli verre" til 6 "Kan ikke bli bedre". I del to satte respondentene opp de fem faktorene som er viktigst for dem. Videre krysset de av hvilken avdeling de jobber på, hvilket kjønn de har og om de har utdanning innen helse og sosialfag 3-årig videregående skole eller høyere.

Dette gjorde vi for å ha muligheten til å belyse og eventuelt ekskludere andre variabler som spiller inn på våre data.

Utagering

Kartlegging av utagering ble foretatt i retrospekt og går over en tremåneders periode. Periodens lengde vil, etter personalets uttalelser vise klientenes fulle atferdssykluser. Undersøkelsen er av typen frekvensregistrering og viser antall utageringer i perioden. De forskjellige avdelingene benytter varierende typer registrering. Våre data baserer seg på disse registreringene med de målingsfeil som er å forvente ved slike registreringer.

Frekvensregistreringen viser hvor mange ganger en definert atferd forekommer innenfor en bestemt tidsperiode. Kvalitative beskrivelser ved løpende protokoll og rapportbøker ble benyttet som supplement. De forskjellige avdelingene kartlegger på forskjellig måte. Dermed ble dataene transformert slik at de kan vurderes opp mot hverandre på tvers av avdelingene. Dette ble gjort ved hjelp av en felles kode for alle avdelingene: *antall utageringer per dag*. Det er laget et rangeringssystem for utageringen gjennom å dele de inn i fire kategorier: "Litt", "noe", "mye" og "veldig mye" som vist i Tabell 2.

Utagering og jobbtilfredshet

Tabell 1. Spørreskjemaets utforming.

Del 1:		Grad av tilfredshet:					
		Kan ikke bli verre	Meget utilfredsstillende	Mildt utilfredsstillende	Mildt tilfredsstillende	Meget tilfredsstillende	Kan ikke bli bedre
Kode	Område:	1.	2.	3.	4.	5.	6.
A.	Jobben i seg selv er interessant (Jobben gir deg mye glede)						
B.	Jobben innebærer ansvar og lar deg være selvstendig i utførelsen av den.						
C.	Gode mellommenneskelige relasjoner på jobben (Du får mulighet til å arbeide sammen med mennesker som er hyggelige og interessante)						
D.	Sikkerhet: (Trygg og stabil jobb)						
E.	Jobboppnåelse: (Har du mulighet til å utføre jobben din på en tilfredsstillende måte, og oppnå gode resultater?)						
F.	Respekt og anerkjennelse for jobben du utfører (Fra andre ansatte og ledelse)						
G.	Mulighet for faglig utvikling (Mulighet for å bli mer dyktig i den jobben du utfører)						
H.	God utførelse av arbeidsgiverpolitikk på stedet (Fornuftig og ikke diskriminerende)						
I.	Rettfærdig lønn for arbeidet du utfører						
J.	Mulighet for framtidig avansement i jobben						
K.	Hensynsfull og sympatisk øverste leder						
L.	Teknisk/faglig kompetent nærmeste leder						
M.	Godt fysisk arbeidsmiljø (Helse, miljø og sikkerhet)						
N.	Fordeler/frynsegoder (Ferie, bonus, pensjon og lignende)						
O.	Lønn som står i forhold til resten av samfunnet (For at du skal kunne opprettholde en god levestandard)						

Del 2:

Ranger områdene etter hva du synes er viktigst med hensyn til tilfredshet på jobben. I første kolonne (1) plasserer du det området som er viktigst for deg. I kolonne nr. 15 plasserer du det som er minst viktig. Benytt kun koder (A, B, C, osv.) som vist på side 2.

1	
2	
3	
4	
5	

Sett ring rundt det som passer. Vikarer setter ring rundt den avdelingen du jobber mest på.

Kjønn: Mann Kvinne

Utdanning: 3-årig videregående skole helse og sosial eller høyere: Ja Nei

Avdeling: Rød Blå Gul/Gronn Lilla

Kategori:

Antall utageringer per dag	Kategori kode
1-3 Litt	1
4-6 Noe	2
7-9 Mye	3
10+ Veldig mye	4

Det blir benyttet forskjellige ord for å beskrive hyppigheten av utageringer ved de avdelingene som benytter seg av kvalitativ kartlegging. For å unngå en

unødig mengde kategorier satte vi disse ordene inn i gjeldende kategorier på følgende måte:

- ”Et par” = Litt (1)
- ”I perioder” = Noe (2)
- ”Innimellom” = Noe (2)
- ”En del” = Noe (2)
- ”En god del” = Mye (3)
- ”En hel del” = Mye (3)
- ”Masse” = Veldig mye. (4)

Dersom det ikke var ført mengde, definerte vi antallet som *noe* (2). Dette ble gjort i de tilfeller man hadde opplevd utagering, men ikke sa noe om omfanget/mengden av den.

For å sikre at vår egen datainnsamling er mest mulig reliabel, scoret to medlemmer av forskningsgruppen dataen uavhengig av hverandre. Deretter sammenlignet vi dataene og regnet ut interscore reliabilitet. Reliabiliteten på vår data ser slik ut ved bruk av formelen $\text{antall utageringer} / \text{antall utageringer} + \text{avvik} \times 100$.

Tabell 3. Reliabilitetstesting

Avdeling:	Reliabilitet utregning:			
	Score 1	Score 2	(Data 1/Data 2+ avvik)x100	Sum i %
Rød	219	219	219 /219 x100	100%
Blå	176	178	176/176+2x100	98.9%
Gul	4	4	4/4x100	100%
Grønn	78	78	78/78x100	100%
Lilla	3	3	3/3x100	100%

Vold og utagering er operasjonalisert slik:

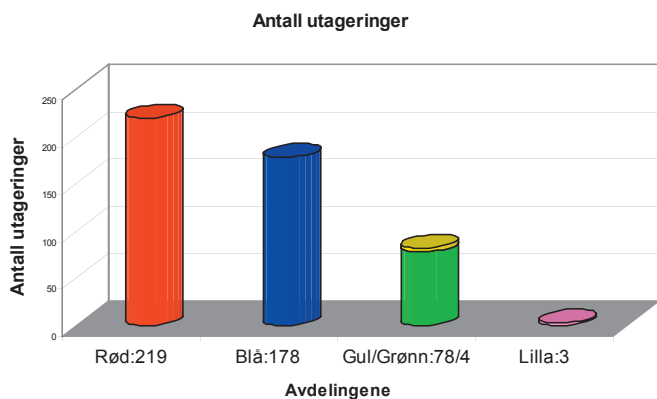
- Fysisk angrep på personalet,
- slag mot egen person,
- kasting av gjenstander,
- bitt (seg selv og andre),
- slag mot inventar,
- skalling mot vegg,
- kaste kroppen mot en gjenstand/vegg og klyping (seg selv og andre).
- Trusler ble ikke registrert

Resultater

Registrert forekomst av utagering

Figur 1 viser det totale antall utageringer i perioden målt ut fra de koder vi benytter i datainnsamlingen. Dette diagrammet viser at det er vesentlige forskjeller i hyppigheten av utagering ved de forskjellige avdelingene. Avdeling Rød har registrert mer enn 70 ganger så mange utageringer som avdeling lilla.

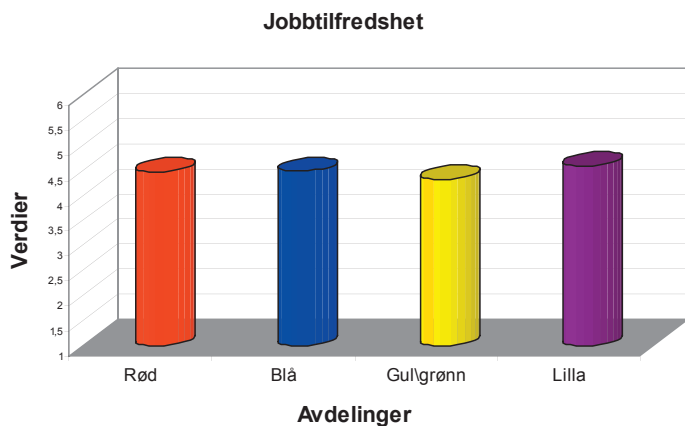
Utagering og jobbtilfredshet



Figur 1. Den vertikale aksen viser antall utageringer totalt i perioden, og den horisontale aksen viser på hvilken avdeling/ avdelinger den har forekommet.

Kartlagt grad av jobbtilfredshet

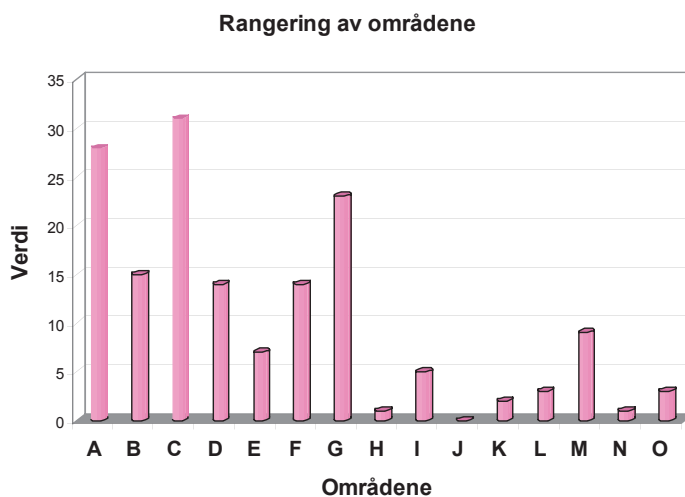
Kartleggingen av jobbtilfredshet viser at det er lite variasjon i grad av tilfredshet ved de forskjellige avdelingene. Variasjonsbredden er: Høyest 4.55 - lavest 4.28. Variasjon i gjennomsnittlig score for alle avdelingene er på 0,27. Variasjonen mellom avdelingene er illustrert i figur 2.



Figur 2. Figuren viser gjennomsnittlig score av jobbtilfredshet ved hver enkelt avdeling. Den vertikale aksen viser gjennomsnittlig jobbtilfredshet og den horisontale aksen viser hvilken avdeling søylen representerer.

I spørreundersøkelsens del to, hvor respondentene ble bedt om å rangere områdene fra en til fem, var vi nødt til å kutte ned til fire områder da vi telte data. Grunnen til dette er at det finnes en skrivefeil i skjemaet som kan føre til misforståelser angående område nummer fem. Disse rangeringene gis verdien 1 dersom de nevnes, og verdien 0 dersom de ikke nevnes. Vi telte deretter antall ganger hvert område ble nevnt av respondentene for å vise hvilke områder som

er viktige for personalet ved senteret. Rangeringene er illustrert i figur 3.



Figur 3. Den vertikale aksen viser det totale antall ganger et bestemt område er besvart som viktig (ett av fire områder) og den horisontale aksen viser hvilke områder søylene representerer. Max antall besvarelser er 40.

Jobbtilfredshet Variabler

Vi mottok 40 utfylte spørreskjemaer (svarprosent 59). En respondent svarte ikke på om han/hun er mann eller kvinne og to respondenter svarte ikke på om de har noen skole med helse og sosialfaglig bakgrunn. Av de 40 respondentene som har sendt inn skjemaet er det 15 menn og 24 kvinner, samt en ukjent. 18 av disse har 3-årig helse og sosialfaglig videregående eller høyere utdanning, og 20 har ikke 3-årig videregående helse og sosialfaglig utdanning, samt to ukjente.

Den høye scoren indikerer at de fleste på denne arbeidsplassen har en meget høy jobbtilfredshet på de områdene vi har berørt i undersøkelsen. Når man ser på gjennomsnittlig score på undersøkelsen om jobbtilfredshet, finner man lite variasjon mellom kjønn og skole/ikke skole.

Snitt for kvinner: 4.44

Snitt for menn: 4.41

Uvisst kjønn: 4.27.

Snitt for de med skole: 4.41

Snitt for de uten skole: 4.45

Uvisst skole: 4.20

Utagering og jobbtilfredshet

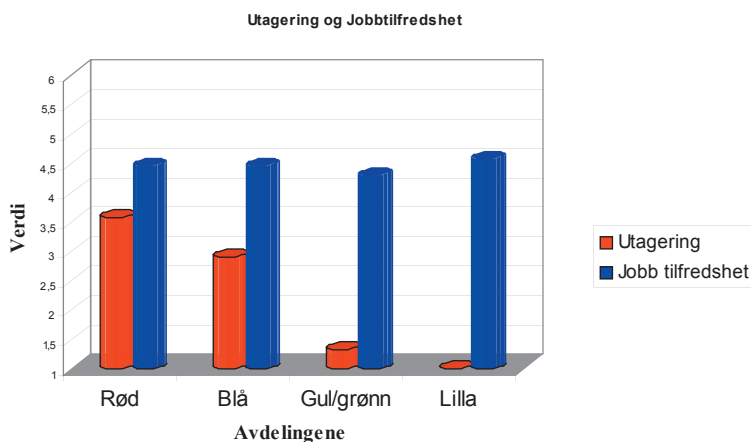
For å belyse forbindelsen mellom vold/utagering og jobbtilfredshet har vi laget et felles diagram som viser data for begge kartleggingene. For å kunne sette data på vold/utagering og jobbtilfredshet inn i samme diagram, regnet vi om data på vold/utagering. Dette gjorde vi ut fra formelen totalt antall vold/utagering / (antall dager 92 x maks utagering 4)/6, se tabell 4.

Utagering og jobbtilfredshet

Tabell 4. Data på vold/utagering er her omregnet i en skala fra en til seks slik at de kan ses i forhold til data for jobbtilfredshet.

Avdelingene:	Formel: $\frac{\text{Totalt antall vold/utagering}}{(\text{Antall dager} \times \text{Max utagering})/6}$	
Rød	$\frac{219}{(92 \times 4)/6} = 61,33 = \underline{3,57}$	$\frac{219}{61,33} = \underline{3,57}$
Blå	$\frac{178}{(92 \times 4)/6} = 61,33 = \underline{2,90}$	$\frac{178}{61,33} = \underline{2,90}$
Gul/grønn	$\frac{82}{(92 \times 4)/6} = 61,33 = \underline{1,34}$	$\frac{82}{61,33} = \underline{1,34}$
Lilla	$\frac{3}{(92 \times 4)/6} = 61,33 = \underline{0,05}$	$\frac{3}{61,33} = \underline{0,05}$

Figur 4 viser hvordan grad av jobbtilfredshet er rangert noenlunde likt på de forskjellige avdelingene. Grad av vold/utagering varierer fra avdeling til avdeling.



Figur 4. Den vertikale akse viser grad av jobbtilfredshet, og antall registrerte vold/utagering. De røde søylene viser vold/utagering, og de blå søylene viser grad av jobbtilfredshet. Høyeste oppnåelige sum for vold/utagering og jobbtilfredshet er 6,0. Den horisontale akse viser hvilken avdeling søylene representerer.

Konklusjon

Dette studiet belyser forholdet mellom vold/utagering fra klienter og personalets jobbtilfredshet. Vi finner ingen nevneverdig forskjell på grad av jobbtilfredshet mellom avdelingene, til tross for at det er stor forskjell på hyppighet av utagering. Dermed kan vi anta at utagering i liten grad påvirker jobbtilfredshet hos personalet ved senteret. Årsakene til at vi finner en nullkorrelasjon ved senteret kan være faktorer som veiledning, coaching samtaler, debriefing og

intern opplæring.

Data på hvor mye tid som brukes til ovennevnte tiltak, er ikke tilgjengelig men vi antar at flere av disse faktorene spiller inn på jobbtilfredsheten hos personalet ved senteret.

Begrensinger og videre studier

Studiet kartlegger ikke hvordan vold/utagering påvirker jobbtilfredshet hos alle mennesker som møter vold/utagering på arbeidsplassen. Utvalgets størrelse $N=69$, og valg av respondenter begrenser seg til eventuelle lokale konklusjoner og kan ikke generaliseres på landsbasis. En slik generalisering krever en mer omfattende studie med flere respondenter ved flere arbeidsplasser. For videre studier vil vi anbefale en kartlegging av hvilke personalrettede tiltak som faktisk virker inn på jobbtilfredshet.

I tillegg vil vi anbefale sammenlignende studier som inkluderer flere respondenter og studiesteder slik at man kan finne ut om forholdet mellom vold/utagering og jobbtilfredshet er større/mindre på landsbasis.

Referanser

Farrell, Gerald A. & Gerry Dares (1999): Nursing staff satisfaction on a mental health unit, *Australian and New Zealand journal of mental health nursing*, nr. 8, S. 51-56.

Ferdandes, Christopher M.B. og France Bouthillette; Raboud, J.M.; Bullock, L.; Moore C.F.; Christenson, J.M.; Grafstein, E; Rae, S.; Ouellet, L.; Gillrie, C. & Way, M (1999): Violence in the emergency department: a survey of health care workers, *Canadian Medical Association Journal*, Vol. 161, Issue 10.

Parahoo, Kader & Owen Barr (1994): Job satisfaction of community nurses working with people with a mental handicap, *Journal of advanced nursing*, nr. 20, S. 317-323.

Kontaktinformasjon for forfatterne

Andersen, Fredrik. vernepleier Luna ungdomstiltak, Roald Amundsensvei 130b 1658 Torp tlf: 95032976;

Mathisen, Øyvind H. Vernepleier Baterød bo og kompetansesenter, opsundveien 70a 1726 Sarpsborg tlf: 91825806;

Olsen, Morten R. Vernepleier Baterød bo og kompetansesenter, Heimveien 14 1712 Grålum.